

SOSTENIBLE  
INTEGRADA





**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo	2
Asociación Popular de Ahorros y Préstamos	
Indicadores Financieros	6
Obra Social APAP	
Dale un Chance	9
Un Techo por Nuestra Gente	
APAP Todos	16
El Lado Verde de APAP	
Capital Humano	21
Suplidores	
Adherencia al pacto Global de las Naciones Unidas	32

## MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



Como cada año, me complace presentarles nuestro Informe de Sostenibilidad en el cual compartimos las principales actividades relacionadas al desarrollo sostenible y que tienen incidencia directa en todos nuestros grupos de interés.

A nivel global, el 2015 fue un año de suma importancia en la búsqueda de soluciones conjuntas entre países que permitan conservar el planeta en condiciones propicias para el desarrollo de la humanidad.

Nos enorgullece confirmar que los esfuerzos voluntarios y estratégicos que hemos realizado desde APAP en los últimos años han sido acertados y están alineados con estos nuevos objetivos mundiales.

Más allá del estricto cumplimiento a las normativas, este informe toma en consideración la relación y el impacto de las opera-

ciones de la institución en sus principales grupos de interés, específicamente con su gobierno corporativo, asociados, empleados, clientes, suplidores, gobierno y reguladores, organizaciones sociales sin fines de lucro y la sociedad en general.

Dando continuidad al informe del pasado año, este Reporte de Sostenibilidad 2015 se constituye en nuestra cuarta Comunicación de Progreso (CoP), cumpliendo con el compromiso adquirido al adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas. Es, asimismo, el cuarto informe que desarrollamos bajo el esquema del *Global Reporting Initiative (GRI) 3.1*, cumpliendo con su nivel de aplicación auto-declarado B.

Los logros alcanzados en las diferentes dimensiones de nuestra política de responsabilidad social no hubieran sido posibles

sin el respaldo de todos nuestros grupos relacionados. Espero que reciban con agrado este informe y nos continúen acompañando en este retador camino de construir el bien común.

**GUSTAVO ARIZA**  
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 53 años. En este período, APAP ha logrado consolidarse como la quinta 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.

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

# 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

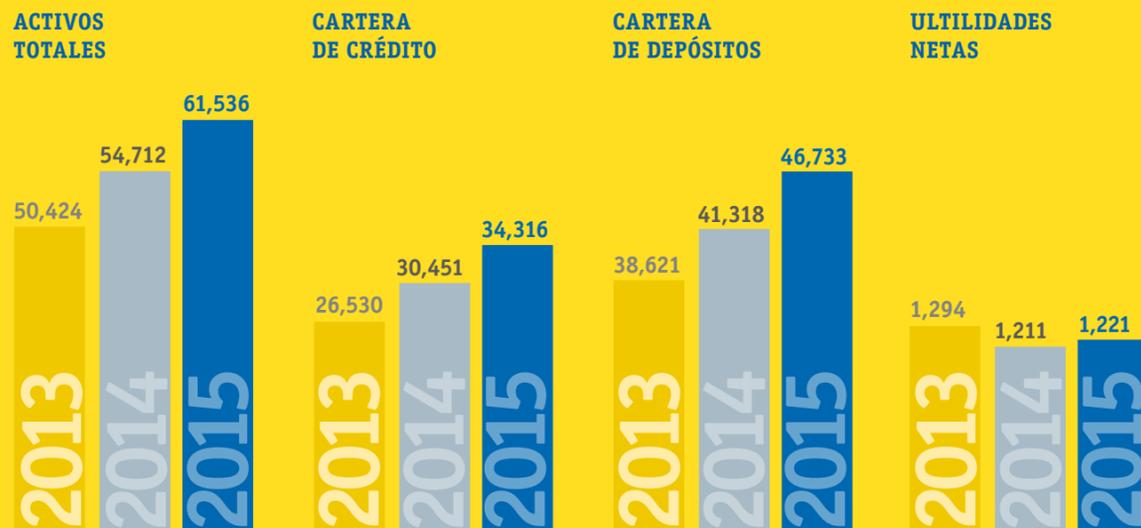
# NEGOCIOS FIDUCIARIOS

## INDICADORES FINANCIEROS MÁS RELEVANTES



CALIFICACIÓN DE RIESGO FITCH RATINGS

	2013	2014	2015
RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA)	2.8%	2.3%	2.1%
CARTERA COBERTURA VENCIDA MAYOR A 90 DÍAS	139%	143%	124%



Las cifras de los siguientes cuatro indicadores están en RD\$ Millones.

## INDICADORES SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES MÁS RELEVANTES

**1,028**  
**EMPLEADOS**  
**61% FEMENINO**

FUNCIÓN	TOTAL EMPLEADOS	FEMENINO	%
MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES	7	1	14.3%
VICEPRESIDENTE	8	5	62.5%
DIRECTOR	28	15	53.6%
GERENTE	125	81	64.8%
ENCARGADO	210	134	63.8%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	650	391	60.2%
TOTAL GENERAL	1028	627	61.0%

4.16MM KWH CONSUMO ENERGÉTICO  
2,522 TON CO2 EMISIONES  
4.48MM GLS CONSUMO DE AGUA  
RD\$4.5MM AHORRADOS POR INICIATIVAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA  
236 TON CO2 EMISIONES EVITADAS

**96%** DE SUPLIDORES SON LOCALES  
**5%** GASTO DESTINADO A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS  
**78%** GASTO DESTINADO A SUPLIDORES LOCALES

RD\$10MM INVERTIDOS EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO EDUCACIONAL DALE UN CHANCE  
17 BECAS UNIVERSITARIAS ENTREGADAS POR DALE UN CHANCE

+RD\$24MM DONADOS A 63 INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO

RD\$8MM APORTADOS PARA EL INMUEBLE DE LOS 4 EMPLEADOS MERITORIOS BENEFICIADOS POR UN TECHO POR NUESTRA GENTE



OBRA SOCIAL  
**APAP**

Los esfuerzos enfocados en el bienestar social y ambiental son realizados bajo la “Obra Social APAP”, estrategia que surge a partir del Principio VII incluido en la Declaración de Principios de la institución que establece el compromiso asumido de mantener altos niveles de responsabilidad social en las áreas de preparación profesional, condiciones laborales, seguridad, trato igualitario, cultura, medioambiente, cooperación, desarrollo y acceso al crédito.

[GRI3.1-4.12, S01] Dentro de la estrategia se han diseñado tres programas que apoyan las áreas de mayor interés: “Un Techo por Nuestra Gente”, atendiendo la calidad de vida en la empresa; “El Lado Verde de APAP”, para la protección ambiental; y “Dale Un Chance”, enfocado en el desarrollo de la sociedad mediante la educación. Otro programa, “Talento Solidario APAP”, sirve como plataforma para la participación de empleados en las obras voluntarias que se realizan.

“APAP Todos”, nuestro proyecto para la inclusión y el trato igualitario de las personas con discapacidad., fue reconocido por sus buenas prácticas de inclusión por el CONADIS.

En apoyo a la Obra Social, cada año APAP reconoce el trabajo de las instituciones de bien comunitario mediante la entrega de donaciones. En el 2015 el monto donado ascendió a RD\$24 MM y fue distribuido entre más de 63 instituciones sin fines de lucro.

El 2015 fue un año determinante para el futuro de los programas de la Obra Social APAP. Se continuó la labor iniciada el año anterior de evaluación y rediseño de los principales programas, con el objetivo de acercarlos aún más a los ejes estratégicos y aumentar su coherencia estratégica.



## DALE UN CHANCE



Dale Un Chance persigue la movilidad social a través de la educación. La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos ha venido implementando este programa desde el 2011 para otorgar becas de estudios universitarios a estudiantes meritorios de bajos recursos. Durante el periodo 2011-2014 la estructura del programa consistió en la selección de candidatos de escuelas aliadas para participar en una pasantía dentro de APAP con el acompañamiento de mentores voluntarios. Al finalizar la pasantía, aquellos que demostraron un alto rendimiento fueron reconocidos con una beca universitaria cubierta en su totalidad por APAP para cursar estudios en cualquiera de las tres universidades aliadas al programa. Como parte de la revisión estratégica de los programas de la Obra Social, expertos en educación de firmas asociadas trabajaron junto a nuestro equipo de Gestión de Inversión Social para evaluar cada componente del programa e identificar oportunidades que se puedan traducir en un mayor impacto hacia los jóvenes participantes. Esto llevó a un modelo mejorado de Dale Un Chance que incluye un proceso de

aplicación más amplio y participativo para poder incorporar más escuelas y estudiantes, dándole a los candidatos una mejor oportunidad de mostrar sus cualidades. También se agregaron talleres de desarrollo de aptitudes identificadas como necesarias para su nueva etapa universitaria y laboral. Se reformó el trabajo de acompañamiento y mentoría de forma tal que cada mentor pueda tener una mayor incidencia en el desarrollo y preparación de su pasante. Por último, se ha diseñado un nuevo proceso de acompañamiento e intervención universitaria mediante el cual expertos en educación darán orientación a cada becado para facilitar su transición a la universidad y brindarles mejores herramientas para que puedan tener éxito en sus estudios y en su posterior vida laboral.

Dale Un Chance 2015 contó con 17 pasantes provenientes de 15 comunidades distribuidas en cuatro provincias del país. Los participantes recibieron 120 horas de formación complementaria y fueron acompañados por 17 mentores voluntarios de APAP. En este año se destinó un total de RD\$10 MM a este programa y se otorgaron 17 becas universitarias. Los resultados de la evaluación y rediseño del programa han sido prometedores. Tras el primer año bajo el nuevo modelo, Dale Un Chance ha pasado de ser un programa de becas y pasantías a convertirse en un programa transformador jóvenes, potenciando sus cualidades y abriéndoles las puertas a una prometedora vida universitaria y profesional.



**120** horas de formación complementaria



**17** becas entregadas

**RD\$10MM**  
invertidos en 2015

*“Todo lo que quiero es servir e influir positivamente en los demás”.*



Kiana Díaz, de la promoción Dale Un Chance 2011, se convirtió en la primera participante en completar sus estudios universitarios, graduándose [Magna Cum Laude] de Ingeniería Industrial en la PUCMM. Recién graduada se integró al equipo de trabajo de APAP. Se ha convertido en un modelo de superación para los más pequeños de su familia.

**PROGRAMA COMPLETO 2011-2015**

**42MM** invertidos **68** pasantes

**48** becas

**6** becados laboran como empleados fijos en APAP



**17** pasantes provenientes de 15 comunidades distribuidas en 4 provincias



**17** mentores, empleados voluntarios

## UN TECHO POR NUESTRA GENTE



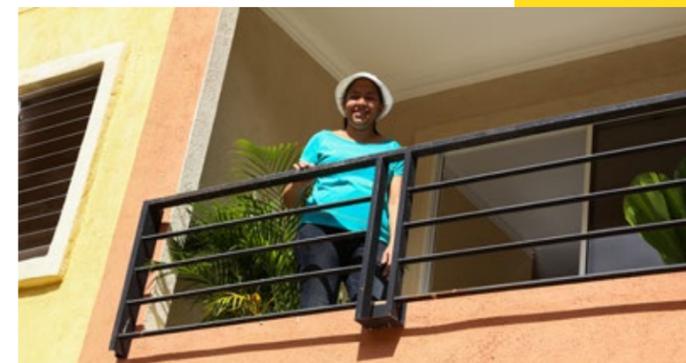
Un Techo por Nuestra Gente, programa dirigido a mejorar las condiciones de vida de los empleados de alto desempeño laboral y mayor vulnerabilidad socioeconómica, fue otro de los componentes centrales de la Obra Social APAP que pasó por un detallado proceso de revisión. Como es normal dentro del ciclo de vida de un programa, cumpliendo su quinto año y al entrar a la etapa de madurez entendimos prudente realizar una evaluación de todo lo que se ha hecho para rescatar las mejores prácticas y adaptarlo a las nuevas realidades.

Lo anterior condujo a la formulación de un nuevo modelo a implementarse a partir del 2016 que continuará basándose en la inclusión y el reconocimiento pero ampliando su cobertura y haciendo al empleado aún más partícipe de su porvenir. Entre los hallazgos encontrados durante la evaluación del nuevo modelo fue que el ritmo de cobertura de los empleados elegibles por año no era suficientemente alto como para poder atender el total de la población elegible en un periodo satisfactorio. De igual forma, se identificó que un mayor conocimiento del manejo de las finanzas podía servir como una

poderosa herramienta para el ahorro del inicial necesario para la obtención de una vivienda adecuada.

Para poder cubrir los casos más críticos y dar cierre al modelo actual, aumentamos la cantidad de casos atendidos en el 2015. Hicimos entrega de cuatro apartamentos a los empleados con mayor vulnerabilidad y que cumplieran con los requerimientos de ocho años laborando en la institución y haber demostrado un alto desempeño en sus funciones. Este esfuerzo fue posible gracias a la asignación de RD\$8 MM por parte de APAP para la adquisición de las viviendas y RD\$650,000 recaudados por el voluntariado para el amueblamiento de las mismas. Más de cincuenta voluntarios participaron en la jornada de amueblamiento.

**UN TECHO POR NUESTRA GENTE SE ENCAMINA HACIA UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN MÁS INCLUSIVO Y PARTICIPATIVO**



# 4

**APARTAMENTOS**  
COMPLETAMENTE AMUEBLADOS ENTREGADOS

# 4

**EMPLEADOS**  
MERITORIOS BENEFICIADOS

**RD\$8MM**  
INVERTIDOS POR APAP

**RD\$650,000**  
COLECTADOS POR EL  
VOLUNTARIADO CORPORATIVO  
PARA EL AMUEBLAMIENTO

# +50

VOLUNTARIOS PARTICIPANTES  
EN EL AMUEBLAMIENTO

HISTÓRICO 2010-2015

10

10  
EMPLEADOS  
BENEFICIADOS

APARTAMENTOS  
AMUEBLADOS ENTREGADOS

RD\$22MM  
INVERTIDOS POR APAP

RD\$3.7MM  
COLECTADOS POR EL VOLUNTARIADO

A partir del 2016 el nuevo modelo estará basado en la entrega de iniciales de viviendas, lo cual permite aumentar el número de beneficiados por año y reducir de forma considerable el tiempo que tomaría atender todos los casos. Esto se realizará bajo el marco de un programa de educación y asesoría financiera a ser ofrecido a todos los empleados, junto un componente de asesoramiento financiero personalizado para aquellos empleados de mayor necesidad financiera y vulnerabilidad de vivienda.



Entendemos que esta es una decisión dignificante, participativa y amplia, donde hacemos partícipes a todos los empleados de la mejora de sus condiciones financieras y les brindamos apoyo a los más necesitados para que en conjunto, a través de su esfuerzo de saneamiento financiero y el otorgamiento de iniciales por APAP, puedan ver realizados sus sueños de una mejor vivienda.



## APAP TODOS



APAP Todos, nuestro programa de inclusión social, continuó en su segundo año ampliando su alcance para hacer partícipes de la vida financiera a una mayor cantidad de miembros de la comunidad sorda.

El impacto de APAP Todos se ha hecho notar. En el marco de la celebración del Día Internacional de las Personas con Discapacidad, el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) otorgó a APAP un reconocimiento por las Buenas Prácticas de Inclusión Plena de las Personas con Discapacidad al constituirnos como la primera

entidad del sistema financiero dominicano en incluir a la comunidad sorda dentro de nuestro programa de educación financiera y capacitar a nuestro personal de negocios en lengua de señas, promoviendo los derechos de las personas con discapacidad y su inclusión en la sociedad.



# 450

**SORDOS**  
CAPACITADOS EN EDUCACIÓN FINANCIERA

**85%**  
DE LA  
**ALTA GERENCIA**  
CAPACITADA EN LENGUA DE SEÑAS

**50%**  
**SUCURSALES**  
OFRECEN SERVICIOS EN LENGUA DE SEÑAS



APAP fue reconocida por CONADIS.

## EL LADO VERDE DE APAP



Pie de foto



La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos es consciente del impacto de sus operaciones sobre el medio ambiente y de la importancia que tiene para la sociedad dominicana y para el planeta que se haga uso responsable de los recursos naturales y se reduzcan los impactos ambientales negativos. Es por esto que la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente es parte de la Obra Social APAP y de los objetivos estratégicos de la institución. Durante los últimos cinco años APAP ha

llevado un plan bien estructurado para evaluar el impacto de sus operaciones y de forma ordenada y planificada realizar los cambios necesarios para alcanzar un alto nivel en la gestión operativa y disminuir su huella de carbono.

[GRI3.1-EN6] Uno de los pilares de este plan ha sido la implementación del Building Management System (BMS), un sistema de control de edificaciones que permite monitorear y controlar los equipos mecánicos y eléctricos para procurar alcanzar alta eficiencia en su uso. El 2015 concluyó con un total de 23 localidades en las que

el sistema ha sido instalado, para una cobertura del 46% de la red de oficinas y sucursales.

A modo paralelo hemos llevado el proyecto de climatización en la Oficina Principal a través del cual se ha ido sustituyendo equipos de acondicionamiento de temperatura por modelos más eficientes. Los trabajos realizados durante el año incluyeron la colocación de tres enfriadores (chillers), cinco manejadoras y un sistema de bombas de agua, todos de alta eficiencia.



Pie de foto

### PACTO GLOBAL PRINCIPIO 7:

*Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

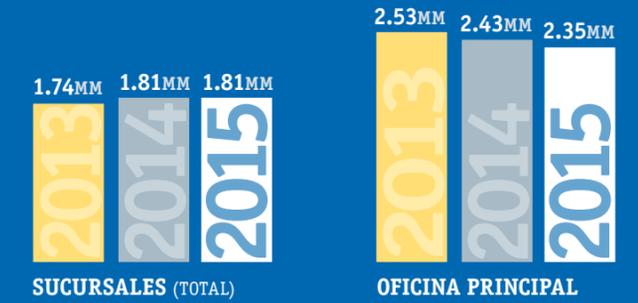
### PACTO GLOBAL PRINCIPIO 8:

*Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

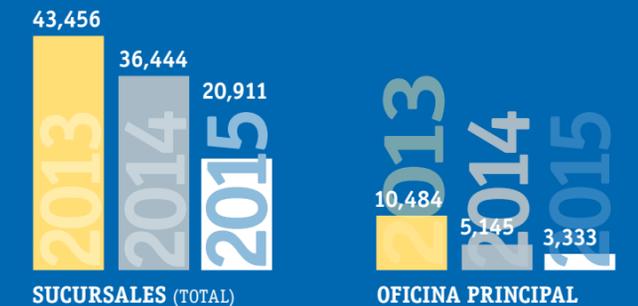
### PACTO GLOBAL PRINCIPIO 9:

*Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

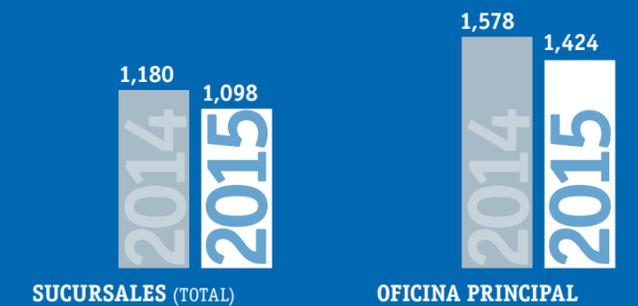
### CONSUMO ENERGÉTICO [KWH]

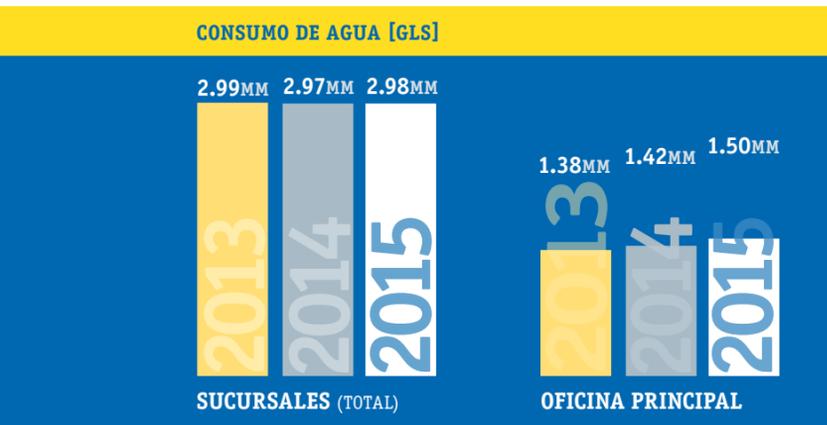


### USO DE COMBUSTIBLE PARA GENERACIÓN ELÉCTRICA [DIESEL] [GLS]

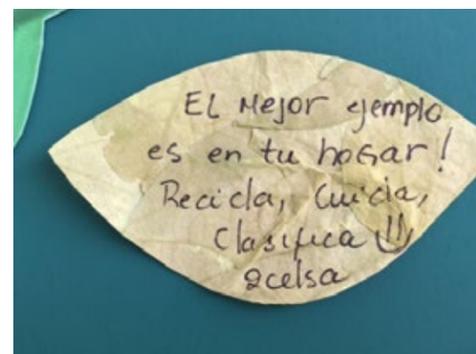
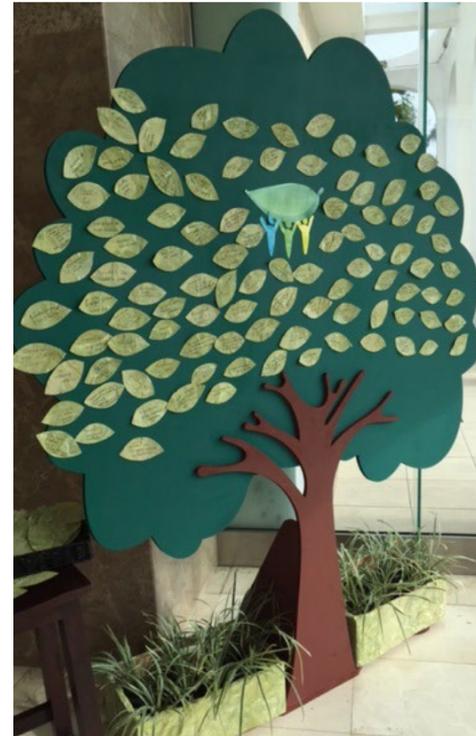


### EMISIONES CALCULADAS [TON CO2]





Por igual, se continuó la colocación de luminarias LED para nuevas localidades y otras que necesitaban reemplazos. Esto fue realizado en nueve localidades, llevando a 37 el total de las localidades intervenidas. La estrategia de reducción de consumo energético logró una significativa reducción en el consumo de combustible lo cual se traduce en una importante disminución de las emisiones. La reducción del consumo de combustibles (gasoil) fue superior a un 35%, traducándose en ahorros de \$4.5MM y 236 Ton de emisiones de CO<sup>2</sup> evitadas de salir a la atmósfera.



## CAPITAL HUMANO

APAP SE CARACTERIZA POR CONTAR CON UN CAPITAL HUMANO DE PRIMER NIVEL Y UN AMBIENTE LABORAL QUE FOMENTA EL BIENESTAR Y ALTO DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES.

DENTRO DE LA INSTITUCIÓN SE IMPLEMENTAN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN CONTINUA PARA ELEVAR LA CALIDAD DE VIDA Y LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL.

SE PROMUEVE UNA CULTURA DE COMUNICACIÓN ABIERTA BASADA EN EL RESPETO MUTUO Y LA CERCAÑÍA, VALORANDO EL EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL.

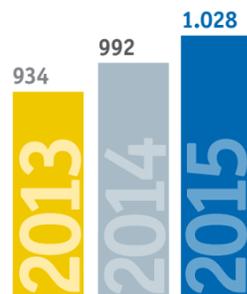
GREAT  
PLACE  
TO  
WORK®

**LA ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS SE MANTUVO EN EL PODIO DE LAS MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR DEL ÁREA DE EL CARIBE Y REPÚBLICA DOMINICANA SEGÚN SON SELECCIONADAS POR EL INSTITUTO GREAT PLACE TO WORK. LA ASOCIACIÓN FUE CERTIFICADA POR TERCER AÑO CONSECUTIVO TRAS LA AUDITORÍA REALIZADA A SUS PROCESOS Y PRÁCTICAS DE RECURSOS HUMANOS.**

APAP cuenta con 1,021 empleados distribuidos entre sus 50 sucursales. Resalta la alta participación de las mujeres que cuentan con un 61% de representación entre la empleomanía.

Más del 50% de nuestros colaboradores pertenecen a la Generación X, nacidos entre los años 1961 y 1984, mientras que la segunda población más alta de APAP, se concentra en personas Millennials, nacidos entre 1985 a la fecha, representando un

TOTAL DE EMPLEADOS



47%. El 2% restante se basa en población Baby Boomers, correspondientes a los años entre el 1933 al 1960. Estas clasificaciones corresponden al interés estratégico de APAP de conformar un personal joven y de alto potencial, asegurando igualdad de oportunidades para todos, ya sea en el proceso de selección o dentro de las prácticas internas de capital humano como son las de capacitación y promoción rechazando toda práctica de discriminación. En el 2015, como parte del esfuerzo de inclusión que se viene realizando desde el 2014 bajo el programa APAP Todos y tras las adecuaciones necesarias realizadas por la Vicepresidencia de Calidad y Capital Humano, la empresa incorporó una persona con discapacidad auditiva, la cual labora dentro del área de negocios.

PACTO GLOBAL PRINCIPIO 7:

*Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

[GRI3.1-LA14] La igualdad en el trato de género queda reflejada en la relación de salarios promedio entre los empleados masculinos y femeninos. Agrupando el salario promedio de los niveles directivos no ejecutivos, operacional/administrativos y temporeros la relación entre lo pagado a los hombres y las mujeres es de 1 a 1, lo que significa que ambos reciben el mismo salario promedio.

En las posiciones ejecutivas sí se experimenta una mayor diferencia de salarios promedio entre géneros (10% superior para los masculinos), debido principalmente a la mayor escala salarial del VP Ejecutivo, el cual es hombre.

APAP ofrece a sus empleados salarios y beneficios muy superiores de lo requerido por ley. Los empleados de la menor escala salarial de la empresa reciben un salario 43% superior al mínimo estipulado. Entre los beneficios ofrecidos como parte del paquete de compensación resalta los de vivienda mediante el acceso a una tasa preferencial para el financiamiento de la vivienda familiar. [GRI3.1-LA3] Exceptuando los beneficios que implican una relación de largo plazo como son los préstamos con tasas preferenciales, las tarjetas de crédito y los seguros de vida y privados.

**DESARROLLO Y CAPACITACIÓN**

[GRI3.1-LA11] Durante el 2015 APAP impartió más de 63,000 horas de formación para todos los niveles del personal con el fin de desarrollar las competencias organizacionales identificadas en la estrategia institucional y promover el desarrollo y aprendizaje de los colaboradores. Junto a los programas de formación, APAP continuó diseñando rutas de carrera, en



**IRONELIS RODRÍGUEZ** Gerente del año 2015

Con más de 20 años en APAP, lidera la Gerencia de Operaciones de Canales. Destacada por su gestión en el proyecto Core Bancario posee un alto nivel de compromiso con el servicio, sentido de urgencia y trabajo en equipo, logrando resultados exitosos por su capacidad para transmitir los valores institucionales a todos sus colaboradores. "Sentir APAP como mía, entregar el corazón en cada cosa que hago y fomentar el liderazgo en mi equipo".

EMPLEADOS DEL AÑO 2015 DESTACADOS POR SU ALTO DESEMPEÑO

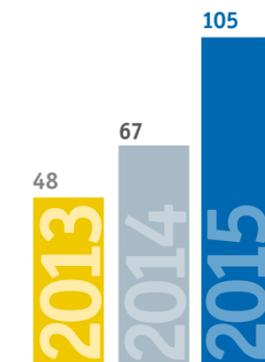


MILTA NIN, Encargada de Auditoría  
 FLAVIA ROCA, Encargada Control Interno  
 FRANJOLY VERAS, Encargado Distribución Tarjetas y Correspondencia  
 BIANCA ALBINO, Encargada Productividad, Gerencia y Mejora Continua  
 KATHERINE BREA, Sub-Gerente Negocios  
 KAREN WACHSMANN, Sub-Gerente Negocios Banca Empresarial  
 JAVIER ALGARROBA, Encargado Administración de Ambiente  
 JEIMY CEPEDA, Encargada de Relaciones Publicas

especial para los colaboradores del área de negocios, con el fin de determinar un crecimiento adecuado y continuo dentro de la institución. Las prácticas para desarrollar y apoyar al crecimiento de nuestros empleados son apoyados por oportunidades de crecimiento continuo como Maestrías en gestión bancaria y financiera en la PUCMM, la Beca MBA en Barna Business School y los Planes de estudio APAP que consisten en el otorgamiento de becas completas para el estudio de carreras universitarias u otras maestrías relacionadas al sector financiero, así como otros cursos que son impartidos como las certificaciones de servicios y las certificaciones en línea a través de la plataforma LMS Cornerstone. Con los planes de carrera se facilita el crecimiento interno mediante la promoción del personal y se apoya los planes de sucesión interna. Durante el 2015 se

realizaron 105 promociones internas, un aumento de 56% en comparación con el año anterior. Esto contribuyó a mantener el índice de rotación dentro de los parámetros aceptados, creciendo un 1.4%. Como cada año, el personal recibió sus evaluaciones de desempeño las cuales están basadas en objetivos, metas y tareas que son claramente definidas, gestionadas y actualizadas con la participación de cada colaborador. El 94.6% de los empleados recibió su evaluación de desempeño. El ambiente de trabajo es de puertas abiertas y transparencia, fomentando siempre la comunicación en todos los niveles de la organización, inclusive de forma vertical. Junto a los tradicionales canales de comunicación para colaboradores como “el Comunicándonos” basado en boletines informativos digitales, murales ubicados en las oficinas, la plataforma de comunicación Sharepoint y la Línea de Asistencia Directa al Empleado, durante el año se mantuvo la práctica de los Desayunos Ejecutivos, ampliando su alcance a la participación de

PROMOCIONES INTERNAS

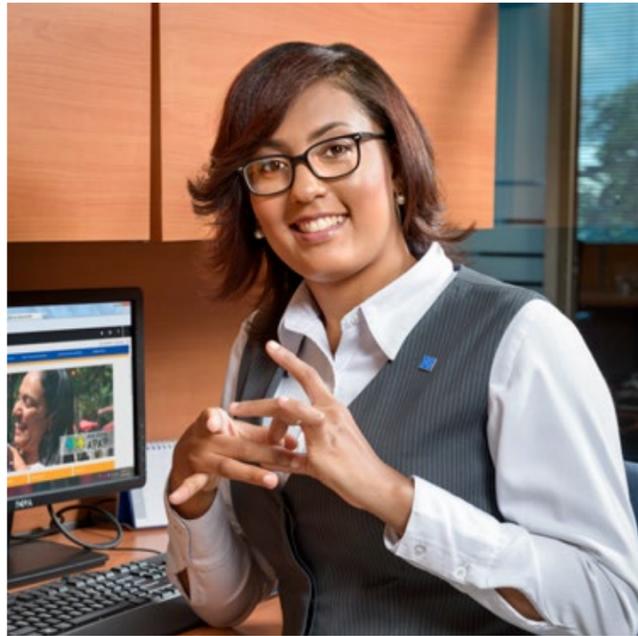


63,018  
HORAS DE  
CAPACITACIÓN

ALTA GERENCIA	3,098
GERENCIA MEDIA	10,238
ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS	49,682

los vicepresidentes de área de la organización, haciendo la comunicación mucho más relacional de de doble vía.

[GRI3.1-HR4, HR11] Estos mecanismos de comunicación interna sirven también como



**MARIANA RONDÓN** *Ejecutiva de Negocios*

Convencidos de que el empleo es la principal vía de inclusión, participación y movilidad social, en 2015 APAP integró a la primera empleada sorda como ejecutiva de Negocios. Estudia licenciatura en Publicidad, mención Diseño Gráfico en la UASD y se ha especializado a nivel técnico en Programación de Computadoras y Caja Comercial y Bancaria. Se especializó en Lenguaje de Señas Americanas (A.S.L) avanzado, como su segundo idioma.

43%

[GRI3.1-EC5] **ES EL SALARIO MÍNIMO PROMEDIO DE LA INSTITUCIÓN EN COMPARACIÓN CON EL SALARIO MÍNIMO POR LEY**

canal para los empleados tramitar cualquier sugerencia, inquietud o queja. Algunos, como la Línea de Confidencialidad que reporta directamente al Presidente de la Junta de Directores y al Vicepresidente Ejecutivo, así como el correo electrónico “Buzón de Ética” y los buzones físicos ubicados en la Oficina Principal, son los principales mecanismos para reportar incidentes en contra de lo estipulado dentro del Código de Ética. En el año se reportaron dos incidentes relacionados al Código de Ética y ambos fueron atendidos y cerrados en tiempo prudente. No se reportaron incidentes relacionados a prácticas laborales inadecuadas o violaciones a los Derechos Humanos.

Todas estas iniciativas contribuyeron a alcanzar un 89% de clima laboral de acuerdo al resultado de la encuesta realizada a todos los colaboradores, basada en la metodología de Great Place to Work, donde se toman en cuenta las dimensiones de credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y compañerismo.

**0 incidentes**  
RELACIONADOS A PRÁCTICAS  
LABORALES INADECUADAS O VIOLACIÓN  
A DERECHOS HUMANOS

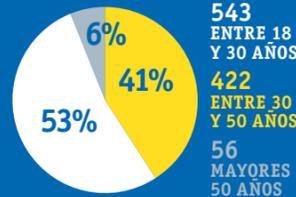
1,028  
EMPLEADOS

95%  
RECIBIÓ EVALUACIÓN  
DE DESEMPEÑO

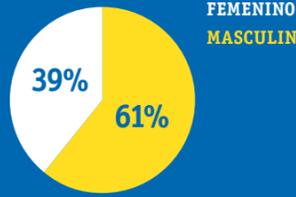
TIPO DE CONTRATO

996 TIEMPO COMPLETO  
25 TEMPORERO

EDAD



GÉNERO



NIVEL



MOVIMIENTO DE EMPLEADOS

208 EMPLEADOS ENTRANTES  
179 EMPLEADOS SALIENTES



14.8% ÍNDICE ROTACIÓN  
7.8% VOLUNTARIA  
7% INVOLUNTARIA  
\* ROTACIÓN NO INCLUYE PERSONAL TEMPORERO

89%  
CLIMA  
LABORAL

## SUPLIDORES

[GRI3.1-S02] La gestión de la cadena de abastecimiento es un proceso vital para el control de potenciales riesgos, en especial aquellos relacionados con temas éticos y de anti-corrupción. Por ello, apegado a los lineamientos dictados desde la Junta de Directores y la Alta Gerencia, así como los compromisos éticos y sociales asumidos por la institución, desde la Gerencia de Compras y de la Gerencia de Cumplimiento y Prevención de Lavado de Activos se llevan a cabo las medidas necesarias para salvaguardar la integridad de nuestra cadena.

Los suplidores son vistos como socios estratégicos debido al importante papel que juegan en ayudar a mantener los niveles de calidad y servicio que la institución busca siempre ofrecer. Desde el inicio de la vinculación con cada suplidor estos son sometidos a un exhaustivo proceso de debida diligencia enfocado principalmente en los aspectos de corrupción, fraude, lavado y terrorismo, como medida de asegurar que reflejen los altos estándares éticos por los que nos regimos. Con el apoyo de la herramienta "Sentinel with World-Check" se realiza depuración avanzada para la identificación de personas políticamente expuestas (PEP), actividades de terrorismo y crimen financiero.

De igual medida, a través de las cláusulas incorporadas en los contratos de negocios APAP reitera su rechazo a los delitos de explotación de menores, trata de personas, violación de derechos humanos y temas ambientales,

entre otros aspectos socio-ambientales y frente a los cuales hemos adoptado una postura de no-complicidad.

Pacto Global - Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

### SUPLIDORES LOCALES Y MICRO Y PEQUEÑOS EMPRESARIOS

[G3.1 - EC6] Como ha sido costumbre, APAP mantiene un fuerte compromiso con la dinamización y el desarrollo de la economía local a través de una alta participación de suplidores locales dentro de nuestra cartera de suplidores y la integración de la micro y pequeña empresa. Para el 2015 casi la totalidad de los suplidores (96%) fueron locales mientras 5% del gasto fue destinado al micro y pequeño empresario.



## CLIENTES



Los esposos Omar Barrientos y Mágelline Reyes, una larga y cercana relación de negocios con APAP que se remonta a la primera alcancía depositada en su infancia.

En APAP se toma en cuenta la voz del cliente tanto interno como externo, a través de los diferentes estudios y metodologías medición de la satisfacción de servicios. En lo que respecta al Cliente Externo, durante los últimos 3 años se han obtenido índices de satisfacción superiores al 90% en los diferentes canales de atención y servicios; gracias al constante esfuerzo de mejora de los procesos de soporte y medición. Para el 2015, se implementó la medición de forma mensual y diseñó un esquema de medición por segmento y producto que permitirán identificar de forma focalizada la satisfacción del cliente y las acciones de mejoras. Así mismo, se implementó el sistema de notificación SMS "HOLAPAP", de las transacciones de consumo realizadas por los clientes, generando confianza, seguridad y satisfacción.

En lo que respecta a los canales electrónicos, en el 2015 la satisfacción de los usuarios con el servicio de cajeros automáticos fue de un 90.4% y la de los usuarios del portal de internet ap@penlínea de un 89.9%. En este 2015 se planteó como meta mejorar los servicios interdepartamentales como canal para impactar en el servicio entregado al cliente y para esto se implementó una medición continua del Cliente Interno, llevada a cabo en el último semestre del 2015, se realizaron dos mediciones trimestrales, obteniendo 87.9% y 88.5% respectivamente. Este indicador, viene a fortalecer la cadena de valor de los diferentes procesos internos que se traducen en un impacto positivo en la eficiencia, clima organizacional y en el aumento de la satisfacción del Cliente Externo.

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES EXTERNOS

AP@PENLÍNEA

88.9%

ATM

90.4%

TELEAPAP

92.1%

SUCURSALES

93.1%

## ADHERENCIA AL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

En los diferentes niveles de gobierno corporativo, desde la Junta de Directores y los Comités de apoyo hasta la Alta Gerencia, se ha reafirmado el compromiso de la institución con el Pacto Global de las Naciones Unidas y sus diez principios en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti corrupción. Siguiendo las directrices del Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento, Ética, Higiene y Seguridad se vela por el cumplimiento de las políticas que aseguren el respeto a la calidad e integridad humana. Esto incluye el respeto a los Derechos Humanos universalmente aceptados, el apego al Código Laboral de la República Dominicana, el respeto al derecho de asociación de los empleados y el rechazo de cualquier forma de trabajo infantil, forzoso y de prácticas discriminatorias.

**PACTO GLOBAL - PRINCIPIO 1:**

*Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.]*

**PACTO GLOBAL - PRINCIPIO 3:**

*Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

**PACTO GLOBAL - PRINCIPIO 4:**

*Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

**PACTO GLOBAL - PRINCIPIO 5:**

*Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

[GRI3.1-HR4, HR5, HR6, HR7]

A través de la Obra Social APAP y en cumplimiento con el Principio VII de la institución, sobre el compromiso con la responsabilidad social, se canalizan los diversos esfuerzos de relacionamiento con los actores de la sociedad dominicana para la promoción de programas, actividades y donaciones de bien social. En apoyo a la lucha contra la corrupción, la institución cuenta con el Código de Ética y Conducta, la recién adoptada Política contra Prácticas Corruptas y avanzados procedimientos y sistemas para la detección y manejo de casos de corrupción.

Pacto Global - Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

[GRI3.1-S02]

Para mayor información sobre las prácticas y políticas de corrupción, políticas públicas, transparencia y cumplimiento, así como información detallada del Gobierno Corporativo de APAP, ver el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2015.

## GLOBAL REPORTING INITIATIVE

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
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.	Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo, Ver Memoria anual 2015, acápites IV.C-D
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
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.	Ver Informe de Sostenibilidad 2014, sección 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.	Sobre este Informe
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>		
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
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.	R: Anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Sobre este Informe
<b>ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA</b>		
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.
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.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
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 del contenido en base al GRI 3.1 pero la memoria no fue verificada externamente.
<b>GOBIERNO CORPORATIVO, COMPROMISOS E INCLUSIÓN</b>		
<b>GOBIERNO</b>		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Ver Memoria anual 2015, acápite II.B.1, II.B.3 y II.B.4
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Memoria anual 2015, acápite II.B.2.2

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
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.	Memoria anual 2015, acápite II.B.1.2
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Memoria anual 2015, 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 2015, acápites II.B.1.8
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Memoria anual 2015, acápites II.B.I.6.A y VIII
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Memoria anual 2015, acápites II.B.I.7.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 2015, acápites II.B.1.6.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 2015, acápites II.B.1.6.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 2015, acápite II.B.5
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	El Lado Verde de APAP
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Obra Social APAP

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	R: Pacto Global de las Naciones Unidas.
<b>INCLUSIÓN DE GRUPOS DE INTERES</b>		
4.14	Relación de grupos de interés con que la organización interactúa.	Sobre este Informe
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Ver Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012, pág. 14.
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.	Ver Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012, pág. 14.
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.	Ver Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012, pág. 14.
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO</b>		
<b>ECONÓMICO</b>		
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
EC1	Valor económico generado y distribuido.	R: No reportado.
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.	Obra Social APAP
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	R: La institución no recibe ayudas financieras significativas del gobierno.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>PRESENCIA DE MERCADO</b>		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Capital humano
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.	Capital humano
<b>IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO</b>		
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 63 instituciones que apoya con su obra social.
EC9	Descripción de impactos económicos indirectos.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.
<b>AMBIENTAL</b>		
<b>MATERIALES</b>		
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 valorizados.	R: Actualmente no se contabiliza la cantidad de insumos y suministros adquiridos que provienen de material reciclado.
<b>ENERGÍA</b>		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	El Lado Verde de APAP

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	El Lado Verde de APAP
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	El Lado Verde de APAP
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.	El Lado Verde de APAP
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	El Lado Verde de APAP
<b>AGUA</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	El Lado Verde de APAP
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.
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
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.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>EMISIONES, EFLUENTES Y DESECHOS</b>		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	El Lado Verde de APAP
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 tiene emisiones significativas de estos.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	R: La institución no emite ni produce sustancias destructoras de la capa de ozono.
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. El Lado Verde de APAP
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, no aplica.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	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.
<b>CUMPLIMIENTO</b>		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	R: Ninguna.
<b>TRANSPORTE</b>		
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.
<b>GENERAL</b>		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	R: No incluido.
<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>		
<b>EMPLEO</b>		
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.	Capital humano

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
LA15	Tasas de retención y de vuelta a trabajo luego de permiso parental.	R: 100%
<b>RELACIONES</b>		
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.
<b>SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>		
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.	R: 100%
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.
<b>CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b>		
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

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
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.	Memoria anual 2015, acápites II.B.1, II.B.3 y II.B.4
<b>IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE GÉNERO</b>		
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Capital humano
<b>DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>INVERSIÓN Y PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO</b>		
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.
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. No discriminación.	R: Información no disponible.
<b>LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN</b>		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Capital humano
<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.	Pacto Global de las Naciones Unidas

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<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.
<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.	Pacto Global de las Naciones Unidas
<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.	R: Ninguno, el personal de seguridad es subcontratado y las empresas contratistas se encargan de ofrecer capacitación a su personal.
<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

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>SOCIEDAD</b>		
<b>COMUNIDAD LOCAL</b>		
S01	Porcentaje de operaciones con programas de inclusión, análisis de impacto y desarrollo de comunidades locales.	Obra Social APAP
S09	Operaciones con potenciales o actuales impactos negativos en comunidades locales.	R: Ninguna.
S010	Medidas de prevención o mitigación implementadas en operaciones con potenciales o actuales impactos negativos en comunidades locales.	R: No aplica.
<b>CORRUPCIÓN</b>		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	R: Todas las unidades están sujetas al cumplimiento de la Política y Orientación contra Prácticas Corruptas. Memoria anual 2015, acápite B.1.6
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	R: Información no disponible
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Memoria anual 2015, acápite B.1.6
<b>POLÍTICAS PÚBLICAS</b>		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Ver Informe de Sostenibilidad 2014, sección Gobierno Corporativo
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos a instituciones relacionadas, por países.	R: Ninguna.
<b>PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS</b>		
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	R: Ninguna.

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>CUMPLIMIENTO</b>		
<b>S08</b>	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	R: Ninguna.
<b>RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS</b>		
<b>SALUD Y SEGURIDAD DEL USUARIO</b>		
<b>PR1</b>	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.
<b>PR2</b>	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.
<b>INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>		
<b>PR3</b>	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
<b>PR4</b>	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.	Clientes
<b>PR5</b>	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Clientes

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	SECCIÓN/RESPUESTA
<b>COMUNICACIONES DE MARKETING</b>		
<b>PR6</b>	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
<b>PR7</b>	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>		
<b>PR8</b>	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Clientes
<b>CUMPLIMIENTO</b>		
<b>PR9</b>	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.	Clientes

## SOBRE ESTE INFORME

Este Informe de Sostenibilidad 2015 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 2015. El informe toma en consideración la relación y el impacto de las operaciones de la institución en sus principales grupos de interés, específicamente su gobierno corporativo, asociados, empleados, clientes, suplidores, gobierno y reguladores, organizaciones sociales sin fines de lucro y la sociedad en general.

Este reporte da continuidad al Informe de Sostenibilidad 2014 publicado el 9 de marzo de 2015. Es nuestra cuarta Comunicación de Progreso (CoP) para dar cumplimiento al compromiso adquirido al adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas y es el cuarto 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 2015 la institución no experimentó cambios significativos que requiera de re-expresión de información.

La sección de gobierno corporativo fue sustituida por referencias directas al Informe Anual 2015 (Informe de Gobierno Corporativo) el cual contiene información más detallada de los indicadores GRI relacionados. Estas referencias se pueden encontrar dentro de la tabla del Global Reporting Initiative.

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

### PRODUCCIÓN EDITORIAL:

*Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de APAP.*

### MANEJO DE CONTENIDO Y ASESORAMIENTO GRI:



*One Ahead Consulting, S.R.L.*

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

### DISEÑO:

*Elías Roedán*

### FOTOGRAFÍAS:

*Fernando Calzada*

*Gregory Martínez*

*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*



**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

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

 *@AsocPopular*

 *Asociación Popular*

 *Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*

 *@asocpopular*

 *Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*

**APAPP Móvil**



