

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2019



MEMORIA ANUAL 2019

ASOCIACIÓN POPULAR DE AHORROS Y PRÉSTAMOS

MEMORIA ANUAL 2019



ACCEDE A LA VERSIÓN DIGITAL DE LA MEMORIA ESCANEANDO EL QR



LA MEMORIA CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2019 FUE IMPRESA EN MATERIALES ECOLÓGICOS CERTIFICADOS, CONTRIBUYENDO A LA PROTECCIÓN DE LOS BOSQUES Y A LA REDUCCIÓN DE CO2 EMITIDO A LA ATMÓSFERA FORTALECIENDO A APAP COMO UN CONSUMIDOR RESPONSABLE.

MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

El progreso de nuestra estrategia de sostenibilidad se traduce en el avance de los indicadores de cada pilar estratégico que la compone, un compromiso que se origina en el centro de nuestro sistema de gobierno corporativo liderado por la alta gerencia.

Los logros que presentamos en este informe son el resultado del trabajo enfocado en buscar la excelencia, apegado a los lineamientos de nuestro plan estratégico, reforzando nuestra misión de mejorar la calidad de vida de las personas.

Desde nuestro Sistema de Gestión Ambiental, contribuimos a certificar en sostenibilidad nuestros edificios corporativos y reafirmamos nuestro compromiso mediante la implementación de proyectos de control y mejora continua en cumplimiento con las políticas públicas y metas establecidas en la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

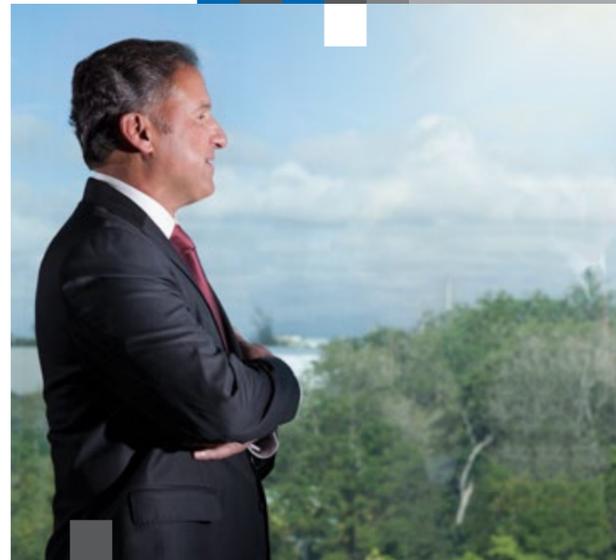
En este sentido, la estrategia implementada aporta de manera directa a diez de los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), relacionados al fomento del ahorro, educación, inclusión, medio ambiente y bienestar.

A su vez, continuamos haciendo de la inclusión financiera de personas con discapacidad un eje clave del negocio, adaptando todos nuestros servicios a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

Esta visión se extiende a cada uno de nuestros colaboradores, dando mayor rigor y sentido de compromiso frente al desarrollo de nuestra organización y el país.

GUSTAVO ARIZA
Vicepresidente Ejecutivo

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



CULTURA ORGANIZACIONAL

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

PROTECCIÓN DE PRODUCTOS, PERSONAS E INFORMACIÓN

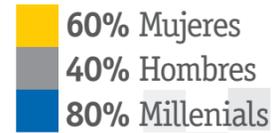
GESTIÓN AMBIENTAL Y CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

INVERSIÓN SOCIAL

GOBIERNO CORPORATIVO

CULTURA ORGANIZACIONAL

VINCULACIÓN ODS



1,324 Colaboradores



Las oportunidades de crecimiento interno, producto de las buenas prácticas de evaluación del desempeño, evidencian un incremento considerable de las promociones en los últimos tres años.



BIENESTAR

Una cultura basada en el bienestar es el compromiso por el cual APAP continuó implementando en 2019 esfuerzos significativos por la seguridad, salud, desarrollo profesional y personal, ergonomía y satisfacción de sus colaboradores.

Estos esfuerzos se evidencian en:

- 90%** recomendarían a APAP para trabajar
- 92%** consideran que las instalaciones contribuyen a un buen ambiente de trabajo
- 83%** consideran a APAP un lugar emocionalmente saludable para trabajar
- 88%** confirman que cuando es necesario pueden solicitar permiso para atender asuntos personales durante el horario de trabajo
- +RD\$18MM** invertidos en los últimos tres años en muebles ergonómicos que contribuyen a la salud y bienestar en su espacio de trabajo



SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

En cumplimiento con lo establecido en nuestras políticas y el compromiso con la seguridad y salud de los colaboradores, fueron monitoreadas e implementadas las acciones de mejora por el Comité Mixto de Seguridad y Salud.

Con el interés de mejorar la atención en salud, el dispensario médico se habilitó a tiempo completo, atendiendo a 1,567 consultas.





CAPACITACIÓN

El desarrollo personal y profesional de los colaboradores es un esfuerzo que ha ido tomando mayor relevancia. Invertir en sus habilidades y competencias es de vital importancia para la gestión del talento y la cultura. La inversión en horas de capacitación ha ido creciendo en los últimos tres años:

| | | |
|----------------------------|--|--------|
| HORAS DE CAPACITACIÓN 2019 | | 48,278 |
| HORAS DE CAPACITACIÓN 2018 | | 46,230 |
| HORAS DE CAPACITACIÓN 2017 | | 32,952 |

Temas técnicos, regulatorios, conductuales, inclusión de personas con discapacidad y servicio al cliente, formaron parte de la currícula que se impartió a los colaboradores.

+RD\$15MM

destinados a la educación superior de los colaboradores en los niveles de grado, posgrado y maestría.



SEMANA DE LA CALIDAD

Movidos por la excelencia organizacional y en el marco de la celebración mundial del mes de la calidad, APAP celebró por cuarto año consecutivo “La Semana de la Calidad”, siendo la primera entidad financiera en realizar un evento de esta naturaleza.

En virtud del compromiso hacia la calidad, APAP registró este evento formalmente ante la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI) bajo el nombre **Semana de la Calidad APAP®**.

“Buscando Valor” fue el lema de esta cuarta versión, que permitió la participación presencial de más de 660 colaboradores y más de 850 visitas vía streaming de las 19 actividades realizadas durante la semana para fortalecer la excelencia.



CERTIFICACIÓN GREAT PLACE TO WORK

Certificada como una de las mejores empresas para trabajar de República Dominicana y El Caribe, por el instituto internacional Great Place To Work, por octavo año consecutivo.

El 92% de los colaboradores en 2019 indicó sentirse orgulloso de APAP. La inclusión, diversidad, valores, empoderamiento, así como la accesibilidad de los líderes y la manera ética en la que dirigen el negocio son componentes esenciales que fomentan ese grado de orgullo.



DIGITAL WEEK

Fortaleciendo el enfoque con la digitalización fue desarrollada la Digital Week, que fortaleció la capacidad de los colaboradores mediante 27 conferencias/charlas con diferentes temas innovadores impartidos por 33 especialistas.

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

VINCULACIÓN ODS



EDUCACIÓN FINANCIERA

En el marco de EscuelaAPAP, programa de capacitación financiera en escuelas y universidades para niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos se logró:



UNA WEB ACCESIBLE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Con el interés de adaptar nuestros canales a las necesidades de todos los clientes, APAP aplicó la Norma Nortico B2 sobre accesibilidad web, convirtiendo su página de internet en la primera del sector financiero accesible a personas con discapacidad.



+RD\$400 MM EN CARTERA PYMEAPAP

Las pequeñas y medianas empresas generan un porcentaje significativo de empleos en nuestro país. Este sector es trascendental en nuestra economía, por lo que necesita de oportunidades para desarrollarse con el soporte de instituciones financieras como APAP.

En 2019 se lanzó el segmento PyME. Al cierre de este año fiscal representó una cartera de +RD\$400MM. Los ejecutivos PyME sirven como asesores financieros para estos clientes, guiándoles y asesorándoles sobre los productos y servicios de más conveniencia para su crecimiento.

| | |
|---|--|
| +RD\$130MM EN CAPTACIONES | 358 CLIENTES ACTIVOS |
| PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA "MI PLAN ES MI NEGOCIO" | NÓMINA EMPRESARIAL |
| LANZAMIENTO "SEGURO NEGOCIO PROTEGIDO" | LANZAMIENTO TARJETAS DE DÉBITO Y CRÉDITO PyMEs |



100% CAJEROS AUTOMÁTICOS ADAPTADOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

CAJEROS AUTOMÁTICOS INCLUSIVOS

APAP adaptó el total de su parque de cajeros automáticos con la funcionalidad auditiva para que clientes con esta discapacidad, por primera vez en el país, puedan utilizarlos de manera independiente con una inversión superior a los RD\$2MM.

PROTECCIÓN DE PRODUCTOS, PERSONAS E INFORMACIÓN

VINCULACIÓN ODS



Es fundamental para el éxito de las operaciones de APAP cumplir con las regulaciones sobre privacidad y gestión efectiva de prevención de fraude.

PREMIO INTERNACIONAL VISIÓN 360

Por la gestión en el riesgo de fraudes en productos, la implementación efectiva para la detección de incidencias, complementación de modelos de tecnología “*machine learning*”, la inclusión de un modelo para prevenir/detectar conductas inadecuadas y blindaje del fraude como un proceso “*end-to-end*” en todos los productos y servicios, APAP recibió el premio internacional VISION 360.

Este reconocimiento fue otorgado en el marco del “*Monitor Plus User Conference*”, celebrado en Colombia. APAP fue elegida entre más de 320 entidades de 20 países.

Un 97% de eficiencia es el resultado de la puesta en práctica del sistema de autenticación segura para compras por internet, versión 2.0, para el estándar 3D Secure Visa, logrando ser una de las primeras entidades que logran adoptar las mejoras del modelo.



SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

Un 96% de los colaboradores considera a APAP un lugar físicamente seguro para trabajar. Esto es el resultado de la implementación de diferentes medidas que buscan garantizar la seguridad de las personas en caso de una emergencia.

La realización continua de simulacros de evacuación en las instalaciones y capacitaciones en materia de seguridad contribuyó a reducir en un 43.6% el tiempo de evacuación del personal en momentos de emergencia.



Los brigadistas y personal de nuevo ingreso recibieron más de 40 sesiones de capacitación en plan de evacuación, primeros auxilios, manejo de extintores, manejo de productos químicos, entre otros temas que forman parte del plan de seguridad.

Los servicios de seguridad privada son tercerizados. Con el objetivo de sensibilizar al personal de seguridad, mediante la práctica de un enfoque humanista y apegado a la norma ética y respeto a los derechos humanos, en 2019 este personal recibió capacitaciones en relaciones humanas, derechos humanos y manejo de conflictos.

CERTIFICACIÓN PCI

APAP alcanzó un 100% de cumplimiento regulatorio de los controles para el procesamiento, almacenamiento y/o transmisión de datos de tarjetahabientes. Este cumplimiento permitió convertirnos en la primera entidad del sistema con certificación PCI, por sus siglas en inglés (*Payment Card Industry Data Security Standard*).



GESTIÓN AMBIENTAL Y CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

VINCULACIÓN ODS



En cumplimiento al compromiso institucional de reducir su huella de carbono y el impacto ambiental de sus operaciones, APAP avanzó significativamente en la implementación de mejores prácticas que contribuyen con este objetivo.

CERTIFICACIÓN ORO EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

APAP implementó en sus edificios corporativos de Santo Domingo los estándares requeridos para recibir en la categoría Oro la Certificación en Sostenibilidad 3Rs por parte del Centro para el Desarrollo Agropecuario (CEDAF) y avalada por la Cooperación Japonesa (JICA) y el Ministerio de Medio Ambiente.

Esta certificación asegura los avances en los programas de manejo de residuos, salud y seguridad, gestión social y responsabilidad extendida, ahorro de energía y combustibles fósiles, manejo del agua y control de la calidad del aire.

EQUIPO RESPONSABLE DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Se formó el equipo responsable del SGA, con el objetivo de diseñar e implementar las acciones de control y mejora continua del impacto ambiental de todas las actividades y procesos que APAP desarrolla.

La conformación del equipo del SGA queda compuesta por las áreas de inversión social, mantenimiento, seguridad física, ingeniería, documentación, activos fijos y servicios generales.



PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS Y CULTURA 3Rs

81,821 kilogramos de materiales reciclados

71kg de aluminio | 113kg de vidrio | 59,876kg de papel | 4,935kg de cartón y periódicos | 3kg de cobre | 11,063kg de plástico | 5,730kg de hierro

CULTURA 3RS

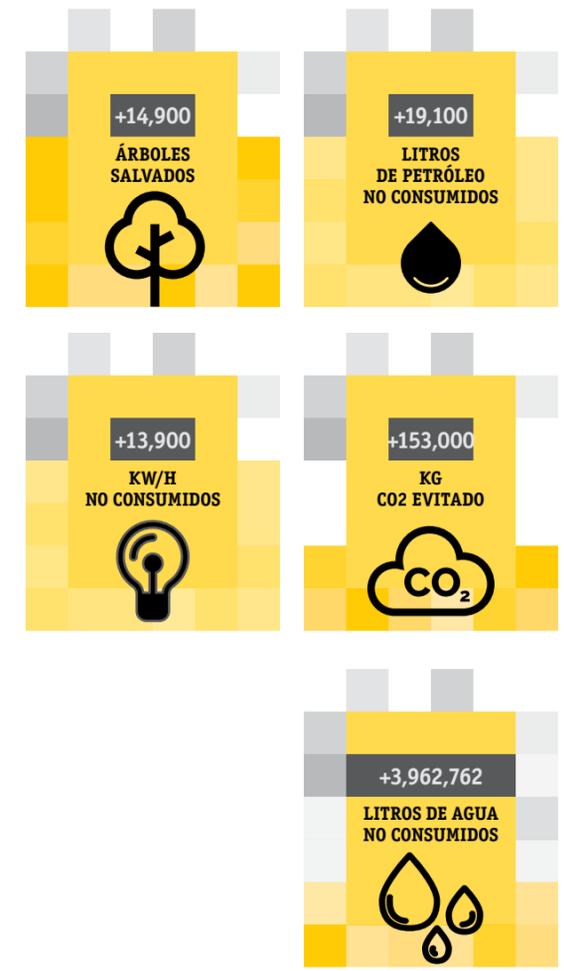
Estos residuos son retirados por empresas contratistas que cuentan con las certificaciones del Ministerio de Medio Ambiente de ser gestores autorizados para el procesamiento de estos tipos de materiales.

Este resultado es producto de la capacitación y sensibilización continua de todo el personal mediante campañas de comunicación interna y la realización de 28 talleres de Cultura 3Rs en los que participaron más de 550 colaboradores, permitiendo también:



100% eliminación del consumo de vasos plásticos

10.1% de reducción en el consumo de papel en todo APAP



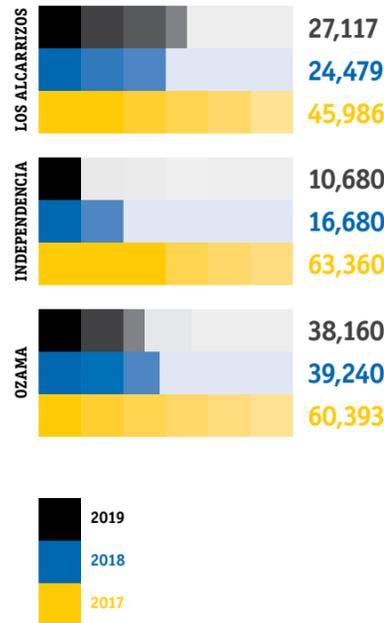
INSTALACIÓN PUNTO LIMPIO

Este espacio fue instalado en la Oficina Principal, con el propósito de que los colaboradores reciclen en sus hogares y puedan traer a APAP los residuos de papel, cartón, periódico, revistas y botellas plásticas para reciclar. Con esto se extiende la responsabilidad y cultura 3Rs hasta las familias de todo el personal.



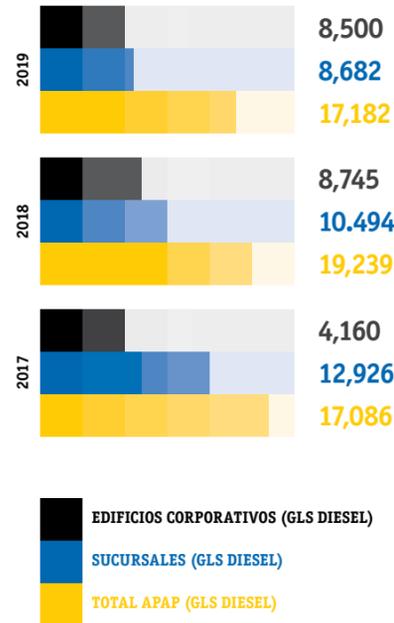
CONSUMO ENERGÍA SUCURSALES CON PANELES FOTOVOLTAICOS INSTALADOS (KWH)

La implementación del proyecto de uso de energía limpia mediante la instalación de paneles fotovoltaicos continúa en desarrollo. En 2019 se invirtieron +RD\$4MM para la instalación en otras tres sucursales (Herrera, Cacique y Mendoza) de esta herramienta que contribuye a disminuir el impacto ambiental.



CONSUMO COMBUSTIBLE PARA GENERADORES (GLS)

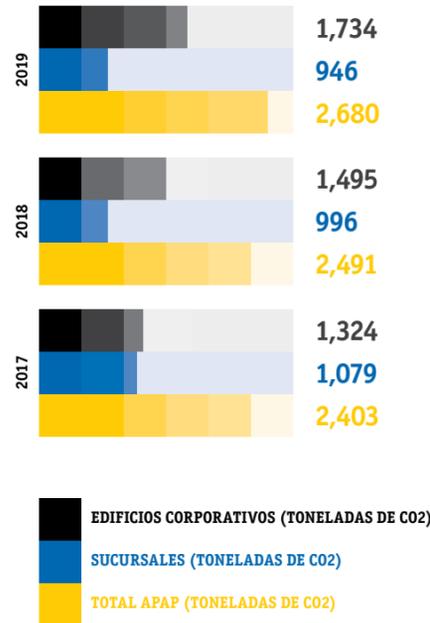
El consumo de combustible para generadores eléctricos muestra los esfuerzos realizados para la disminución en los últimos años como resultado del monitoreo a los equipos y las iniciativas puestas en marcha desde el programa de ahorro de energía y combustibles fósiles.



EMISIONES (TONELADAS DE CO2)

Las emisiones de CO2 en sucursales continúan presentando disminución, como resultado de las diferentes adaptaciones realizadas.

En cuanto al total general de emisiones CO2, debido a un crecimiento en nuestras operaciones, se evidencia un aumento en el total de las emisiones emitidas, por eso nuestros esfuerzos continuos y sostenidos para contrarrestar esta cifra.



INVERSIÓN SOCIAL

VINCULACIÓN ODS



RD\$60MM



EDUCACIÓN Y PRIMER EMPLEO

Apoyar el acceso a la educación superior y primer empleo en jóvenes es una inversión a la que anualmente APAP destina importantes recursos.



- RD\$15MM** destinados al fondo de becas con las universidades APEC, PUCMM e INTEC
- 23** nuevos estudiantes de excelencia académica entran al programa Dale Un Chance. Con estos suman 148 jóvenes y sus familias beneficiados al cierre 2019
- 18** comunidades de 10 provincias del país alcanzadas
- 100%** de los egresados integrados a empleos formales



EL LADO VERDE DE APAP

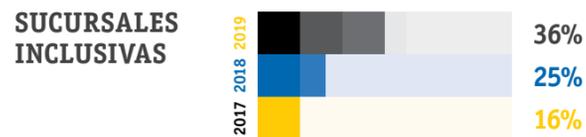
El cuidado del medio ambiente es un compromiso gestionado con los colaboradores y la comunidad, en articulación con el Sistema de Gestión Ambiental de la institución. En 2019:

-  **+2,500** árboles reforestados en la Cuenca del Río Higuero
-  **+550** colaboradores capacitados y sensibilización en cultura 3Rs
-  **+28** talleres en cultura de reciclaje impartidos en la institución
-  **+900** personas de la comunidad sensibilizadas en cultura de reciclaje
-  **+RD\$1MM** destinado como soporte financiero a proyectos ambientales de entidades sin fines de lucro



MÁS SUCURSALES INCLUSIVAS

La adaptación de la infraestructura para el acceso de personas con discapacidad, principalmente físico motriz, continúa siendo un pilar importante de la estrategia, incrementando en un 11% las sucursales inclusivas de la institución.



100%
CAJEROS AUTOMÁTICOS ADAPTADOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL

70%
COLABORADORES CAPACITADOS EN TALLERES DE CULTURA INCLUSIVA



Ganadores de Un Techo por Nuestra Gente
Anthony Morel Isabel Nival

Madelyn Ventura

Verónica Matos

José Florentino

Renato reynoso

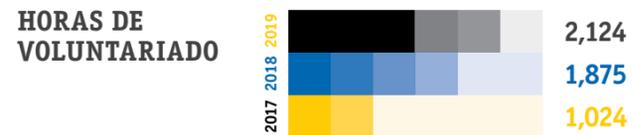
MEJORANDO LA CALIDAD DE VIDA DE NUESTRA GENTE

El bienestar de los colaboradores se construye también con herramientas que aporten a mejorar sus finanzas personales y calidad de vida. Cada año APAP reconoce y premia la lealtad y desempeño de su gente, destinando esfuerzos y recursos en su programa de inversión social “Un Techo por Nuestra Gente”.

-  **RD\$5MM** destinados para el programa e iniciales de vivienda
-  **440** horas de educación y asesoría financiera
-  **12** colaboradores participantes
-  **6** nuevos colaboradores con techo propio
-  **42** apartamentos entregados desde la creación del programa

EL CORAZÓN DE APAP LATE CADA DÍA MÁS FUERTE

Mediante la integración de sus colaboradores en calidad de voluntarios a los diferentes programas y proyectos de inversión social, las horas de voluntariado han ido incrementando con los años. **En el 2019 se registraron 2,124 horas.**



UN AÑO DE LOGROS IMPORTANTES

- **Sello RD Incluye, categoría Oro**
PNUD-CONADIS
- **Reconocimiento Web accesible, Nortic B2**
OPTIC
- **Certificación categoría Oro Sostenibilidad Ambiental**
CEDAF – JICA
- **Certificación PCI 1ra entidad del sistema financiero certificada por el Data Security Standard**
- **Certificación Mejor Empresa para Trabajar RD y el Caribe**
GPW
- **Ranking 2da entidad del sistema financiero dominicano con mejor reputación**
REPUTATION INSTITUTE
- **Ranking 80 Mejores empresas para trabajar**
REVISTA MERCADO
- **Premio Internacional Visión 360**
MONITOR PLUS
- **Reconocimiento Estrellas Solidarias**
ADR



www.apap.com.do

 @AsocPopular  Asociación Popular  Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

 @asocpopular  Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

PRODUCCIÓN EDITORIAL

*Dirección de Reputación
y Sostenibilidad*

DISEÑO

Elías Roedán

FOTOGRAFÍAS

*Ricardo Piantini Hazoury
VCON Films*

IMPRESIÓN

Eco Papelería

*Para cualquier comentario, información o sugerencia,
favor ponerse en contacto: +1 (809) 689.0171
Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
Av. Máximo Gómez esq. Av. 27 de Febrero, Santo Domingo, República Dominicana*

