



# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

# 2013

# TABLA CONTENIDO

MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO	2
ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS	5
OBRA SOCIAL APAP	8
MEDIO AMBIENTE	14
CLIENTES	16
CAPITAL HUMANO	20
SUPLIDORES	24
GOBIERNO CORPORATIVO	26
PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS	29
GLOBAL REPORTING INITIATIVE	30
SOBRE ESTE REPORTE	40



## MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



En la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos estamos convencidos de que el adecuado crecimiento de nuestra institución financiera solo puede convertirse en realidad haciendo partícipes de nuestros objetivos estratégicos a los diversos grupos con los que interactuamos, desde los internos, como nuestra junta de directores, alta gerencia, socios ahorrantes y empleados, hasta los externos, como los clientes, reguladores, suplidores y la sociedad en general, buscando de esta forma consolidar no solo una de las entidades financieras más responsables del país, sino también una institución que represente un brazo de apoyo para todos nuestros interesados y un importante aliado en el desarrollo del país.

Me complace presentarles nuestro Reporte de Sostenibilidad 2013 que complementa nuestra Memoria Anual 2013 y donde compartimos nuestros esfuerzos en las áreas de impacto económico, social y ambiental, a la vez que damos cumplimiento con el compromiso adquirido en 2012 al adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas de respetar los diez principios universalmente aceptados en las áreas de prácticas laborales, derechos humanos, medio ambiente y anticorrupción. En ésta, nuestra segunda Comunicación de Progreso, volvimos a utilizar el estándar del Global Reporting Initiative (GRI), internacionalmente aceptado y reconocido, una muestra de la importancia que tiene para nuestra institución la comunicación transparente y consistente, permaneciendo como la única institución financiera en el país en utilizar dicha herramienta para la comunicación de su desempeño social corporativo.

El 2013 fue un año histórico para la institución en el aspecto financiero y social: afianzamos nuestro liderazgo en el sector mutualista a la vez que consolidamos nuestra participación dentro del competitivo sistema financiero local. Mientras, la institución logró consolidarse internamente y manejar de forma eficiente los retos del mercado, lo cual fue reflejado en la validación de la calificación de riesgo A+ por parte de Fitch Ratings, atender las necesidades de nuestros clientes mediante el desarrollo de nuevas tecnologías comerciales y una mayor presencia en los lugares de alcance para nuestros clientes. La Obra Social APAP continuó creciendo y mostrando el lado más solidario de nuestra institución.

Nuestros programas de inversión social: “Dale un Chance”, “Talentos Solidarios APAP”, “El Lado Verde de APAP” y “Un Techo por Nuestra Gente”, que apoyan los objetivos estratégicos en las áreas de educación, medio ambiente y calidad de vida en la empresa tuvieron un impacto perdurable. “Dale Un Chance” vio consolidado nuestro fondo de becas por más de 20 millones de pesos y la integración de 14 jóvenes bachilleres en carreras universitarias. “Talentos Solidarios APAP” y “Un Techo por Nuestra Gente” acompañaron las prácticas de reconocimiento y solidaridad dentro de nuestro capital humano que, junto a nuestro incansable esfuerzo por mantener un espacio laboral de primer nivel, apoyaron el logro de recibir el primer lugar como mejor empresa para trabajar en la República Dominicana y el Caribe por parte de Great Place to Work. “El Lado Verde de APAP” continúa con iniciativas para apoyar el compromiso de la institución en realizar sus operaciones respetando nuestro entorno ambiental.

Apreciados lectores, esperamos que las siguientes páginas transmitan el más sentido compromiso que nuestra institución ha adquirido con el fomento de un adecuado crecimiento institucional que promueva el bienestar de todos aquellos con quienes interactuamos. Es de gran orgullo para la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos ser un aliado para el desarrollo de nuestro país; que así como por 51 años hemos satisfecho todas las necesidades financieras de las familias, podamos ser una referencia en el crecimiento económico, ambiental y social sostenido para el bien común.

GUSTAVO ARIZA PUJALS  
*Vicepresidente Ejecutivo*







# Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP)

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 51 años. En este período, APAP ha logrado consolidarse como una de las principales entidades financieras 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.

## 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, salud, incendios, vehículos
  - Asistencia personalizada

### Comerciales

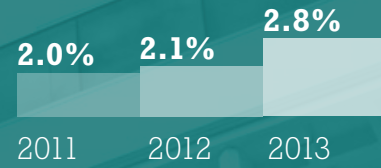
- Productos de depósitos
- Certificados financieros
- Líneas de crédito
- Préstamos comerciales
  - Para financiamiento, construcción, inversión y expansión
- Hipoteca comercial
- Productos de tesorería
  - Compra y venta de divisas, títulos
- Asesoría financiera especializada

# INDICADORES FINANCIEROS 2013

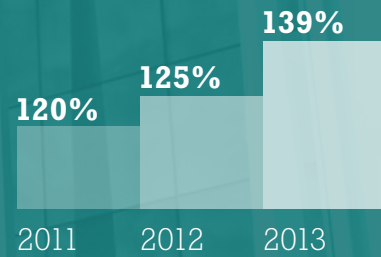


Calificación de Riesgo  
*Fitch Rating*

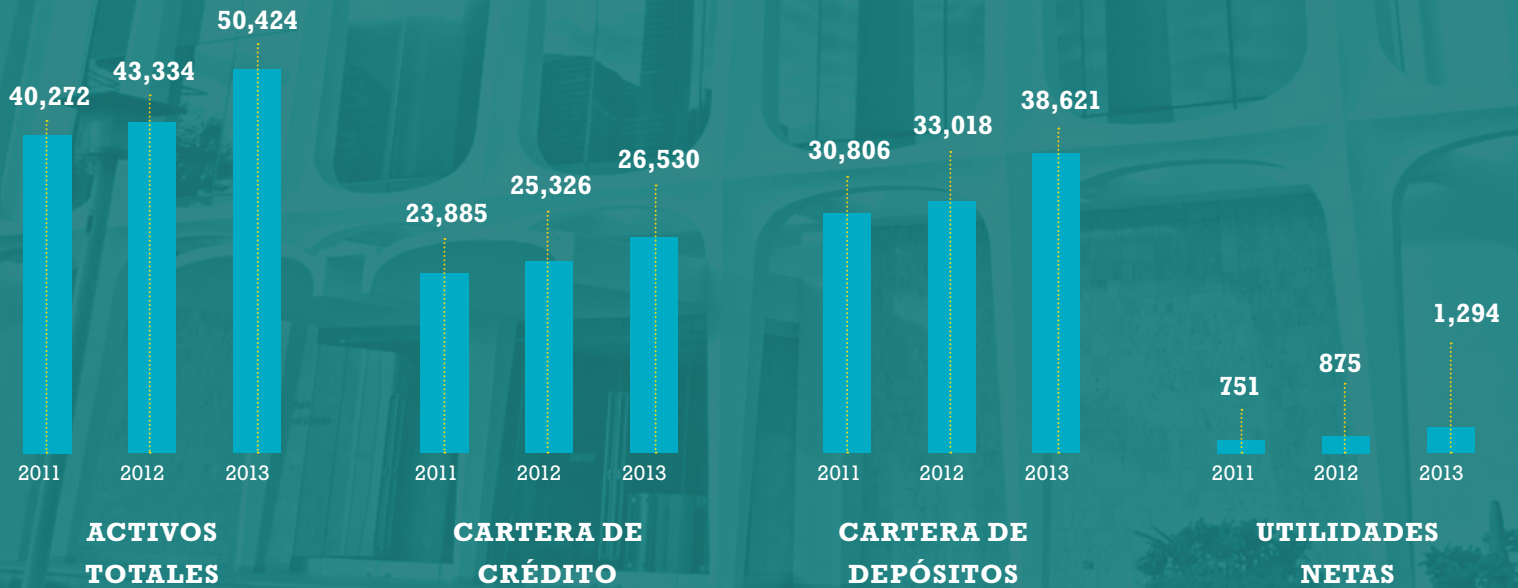
## RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA)



## COBERTURA CARTERA VENCIDA MAYOR A 90 DÍAS



en RD\$ Millones



# RESUMEN DE INDICADORES APAP 2013

## 934 empleados



**64%**  
Femenino



**50** sucursales  
**52** cajeros automáticos  
**93.4%** satisfacción de clientes



**RD\$14,292 millones**  
otorgados en préstamos hipotecarios



**RD\$50,454 millones**  
Activos totales

**RD\$26,530 millones**  
Cartera de crédito

**RD\$38,621 millones**  
Cartera de depósitos

**RD\$1,294 millones**  
Utilidades netas

**10.75%**  
Índice de rotación

**48 promociones**  
internas

**0 incidentes**  
de derechos humanos



Primer lugar mejor empresa para trabajar del Caribe - Great Place to Work

Considerada por la firma consultora Hay Group la primera en la lista Top 10 de las empresas con mayor liderazgo en Centroamérica y República Dominicana



**4.27 MM KWH**  
Consumo energético



**4.37 MM GLS**  
Consumo de agua



**48,311 KG**  
Papel reciclado



**RD\$38 millones**  
invertidos en la Obra Social APAP

**RD\$20 millones**  
en fondo de inversión de educación Dale un Chance

**RD\$19.4 millones**  
donados a **62 instituciones** sin fines de lucro

**+200 empleados** participantes del Voluntariado APAP

**RD\$2 millones** en proyecto de educación básica con AMCHAMDR/USAID, impactando a 24,079 estudiantes y 193 profesores en el primer año

**14 becas universitarias** entregadas por Dale un Chance



## OBRA SOCIAL



La Obra Social APAP, el programa integral de Responsabilidad Social Corporativa de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, es un objetivo estratégico de la institución vinculado con sus principios y reflejando los valores sobre los cuales opera.

El programa está basado en un modelo de gobierno corporativo acorde a las mejores prácticas internacionales y a las normativas nacionales, políticas de desarrollo para su personal, programas de beneficios para sus asociados y clientes, programas de cumplimiento de las regulaciones financieras y programas de colaboración con la comunidad y con el Estado Dominicano.



Dentro de la Obra Social APAP, cuatro programas se han desarrollado para concentrar los principales esfuerzos en las áreas de mayor interés: calidad de vida en la empresa, educación y medio ambiente. Estos programas, “Talento Solidario APAP”, “Un Techo por Nuestra Gente”, “Dale un Chance” y “El Lado Verde de APAP”, buscan ser próximos, sostenibles, voluntarios y memorables, cuatro de los principios de la institución sobre los cuales se sustenta la Obra Social APAP.



### Talento Solidario APAP

“Talento Solidario APAP” es la plataforma a través de la cual los valores institucionales de responsabilidad social de la institución se materializan en obras sociales. Complementado por importantes aportes monetarios los cuales en 2013 totalizaron RD\$19.42 millones en modo de donaciones a 62 instituciones sin fines de lucro y RD\$5.52 millones en patrocinio a entidades de servicios comunitarios, “Talento Solidario” se sostiene sobre la base de la calidad humana de nuestros colaboradores quienes forman parte del “Voluntariado APAP”, poniendo su tiempo y talento al servicio de la comunidad.

**RD\$19.4 millones**  
donados a 62 instituciones  
sin fines de lucro



### Un Techo por Nuestra Gente

“Un Techo por Nuestra Gente” es un proyecto dirigido a mejorar las condiciones de vida de los empleados de alto desempeño laboral y mayor vulnerabilidad socioeconómica.

**RD\$2 millones**  
destinados a la compra  
de apartamento de  
“Un Techo por Nuestra Gente”

Partiendo del principio de la proximidad, este programa contempla dotar de una vivienda a un empleado que carezca de techo propio. El premio es el reconocimiento al mérito personal basado en el cumplimiento de los valores institucionales y busca que los empleados se identifiquen con una acción más allá de la gratificación material y que aliente la sensibilidad humana. APAP asume la compra del inmueble, correspondiendo a los empleados proveer la pintura, la decoración y el mobiliario de la vivienda.



En su cuarta edición,  
**“Un Techo por Nuestra Gente”**  
materializó el sueño de  
vivienda propia de Santos Rubio,  
empleado auxiliar de  
almacén con 12 años laborando  
en la entidad.





## Dale un Chance

Sostenido sobre un fondo de inversión que supera los 20 millones de pesos, el programa “Dale un Chance” fomenta el desarrollo social desde la comunidad educativa y facilita a bachilleres de excelencia académica provenientes de escuelas del sector público los recursos necesarios para completar el ciclo de educación superior en las más prestigiosas universidades del país.

**+RD\$20 millones**


en fondo de inversión educativo

**14 becas**

universitarias otorgadas

A mediados de diciembre, la promoción “Dale un Chance 2013” cerró el año con la entrega de 14 becas universitarias cubiertas al 100%. Así, APAP abre las puertas de la educación superior a los 14 jóvenes bachilleres que completaron el programa de pasantía laboral de 12 semanas, guiados y acompañados por personal voluntario de la institución financiera.

Como parte de las iniciativas para fortalecer el componente de Desarrollo y Liderazgo de este programa sostuvimos dos acuerdos de cooperación: el primero, con la Fundación Siempre Más, integrando estos pasantes al programa de Liderazgo Motivacional, que incluye una Expedición Educativa al Pico Duarte. Y por segundo año consecutivo ratificamos la participación de nuestros pasantes en el Equipo de Robótica del Carol Morgan. Gracias a su extraordinario desempeño, uno de ellos participó en la competencia Team Drift que cada año se celebra en Orlando, Florida, con auspicios de la NASA.



Estos 14 jóvenes se suman a los 22 pasantes que participaron en las promociones de **Dale un Chance** en los años 2011 y 2012 y que recibieron sus becas universitarias gracias a los acuerdos firmados por APAP con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) y la Universidad APEC (UNAPEC). Estos acuerdos institucionales garantizan la sostenibilidad y continuidad del programa a través del fondo de inversión establecido.

**RD\$5 millones**

como parte del nuevo convenio con UNAPEC para fortalecer el fondo de becas





## Programa de Educación Básica

### Mejorando la educación básica

En julio de 2012, APAP y la Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR) firmaron el acuerdo de cooperación para el Programa de Educación Básica USAID/AMCHAMDR donde, durante al menos cinco años, la entidad financiera acompaña procesos de mejora de la calidad educativa en cinco escuelas públicas de educación básica del país.

#### 1 Primer año 2012-2013

Durante el primer año de ejecución (2012-2013), las cinco escuelas fueron equipadas con material educativo necesario para mejorar condiciones esenciales para el aprendizaje. Los maestros, entrenados mediante talleres en el uso adecuado de los libros y recursos para mejorar la enseñanza, desarrollo de estrategias educativas para incentivar la lectura y escritura en los estudiantes, realizaron un proyecto de aula centrado en el aprendizaje de los estudiantes.

Los directores de estos centros, a su vez, participaron en un taller intensivo de cinco días para recibir entrenamiento en gestión educativa conforme a las competencias y demandas de tareas y responsabilidades establecidas por el Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD). La inversión durante el año escolar ascendió a 2 millones de pesos y benefició a 5 directores, 193 profesores y 24,079 estudiantes.

**5** escuelas    **5** directores    **193** profesores    **24,079** estudiantes

**IMPACTADOS**

**RD\$2MM invertidos**

#### 2 Segundo año 2013-2014 (parcial)

En septiembre de 2013 inició el segundo año de intervención en las escuelas. Esta vez, el objetivo se focalizó en el aprendizaje de los estudiantes: alfabetizar a todos los estudiantes de primero a cuarto grado de básica no alfabetizados todavía y sin dominio de lógica matemática. Se continuó el entrenamiento a directores a través de un curso intensivo para desarrollar competencias directivas en liderazgo, toma de decisiones y planeación estratégica, a partir del diagnóstico de cada escuela.

Con una inversión de 2 millones de pesos, se alfabetizaron en lengua y matemática 600 estudiantes y 10 profesores de primeros grados, dominando la técnica de alfabetización acelerada. Cinco escuelas cuentan con herramientas de juego para alfabetizar a los estudiantes oportunamente y cinco directores ejecutan planes estratégicos y operativos en sus centros educativos.

**10** profesores    **600** estudiantes

**ALFABETIZADOS EN LENGUA Y MATEMÁTICAS**

**RD\$2MM invertidos**

para un aporte de  
**RD\$10MM en 5 años**



# MEDIO AMBIENTE



## El Lado Verde de APAP

Durante el 2013, iniciamos la planificación de un sistema de control de edificaciones (BMS, por sus siglas en inglés “Building Management System”) para monitorear y controlar los equipos mecánicos y eléctricos con el objetivo de lograr la mayor eficiencia en su uso. El BMS, que es uno de los sistemas de mayor valorización a nivel mundial, dará cobertura y supervisión a los sistemas de ventilación, iluminación, energía, seguridad y de incendios, y está contemplado a ser implementado en toda la entidad para el 2017, con unas primeras once agencias cubiertas en el 2014.

Uno de los compromisos importantes de la Obra Social APAP se refleja en la ejecución del programa “El Lado Verde de APAP”, desarrollando mejores prácticas ambientales y procurando alcanzar un alto nivel de eficiencia en la gestión operativa.

La implementación de este sistema es una forma prudente y responsable de atender la reducción de la huella de carbono de APAP: solo al poder monitorear y medir el impacto ambiental de nuestras operaciones podemos estar preparados para enfocar los mejores esfuerzos en las áreas de mayor impacto, conocer nuestra demanda real de energía y desarrollar una infraestructura adecuada.

En el proceso de compras empezamos la consolidación de una gestión de adquisición de equipos eléctricos basados en atributos de alta eficiencia y bajo consumo.

**RD\$6 millones**

destinados a instalación de tecnologías limpias

**RD\$8.7 millones**

gasto adicional en compras verdes

### CONSUMO ENERGÉTICO [KWH]

#### SUCURSALES (TOTAL)

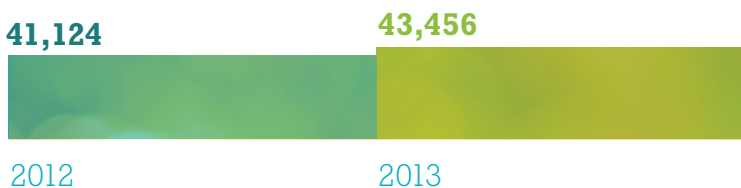


#### OFICINA PRINCIPAL

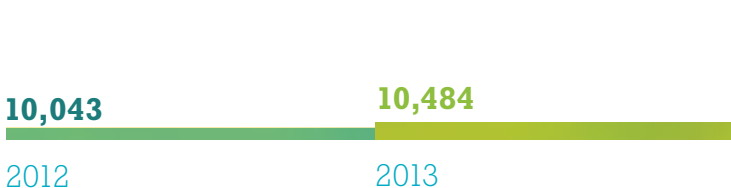


### USO DE COMBUSTIBLE PARA GENERACIÓN ELÉCTRICA [DIESEL] [GLS]

#### SUCURSALES (TOTAL)



#### OFICINA PRINCIPAL



Durante el año, se continuaron varias de las medidas de conservación y eficiencia iniciadas en años anteriores:



Cinco unidades de acondicionamiento de aire fueron sustituidas por modelos de mayor eficiencia energética, las cuales se suman a las más de 30 remplazadas desde el 2012, y en la oficina principal el sistema de climatización fue sustituido por uno más moderno, contribuyendo con el ahorro energético.



Se mantuvo en marcha el plan de sustitución de generadores mediante el cual se reemplazaron cinco unidades por modelos de menor consumo y mayor eficiencia.



El plan de sustitución de luminarias continuó con el cambio a LED en 20% de las agencias. Las luminarias sustituidas son reutilizadas en agencias que aún no son parte del proyecto LED y cuando estas llegan al final de su ciclo de vida son retiradas por contratistas autorizados, asegurando siempre un correcto tratamiento posterior.



Más de 400 equipos eléctricos dados de baja por la empresa en 2013 (incluidos monitores, ordenadores, teléfonos e impresoras) fueron donados a organizaciones sociales y sin fines de lucro como parte del apoyo que da la Obra Social de APAP al importante trabajo de estas instituciones.



Los residuos de papel son triturados y recogidos por una empresa especializada para su posterior reciclado. Igualmente, los residuos tóxicos como el aceite de generadores y las baterías son tratados por empresas que cuentan con un permiso ambiental para esto.



Se mantuvo el uso adecuado y responsable del agua, evitando el gasto innecesario gracias a medidas como el apagado automático de las bombas al cierre de las agencias y un mantenimiento proactivo para la corrección temprana de fugas y escapes.

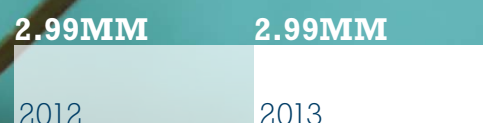
### PAPEL RECICLADO [KG]



### CONSUMO DE AGUA [GLS] OFICINA PRINCIPAL



### SUCURSALES (TOTAL)



# CLIENTES

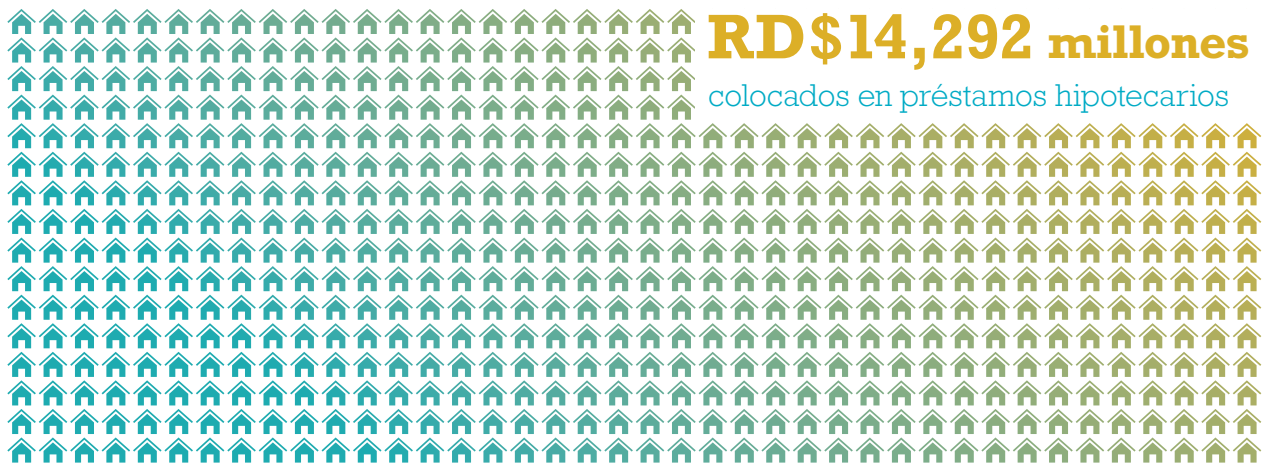
Como uno de los principales proveedores de productos financieros para la adquisición de viviendas, atender las necesidades de nuestros clientes y ver convertido en realidad sus sueños de obtener un techo es parte de nuestra razón de ser.

Siempre buscamos atender las necesidades de nuestros clientes, ya sea concientizándolos sobre temas financieros, ofreciendo y desarrollando productos innovadores o brindándoles un servicio del más alto nivel.

Incurrir en un préstamo, especialmente hipotecario, es una de las decisiones financieras más importantes en la vida de una persona. Por eso en APAP trabajamos arduamente en encontrar soluciones que permitan a nuestros clientes tomar decisiones informadas y que se ajusten a sus necesidades. En nuestras 50 sucursales contamos con representantes de servicios especializados para orientar a los clientes, quienes están respaldados por los más de 45 años de experiencia con que cuenta la institución entregando préstamos a las familias.

Buscamos tener presencia en los lugares más concurridos por nuestros ahorrantes para poder así asistirles mejor. Participamos en varias ferias inmobiliarias como Expovivienda 2013 y la Feria Inmobiliaria de Ágora Mall, a la vez que apoyamos cerca de 40 proyectos inmobiliarios a través de vallas, ofertas de financiamientos y mini-ferias las cuales fueron acompañadas de publicaciones en medios impresos y digitales.

En los meses de abril y julio organizamos la Feria de Préstamos APAP otorgando préstamos preferenciales complementados con ventas cruzadas. Continuamos ofertando productos que atiendan otras necesidades de nuestros clientes como préstamos para consumo (en especial aquellos dedicados a cubrir los gastos de educación básica, campamentos y actividades familiares) y préstamos de vehículos con tasas preferenciales.







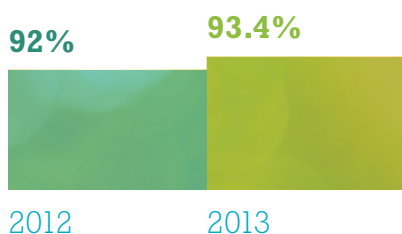
**SUCURSALES**

- 1 Distrito Nacional (Principal)
- 12 Distrito Nacional (Central)
- 10 Distrito Nacional (Oeste)
- 9 Distrito Nacional (Este)
- 8 Distrito Nacional (Sur)
- 4 Santiago
- 3 San Cristóbal
- 2 La Altagracia
- 1 San Fco. de Macorís

**Satisfacción del cliente**

Junto a nuestras 50 sucursales estratégicamente ubicadas en todo el país y nuestra amplia red de cajeros automáticos disponibles para realizar transacciones las 24 horas

del día y los 7 días a las semanas, mantenemos canales alternos para el pago de préstamos a través de internet o vía telefónica, el servicio de domiciliación para el pago automático y una presencia activa en las redes sociales. Todas estas prácticas nos han permitido mantener excelentes niveles de satisfacción al cliente, logrando un 93.4% de satisfacción en el servicio de sucursales durante el 2013, aumentando un punto porcentual con el año anterior.



**Total de reclamaciones recibidas**

**11,033**  
2013

**Cumplimiento del tiempo de respuesta de reclamaciones**

**98%**



70 mil llamadas mensuales atendidas

**Presencia en redes sociales**

**8,412** seguidores

**8,600** reproducciones

**3,123** fans

**250** seguidores   
\*cuenta abierta a finales de 2013

Nuestro portal de internet ([www.apap.com.do](http://www.apap.com.do)) ha sido reconocido como el más completo del sector financiero dominicano por fomentar la transparencia en todo su contenido y por servir de ayuda a nuestro millón de visitantes anuales para la asesoría financiera.

# 0 incidentes

por incumplimiento de normas de mercadeo y publicidad

En el 2013 no tuvimos ninguna instancia de pérdida de información de datos de clientes o incidentes relacionados a la privacidad o integridad de estos.

## Buenas prácticas de mercadeo y publicidad

Mantenemos nuestro estricto cumplimiento con las normativas de mercadeo y publicidad, siempre apegados a las buenas prácticas y normativas para la colocación de productos y comunicación de información relevante, así como las promociones y concursos que realizamos. Como resultado, en el 2013 no tuvimos incidentes ni multas por incumplimiento de normas de mercadeo y publicidad.

## Privacidad y seguridad de la información

En temas de cuidado de la información, en especial la privacidad de nuestros clientes, hemos aumentado nuestros esfuerzos para apoyar a que nuestras operaciones se realicen de la forma más segura posible. Durante el año, iniciamos la implementación de procedimientos adicionales para prevenir la pérdida de datos y la adecuación de nuestras políticas para cumplir con la normativa ISO 27001.



Celebramos la **45<sup>ma</sup> edición de El Cero de Oro**, la campaña de incentivo al ahorro más importante, exitosa y consistente del sistema financiero dominicano. El **Cero de Oro** premió con diez apartamentos y un total de 19 millones de premios a los ahorrantes dominicanos. La campaña continuó incentivando el ahorro en los más pequeños a través de El Cerito de Oro, premiando a diez ganadores, niños y jóvenes, como reconocimiento a sus prácticas de ahorro desde temprana edad.



# CAPITAL HUMANO



El rápido crecimiento que ha permitido a APAP colocarse como una de las más importantes instituciones del sector financiero dominicano se ha realizado sobre la base de un excelente equipo humano y un ejemplar lugar de trabajo el cual ha sido reconocido como uno de los mejores en la República Dominicana y el Caribe.

Durante el 2013, continuamos trabajando en iniciativas que benefician a nuestro capital humano, permitiendo captar y retener talento de alto nivel, desarrollar sus capacidades y mantener un ambiente laboral seguro y agradable.

APAP se colocó en el primer lugar dentro de las mejores empresas para trabajar del área del Caribe, de acuerdo al reconocimiento entregado por el Instituto Great Place to Work, una reconocida firma internacional de investigación y gestión de recursos humanos. La certificación se basa en una auditoria de los procesos y prácticas de recursos humanos de la empresa, así como las opiniones de los empleados sobre las condiciones en que desempeñan sus funciones.

## Apoyando el talento comunitario

Al momento de abrir nuevas sucursales, en los puestos de servicio damos prioridad a los candidatos que pertenecen a la comunidad, ayudando a impulsar el crecimiento de los habitantes de nuestras zonas de impacto.

## Comunicación y respeto a los colaboradores

Esperamos un alto comportamiento de todos nuestros colaboradores y creemos que el cuidado a la integridad de cada individuo es una obligación que debemos asumir. Dentro del Código de Ética de APAP se estipulan los comportamientos esperados de los empleados y, a través de los departamentos de Capital Humano y Seguridad, se gestionan los diversos mecanismos existentes para atender sus necesidades.

Mantenemos activas diversas vías de comunicación, como la línea directa de ética y los buzones de empleados, para que los colaboradores puedan compartir sus inquietudes. Durante el 2013 no tuvimos casos relacionados a violación a derechos humanos o malas prácticas laborales. Los casos de quejas generales fueron manejados a través de estudios formales y resueltos satisfactoriamente.

# 0 incidentes

relacionados con derechos humanos



Las opiniones de todos los empleados son muy valiosas para nuestra institución por lo que cada mes realizamos desayunos ejecutivos para que estos puedan compartir sus inquietudes, preguntas y temas de interés con el Sr. Gustavo Ariza, Vicepresidente Ejecutivo de la institución.

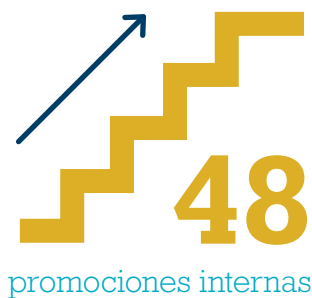
### Notificación de cambios en las operaciones

En los casos de cambios significativos en nuestras operaciones, ya sean de cierre de sucursales o temas que impacten a un grupo de colaboradores, estos son comunicados con varios meses de antelación, permitiendo preparar a los empleados al cambio, recibir sus comentarios y, en caso de cierre de sucursal, reubicarlos.

### Seguridad en el lugar de trabajo

Siguiendo los lineamientos del Ministerio de Trabajo de la República Dominicana, APAP propició el levantamiento de información sobre los riesgos en el lugar de trabajo y el rediseño de las prácticas de salud ocupacional en la empresa. Como resultado, se creó un Comité de Salud y Seguridad conformado por empleados quienes toman decisiones que inciden en la salud y seguridad de sus pares. A requerimiento del Ministerio de Trabajo se realizó una charla sobre sida la cual se contempla volver a organizar dada la gran acogida por parte de los empleados.





### Oportunidad de crecimiento interno

Al momento de cubrir vacantes, damos preferencia a nuestro talento interno, lo cual es una muestra de la confianza puesta en nuestro personal y el deseo de que éste pueda lograr un crecimiento profesional haciendo carrera en APAP. Como resultado, durante el 2013 las promociones internas incrementaron en un 44%, con un total de 48 ascensos realizados en este periodo.

Durante el año, realizamos un programa de entrenamiento interdepartamental para dar oportunidad a empleados de las áreas de operaciones y servicios que desean expandir sus conocimientos sobre el área de negocios. Durante cinco meses, a través de puestos rotacionales los empleados aprendieron de primera mano de las actividades de negocios llevadas a cabo en la institución. Al finalizar, a uno de estos le fue ofertado un puesto gerencial dentro del área de negocios por su alto desempeño durante el programa.



### Capacitación y crecimiento profesional

Nuestra herramienta de *e-learning* fue fortalecida con seis nuevos cursos enfocados principalmente en capacidades para el área de negocios. Se incluyó una de las principales certificaciones de servicio ofertadas por la institución, brindando flexibilidad a los empleados y evitándoles el tiempo y costo de transportación a los centros de capacitación.

Se continuó la promoción del “Plan de Estudio” para todos los empleados interesados en expandir sus estudios, garantizando la cobertura de los costos de matrícula de acuerdo al nivel de desempeño académico. En la escuela de negocios BARNA se otorgaron dos becas para la Maestría de Administración de Empresas y se continuó trabajando con diversos programas de dirección administrativa, incluyendo el “Plan de Desarrollo Directivo”.

## Promoviendo la innovación

Una de las más importantes campañas desarrollada por APAP durante el año fue “InnovAcción”, diseñada para fomentar comportamientos de innovación, creatividad y emprendedurismo interno en el personal.

InnovAcción, que continúa tras el buen impacto de “Toy Feli” el año anterior, busca inculcar una cultura de innovación dentro del personal, promoviendo la importancia del aporte individual que cada colaborador puede brindar a la institución. Como parte de la campaña se diseñó una competencia basada en la creación de nuevos productos que los colaboradores consideran pueden agregar valor a nuestros clientes.



## MEJOR PRODUCTO

Fueron premiados los productos desarrollados por cuatro equipos de trabajo:



### “Solucrédito”

Jervis Sánchez y Yadira Valdez



### “Tarjetas de Crédito Control”

Pamela Sosa y Patricia Doñé

### “Certificados Flexibles”

Domingo Herrera y Kenly Báez



### “Soluciones Inmobiliarias”

Ivo Gómez



Otros productos sobresalientes desarrollados por los participantes incluye “Plan de Ahorro Educativo”, “Construye tu Hogar” y “Ahorro Futuro”.



# SUPLIDORES

Como parte de nuestra cadena de abastecimiento, buscamos suplidores que permitan satisfacer nuestras necesidades operativas y contribuir con el crecimiento económico de las áreas donde operamos, siempre reflejando el compromiso social adoptado por APAP. Por eso, esperamos de nuestros suplidores un comportamiento ético y responsable, especialmente en los temas relacionados a prevención de fraude, lavado de dinero y corrupción.

## Impacto en la economía local

A través de nuestras prácticas de abastecimiento, continuamos impactando de manera positiva las comunidades donde operamos. Durante el 2013, expandimos nuestra base de proveedores locales a 98.65% y experimentamos un considerable crecimiento en el gasto destinado a micro y pequeñas empresas alcanzado un 8% del gasto total, casi seis puntos porcentuales más que el año anterior.

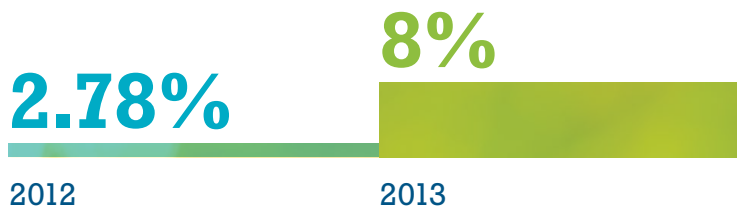
### DISTRIBUCIÓN DE SUPLIDORES



### PROPORCIÓN DE GASTO LOCAL



### PROPORCIÓN GASTO A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS





## Expectativas de los suplidores

Los mismos compromisos que hemos adquirido a nivel interno, como parte de nuestros valores institucionales, esperamos que sean reflejados en los suplidores con los que entablamos relaciones de negocios. Al iniciar el proceso de selección y depuración de suplidores, manejamos una extensa lista de requerimientos y procesos de análisis, poniendo énfasis en el cumplimiento en materia de corrupción, fraude, lavado y terrorismo para evitar que nuestra institución sea cómplice de actos de estas naturalezas.

El minucioso proceso de debida diligencia con que cuenta la Gerencia de Compra y la Gerencia de Cumplimiento y Prevención de Lavado de Activos va en consonancia con nuestro Código de Ética, las distintas normativas nacionales de prevención de lavado y activos, así como las mejores prácticas del sector a nivel internacional. Nos apoyamos en listas restrictivas internas, relación de personas políticamente expuestas y el uso de Sentinel with Worldcheck, de la prestigiosa firma internacional Thompson Reuters.

Para información más detallada sobre el proceso de selección de suplidor ver el Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2012, página 19.



# GOBIERNO CORPORATIVO

**La gobernabilidad corporativa forma parte de la cultura institucional de APAP y es donde nace nuestro compromiso de mantener excelentes niveles de administración societaria y financiera de cara a nuestros asociados, clientes y la sociedad en general.**

Durante el 2013, nuestra Junta de Directores, el máximo órgano de gobierno de la institución, mantuvo la estructura y composición de miembros que ha supervisado el sostenido crecimiento de la institución durante los últimos años. El Sr. Hipólito Herrera encabeza la Junta de Directores y es miembro externo independiente. Por su parte, el Sr. Gustavo Ariza Pujals, quien también pertenece a la Junta, permanece como Vicepresidente Ejecutivo.

Como parte de los compromisos asumidos por la Junta de Directores, la Alta Gerencia y todos los miembros de la Asociación, APAP cuenta con una Declaración de Principios la cual fue modificada durante el 2013 y que complementa las normas y políticas internas sobre conducta y ética.

**Principio I:** Junta de Directores capacitada, responsable y objetiva

**Principio II:** Reconocimiento y protección de los derechos de los asociados

**Principio III:** Compromiso con el debido cumplimiento

**Principio IV:** Transparencia

**Principio V:** Reconocimiento y protección de los derechos a los usuarios de los servicios financieros

**Principio VI:** Compromiso con las buenas prácticas bancarias

**Principio VII:** Compromiso con la responsabilidad social

**Principio VIII:** Fomento de la inversión y la financiación socialmente responsable

**Principio IX:** Reconocimiento y aplicación de las normas de conducta

**Principio X:** Riesgos y auditoría

Los detalles sobre la modificación realizada a la Declaración de Principios se pueden encontrar en la página 29 de la Memoria Anual 2013.

## Derechos Humanos y prácticas laborales

Parte de las modificaciones realizadas a la Declaración de Principios y en consonancia con las indicaciones del Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento, Ética, Higiene y Seguridad es la observancia de los principios de dignidad humana e igualdad. Para APAP el respeto a los derechos humanos y la igualdad frente a cada individuo es una obligación adquirida que debe reflejarse en todos los niveles de nuestra operación. Como consecuencia respetamos y cumplimos los Derechos Humanos universalmente aceptados, así como el Código Laboral de la República Dominicana. Respetamos el derecho de asociación de los empleados a la vez que rechazamos el trabajo infantil, forzoso y toda práctica de discriminación.

Con relación a nuestro personal de seguridad, un área comúnmente vulnerable a temas de derechos humanos y prácticas laborales en el país, operamos bajo una ejemplar gestión por parte de nuestro Departamento de Seguridad, el cual trabaja de la mano con los proveedores del servicio

Para mayor información sobre nuestro gobierno corporativo, ver nuestra Memoria Anual 2013 en [www.apap.com.do](http://www.apap.com.do)



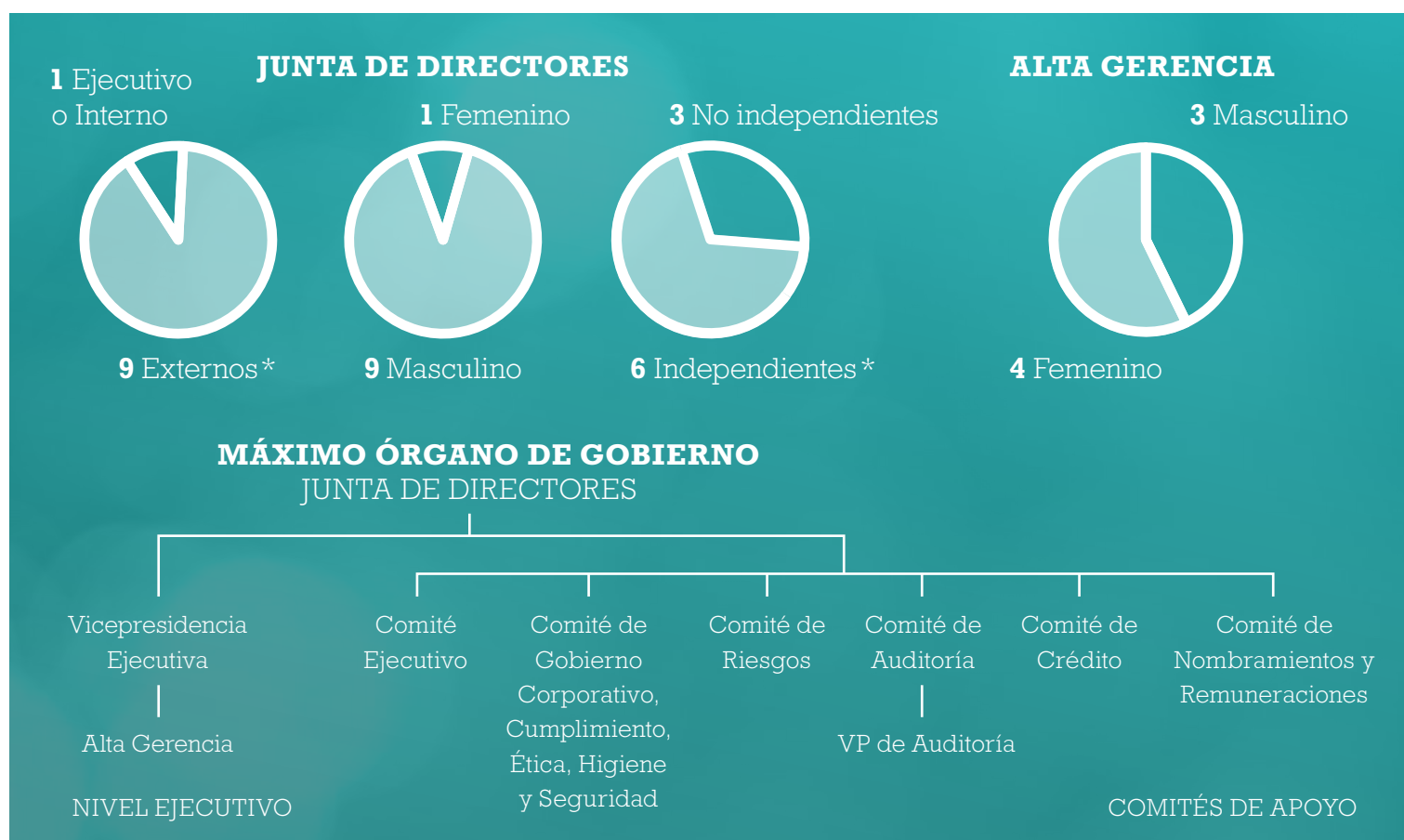
para velar por la adecuada capacitación y buen trato laboral de los 189 empleados de seguridad subcontratados por nuestra institución.

## Sociedad y medio ambiente

Desde nuestros inicios como una institución destinada al financiamiento de la vivienda familiar, hemos asumido una gran responsabilidad social la cual es reflejada en los compromisos de nuestra Junta de Directores y la Alta Gerencia.

En consonancia con el Principio VII, sobre el compromiso con la responsabilidad social, mantenemos un alto estándar en lo relacionado con la interacción con toda la sociedad dominicana, en especial aquellos temas relativos al fomento del ahorro, desarrollo humano, cultural, de educación, profesional, personal, familiar, deportivo y social en el sentido más amplio posible, y lo cual es complementado con el fomento de que nuestras operaciones se realicen respetando los mayores estándares medio ambientales. La Obra Social APAP, junto al resto de la información compartida dentro de este reporte de sostenibilidad, es el más puro ejemplo de nuestros compromisos sociales y ambientales llevados a la práctica.

\*En la Asamblea de Asociados del 31 de marzo de 2014, se ratificó en la categoría Externo Independiente a un miembro de la Junta de Directores previamente definido como Externo No Independiente.



## Cumplimiento, transparencia y políticas públicas

La Junta de Directores de APAP asume el compromiso del absoluto cumplimiento y apego a las normas y reglas que le aplican a la institución como entidad de intermediación financiera. Como tal, gracias a las normas y procedimientos desarrollados e implementados internamente, la institución ha exhibido tradicionalmente un amplio cumplimiento con las normas relativas al sistema monetario y financiero, el gobierno corporativo, la prevención del lavado de activos, el sistema tributario, la protección a los usuarios, las normas laborales, las relacionadas con la seguridad física, medio ambiente y las relacionadas con la responsabilidad social y el desarrollo sostenido y sustentable.

Bajo el Comité de Riesgo y la aplicación estratégica por parte de la Vicepresidencia de Riesgos y Cumplimiento se vela por la correcta administración de riesgos y la puesta en práctica de los controles internos en la parte comercial y administrativa. Nuestro excelente desempeño en prácticas de anticorrupción, lavado de dinero y personas políticamente expuestas está basado en el cumplimiento de normas internacionales y las mejores prácticas del sector como son las del COSO CO BIT y BASEL II, así como las regulaciones de la Superintendencia de Bancos y la disposición de la Ley Monetaria y Financiera.

Para mayor información sobre el control de riesgos, los sistemas de cumplimiento, mecanismos de supervisión, así como los principales retos de Gobierno Corporativo para el 2014, ver las páginas 93-104 de la Memoria Anual 2013.

La institución promueve los más altos niveles de transparencia poniendo a la disposición información constante, confiable, constatable, certera y comprensible sobre sus operaciones, como queda establecido en el Principio IV. Participamos en organizaciones que promueven la democracia y el desarrollo equitativo, así como el crecimiento de un adecuado marco financiero y la lucha contra toda práctica de corrupción.

## Grupos externos

Siguiendo nuestro compromiso de mantener excelentes relaciones con nuestras partes interesadas, interactuamos activamente con los distintos grupos de interés externos que inciden en nuestras operaciones y los cuales forman parte de nuestro rango de impacto. A nivel institucional, hemos identificado a los clientes, suplidores, gobiernos y reguladores, y organizaciones sociales sin fines de lucro como nuestros grupos de interés externos más importantes y a través de los cuales alcanzamos un mayor impacto social. Con ellos mantenemos un diálogo continuo y desarrollamos programas e iniciativas institucionales para atender las necesidades surgidas.

Para mayor detalle sobre nuestros grupos de interés, formas de interacción y resultados esperados, ver nuestro Informe de Responsabilidad Social 2012

# LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

DESCRIPCIÓN		SECCIÓN/RESPUESTA
Derechos humanos	<p><b>Principio 1</b></p> <p>Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.</p>	Gobierno corporativo
	<p><b>Principio 2</b></p> <p>Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.</p>	Gobierno corporativo
	<p><b>Principio 3</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p>	Gobierno corporativo
Estándares laborales	<p><b>Principio 4</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.</p>	Gobierno corporativo
	<p><b>Principio 5</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p>	Gobierno corporativo
	<p><b>Principio 6</b></p> <p>Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.</p>	Gobierno corporativo
Medio ambiente	<p><b>Principio 7</b></p> <p>Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.</p>	Medio ambiente
	<p><b>Principio 8</b></p> <p>Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.</p>	Medio ambiente
	<p><b>Principio 9</b></p> <p>Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>	Medio ambiente
Anticorrupción	<p><b>Principio 10</b></p> <p>Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.</p>	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
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	R: Ninguno.
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	Período 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.	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.
-----	----------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
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 períodos 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.
3.11 Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	R: Ninguno.
<b>Tabla contenido GRI</b>	
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: Se trabajó 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.	Memoria anual 2013, acápite I, desde el sub-acápite C al H
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Memoria anual 2013, acápites II.B.1.7 y II.B.3.4.D

DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Memoria anual 2013, acápites II.B.1.5.A y VIII
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Memoria anual 2013, acápites II.B.1.6.B y II.B.3.4.D
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.	Memoria anual, acápites II.B.1.5.B y VI
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.	Memoria anual, acápites II.B.1.5.B y IV
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Memoria anual, acápites II.B.3.4.D y II.B.1.7

### Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Medio ambiente
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 interés

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.

DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA	
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.	R: 1.10. Durante el 2012 se reportó 1.43; la diferencia corresponde a un ajuste en el salario mínimo por ley que fue tomando incorrectamente durante ese año.
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Suplidores
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Suplidores, Capital humano

## 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, Obra Social APAP

## 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.	Medio ambiente
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Medio ambiente
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Medio ambiente



DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
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.	Medio ambiente
EN7 Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Medio ambiente
<b>Agua</b>	
EN8 Captación total de agua por fuentes.	Medio ambiente
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.	R: No tenemos práctica de reutilización de agua.
<b>Biodiversidad</b>	
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, no aplica.
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.
<b>Emisiones, efluentes y desechos</b>	
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	R: Las principales emisiones de la institución son indirectas, consecuencia del consumo energético. Se contempla realizar las estimaciones de dichas emisiones para futuros reportes. Medio ambiente
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.	Medio ambiente
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.

DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA	
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. Medio ambiente
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.	Medio ambiente. 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.	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.	Medio ambiente
------	------------------------------------------------------------------	----------------

## PRÁCTICAS LABORALES

### Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Capital humano
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupos de edad, sexo y región.	Capital humano
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.	R: Los empleados a jornada completa y los temporeros reciben los mismos beneficios.
LA15	Tasas de retención y de vuelta a trabajo luego de permiso parental.	R: 100%

## DESCRIPCIÓN

## SECCIÓN/RESPUESTA

## Relaciones

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	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, Capital humano
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	R: Información no 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: Información no 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.	Capital humano
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.	Capital humano
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de su desarrollo profesional.	Capital humano

## 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, Capital humano
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------

## Igualdad de remuneración entre género

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	[H:M] Nivel ejecutivo 1.18, Nivel gerencial 1.03, Nivel administrativo 1.09, Nivel operacional 1.01.
------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

## 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.	R: Ninguno.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------



DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
HR2   Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	R: Ninguno.
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.	R: Información no disponible.
<b>Lucha contra la discriminación</b>	
HR4   Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	R: Cero. Gobierno corporativo
<b>Libertad de asociación</b>	
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.	Gobierno corporativo
<b>Trabajo infantil</b>	
HR6   Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	R: Debido a la naturaleza del negocio no hay riesgo de trabajo infantil. Gobierno corporativo
<b>Trabajo forzado o no consentido</b>	
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.	Gobierno corporativo
<b>Seguridad</b>	
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.	Gobierno corporativo
<b>Derechos de indígenas</b>	
HR9   Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	R: No aplica.
<b>Evaluación</b>	
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.
<b>Remediación</b>	
HR11   Número de incidentes relacionados a derechos humanos reportados, manejados y resueltos a través de mecanismos existentes.	Capital humano

## DESCRIPCIÓN

## SECCIÓN/RESPUESTA

## SOCIEDAD

## Comunidad local

SO1	Porcentaje de operaciones con programas de inclusión, análisis de impacto y desarrollo de comunidades locales.	Obra Social
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, Suplidores
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	R: Información no disponible.
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.

DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>Información de productos y servicios</b>	
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.	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.	R: Ninguna.
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Clientes
<b>Comunicaciones de marketing</b>	
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.	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.	R: Cero. Clientes
<b>Privacidad de usuarios</b>	
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	R: Ninguna. Clientes
<b>Cumplimiento</b>	
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.	R: Ninguna. Clientes





**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

## Sobre este reporte

El Reporte de Sostenibilidad 2013 de APAP abarca las actividades de impacto social, económico y ambiental realizadas por la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos en su Oficina Principal y sus 50 sucursales durante el año calendario 2013. Toma en consideración la relación y el impacto de las operaciones de la institución en sus principales grupos de interés, específicamente su junta de directores, alta gerencia, socios ahorrantes, empleados, clientes, suplidores, gobierno y reguladores, organizaciones sociales sin fines de lucro y la sociedad en general.

Este reporte da continuidad al Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012 publicado el 25 de abril de 2012. Es nuestra segunda Comunicación de Progreso (CoP) para dar cumplimiento al compromiso adquirido al adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas y es el segundo informe que desarrollamos bajo el esquema del Global Reporting Initiative 3.1, cumpliendo con su nivel de aplicación auto-declarado B.

La expresión de datos del reporte está basada en el levantamiento de información en nuestras diferentes áreas funcionales utilizando los diversos sistemas de información implementados y, cuando la información no se encuentra disponible, la estimación de datos. Durante el 2013 la institución no experimentó cambios significativos que requiera de re-expresión de información.

La producción general del reporte fue coordinada por la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.

Fecha de publicación:

2 de mayo de 2014

Fotografías por:

Click Creative Studio

[www.clickcreativestudiord.com](http://www.clickcreativestudiord.com)

Ricardo Piantini

[shutterstock.com](http://shutterstock.com)

Manejo de contenido,

asesoramiento GRI y diseño gráfico por:



One Ahead Consulting S.R.L.

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

 Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

 @AsocPopular

 @asocpopular

 Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

 Asociación Popular



**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS



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