



# 2018

## INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ИТРОБИЛА АУТИАЛ 2018  
ASOCIACIÓN PORRINI AD DP. АТРОБНОС У ПРІСМАУНОС

## MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

El presente informe de Sostenibilidad corresponde a las operaciones de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) dentro de su oficina principal y otras 51 localidades en el territorio de la República Dominicana durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2018.

Dando continuidad a nuestra Estrategia de Sostenibilidad, el pasado año nos enfocamos en diseñar nuestro Sistema de Gestión Ambiental (SGA) adoptando las mejores prácticas de los lineamientos de la ISO 14001:2015.

En ese contexto, nuestra Declaración Ambiental responde a los objetivos institucionales, incluyendo la naturaleza, tamaño e impacto ambiental de nuestras actividades, productos y servicios.

Esta Declaración Ambiental nos provee un marco para la protección del medioambiente, la prevención de la contaminación, el cumplimiento con las normativas ambientales, el compromiso con la mejora continua del desempeño del SGA y otros compromisos específicos relevantes para APAP.

Mediante la gestión responsable en nuestras operaciones prevenimos la contaminación y el impacto ambiental generado por nuestros procesos, productos y servicios, asegurando la continuidad del negocio y el cumplimiento de las políticas internas y los requerimientos regulatorios, así como las obligaciones comerciales y contractuales.

El compromiso con la Sostenibilidad en APAP se origina en el seno de nuestro sistema de gobierno corporativo y, bajo el compromiso de la alta gerencia, es llevado a todas las áreas funcionales de la institución.

Este compromiso está alineado con las iniciativas, códigos, principios y mejores prácticas internas, inspiradas a su vez en las referencias nacionales e internacionales, particularmente la adopción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), estructurados en la acordada Agenda 2030.



GUSTAVO ARIZA PUJALS  
*Vicepresidente Ejecutivo*



### SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Nuestra política de Seguridad está diseñada para definir y establecer el lineamiento y compromiso general de la entidad con la seguridad y salud de sus colaboradores.

En conformidad al Reglamento 522-06 del Ministerio de Trabajo APAP fortalece las acciones que buscan el bienestar de sus colaboradores a través de mejores prácticas internacionales como la certificación Empresa Saludable, que conlleva una línea de acciones acorde a los requisitos identificados por la Asociación Española de Normalización (AENOR).

Un alto nivel de bienestar solo se alcanza cuando existe un balance entre el bienestar físico y el bienestar emocional. Estos niveles representan una apropiada adecuación de las

iniciativas dentro de la institución, como la habilitación de un dispensario médico en el nuevo complejo de edificaciones de APAP, a cargo de una doctora ocupacional. Este servicio se extiende a todas las sucursales a nivel nacional bajo una programación previa, con horario rotativo en las distintas localidades.

De igual modo, se crea la necesidad de establecer en el corto plazo la asistencia del dispensario médico a tiempo completo, dando así mayores oportunidades de tiempo y atención a los colaboradores.



Adicional a estas acciones, se incluyeron consultas con una terapeuta inhouse, con el objetivo de propiciar un ambiente emocionalmente saludable, creando una red de colaboradores con relaciones sostenibles dentro de la organización, basadas en la confianza y los valores.



### COMITÉ MIXTO DE SALUD Y SEGURIDAD

La estructura del Comité Mixto de Seguridad y Salud, conformado con el propósito de impulsar y monitorear el cumplimiento de la política, objetivos y metas establecidos en materia de prevención del Programa de Seguridad y Salud en el lugar de Trabajo, está representado por niveles gerenciales de áreas claves en el proceso.



Fueron integrados colaboradores y niveles gerenciales de otras áreas de impacto y asesoría en los procesos:

Debido al inicio de las operaciones de la sucursal de Puerto Plata, se designaron nuevos coordinadores de cara al desempeño óptimo y al cumplimiento de las acciones de salud y seguridad.

En las sucursales fue fortalecida la gestión, ya que junto a la designación de un coordinador para cada sucursal se identificó un suplente, que acompaña al coordinador y apoya las actividades en caso de ausencia del coordinador por licencia y/o vacaciones. Si el coordinador oficial por algún proceso de movimiento o novedad no está en esa localidad, queda un recurso preparado para asumir la gestión.

### BIENESTAR

Con el objetivo de promover el bienestar en la organización, en 2018 se fortalecieron las capacitaciones y conferencias sobre estos temas en formato Radio APAP, que consisten en charlas vía streaming con alcance a todos los colaboradores. El contenido gira en torno a construir mejores relaciones tanto a nivel personal como profesional y que los colaboradores puedan desarrollar y fortalecer sus habilidades para mejorar su bienestar.

Los temas tratados durante el año abarcaron desde relaciones interpersonales: buenos y malos tratos, amor propio y autocuidado, venciendo los miedos, masculinidad positiva, aprender de los momentos no tan buenos y reconstruir el bienestar, la importancia de la familia, entre otros.



## PERMISOS PARENTALES

Acorde a las políticas de bienestar de los colaboradores, APAP presentó un cumplimiento del 100% en el otorgamiento de permisos parentales a aquellos colaboradores que recibieron a un nuevo integrante de la familia. Como resultado del esfuerzo, se logró una retención a 12 meses de 86% para el caso de mujer y 83% para el caso de los hombres.



## CULTURA DE FELICIDAD LABORAL

APAP ha venido gestionando una cultura basada en el bienestar de su gente: salud, desarrollo profesional y personal, ergonomía y satisfacción. En este marco se creó la Gerencia de Felicidad y Compromiso, una estrategia alineada a la visión de nuestra organización.

Desde el área de Talento y Cultura se trabaja en torno a tres ejes: la atracción e integración del talento a la institución; mantener la felicidad y el compromiso del personal; y la cultura ética, pilares alineados a los factores que miden reportes de felicidad a nivel mundial.

## CERTIFICACIÓN GREAT PLACE TO WORK

Año tras año los colaboradores construyen un excelente lugar para trabajar, una certificación del instituto internacional *Great Place To Work*, por séptimo año consecutivo.

Este importante reconocimiento consolida al talento como uno de los ejes estratégicos más relevantes de cara al posicionamiento de la entidad, como herramienta de transformación en el país y buenas prácticas internacionales.

Contar con una excelente cultura basada en la confianza genera múltiples beneficios no solo hacia el interior de la organización sino que trasciende hacia los clientes, familias, comunidades y en general, a la sociedad.

Este valor se fomenta a través de la *credibilidad* con los líderes, el *respeto* que sienten los colaboradores y la *imparcialidad* del ambiente de trabajo. El grado de *orgullo* respecto a la organización y los niveles de *conexión* auténtica, son igualmente componentes esenciales.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

1,203

COLABORADORES



59%

MUJERES

MILLENIALS

69%

162

PROMOCIONES INTERNAS

(62% del total)



1,166

HORAS DE ESCUCHA EN CONFERENCIAS DE BIENESTAR

46,230

HORAS DE CAPACITACIÓN  
(40% adicionales vs.2017)

66

NUEVAS BECAS OTORGADAS  
(338 desde 2010)

1,853

CASOS Y CONSULTAS MÉDICAS ATENDIDAS

## CAPACITACIÓN CONTINUA

El desarrollo de habilidades y el crecimiento de los colaboradores son de vital importancia para la gestión de Talento y Cultura. En este sentido, el indicador de horas de capacitación presenta un aumento este último año con 46,230 horas de formación, con el fin de fortalecer los conocimientos y el aprendizaje continuo de nuestros colaboradores.

Este programa corresponde a los resultados del proceso de Detección de Necesidades de Entrenamiento que se realiza cada año y el cual es atendido mediante distintos entrenamientos según la necesidad de los participantes: seminario, curso, conferencia o taller. El alcance de dichos programas va desde aspectos conductuales o técnicos hasta desarrollo sobre aspectos regulatorios, renovación de conocimiento y habilidades personales.

En el 2018 se dio continuidad a los programas de apoyo a la educación superior de nuestros colaboradores a través de carreras y maestrías en reconocidas universidades del país como PUCMM, UNIBE, INTEC y UNAPEC. Por igual, de manera especializada se mantuvo el programa de becas de MBA en Barna Business School.



## CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS DE MERCADEO Y PUBLICIDAD

Durante el 2018 se aseguró el cumplimiento de las políticas de actividades promocionales, la actualización de los procedimientos de actividades feriales, colocación de publicidad y apertura de cuentas promocionales.

APAP ha dado alta importancia a la comunicación transparente hacia el público por lo que evita divulgar información falsa y ofrece medios para solicitud de información y aclaraciones. La institución se ha adherido y cumple con el Reglamento de Protección al Usuario y en especial con su sección sobre publicidad engañosa. En el 2018 no se presentó ningún incidente de incumplimiento con las normas de mercadeo y publicidad aplicables.

APAP continuó incrementando los beneficios de sus clientes, con un 22% de incremento en la gestión de iniciativas de promoción en comparación con el año anterior, desarrollando más de 55 ofertas entre concursos, descuentos en comercios, alianzas comerciales en grandes superficies y reembolsos (Cashbacks) en categorías para temporadas de alto impacto.

## EDUCACIÓN FINANCIERA

EscuelAPAP, el programa de capacitación financiera para niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, llevó a cabo doce actividades en centros educativos y charlas en empresas, alcanzando a 882 niños y adolescentes y 150 adultos, con el propósito de realizar concienciación y educación de finanzas personales a clientes y no clientes.

## SEGURIDAD DE INFORMACIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDES

En el pasado ejercicio 2018 se completó la implementación del proyecto estratégico de 3D Secure para tarjetas de crédito Visa, conocido como Verified by Visa, permitiendo una mayor seguridad para las transacciones por internet, así como una mejor experiencia para los clientes.

Se estableció un monitoreo integral de las transacciones de internet banking, creando un modelo holístico en este canal de uso masivo.

Con el objetivo de fortalecer las estrategias de prevención de fraudes y asegurar un mayor cumplimiento de los procesos internos, se realizaron capacitaciones sobre riesgo de fraudes a colaboradores de las áreas de Negocios, Contact Center y Sucursales.

Durante todo el año se fortalecieron controles para la detección, investigación y prevención de fraudes de tipo engaño social conocida como Phishing, logrando mantener nuestros niveles de seguridad por debajo de la media local y regional para todos los productos de la entidad.

Adicionalmente, en el marco de la 17ma conferencia internacional de Monitor PLUS en New Orleans E.E.U.U, APAP fue premiada con el galardón de INNOVA, por la implementación de mejores prácticas en materia de detección y prevención de fraudes, colocando a la entidad como un ejemplo en el control de riesgo de fraudes ante más de 300 entidades financieras y de medios de pagos participantes con presencia en 5 continentes.

## PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

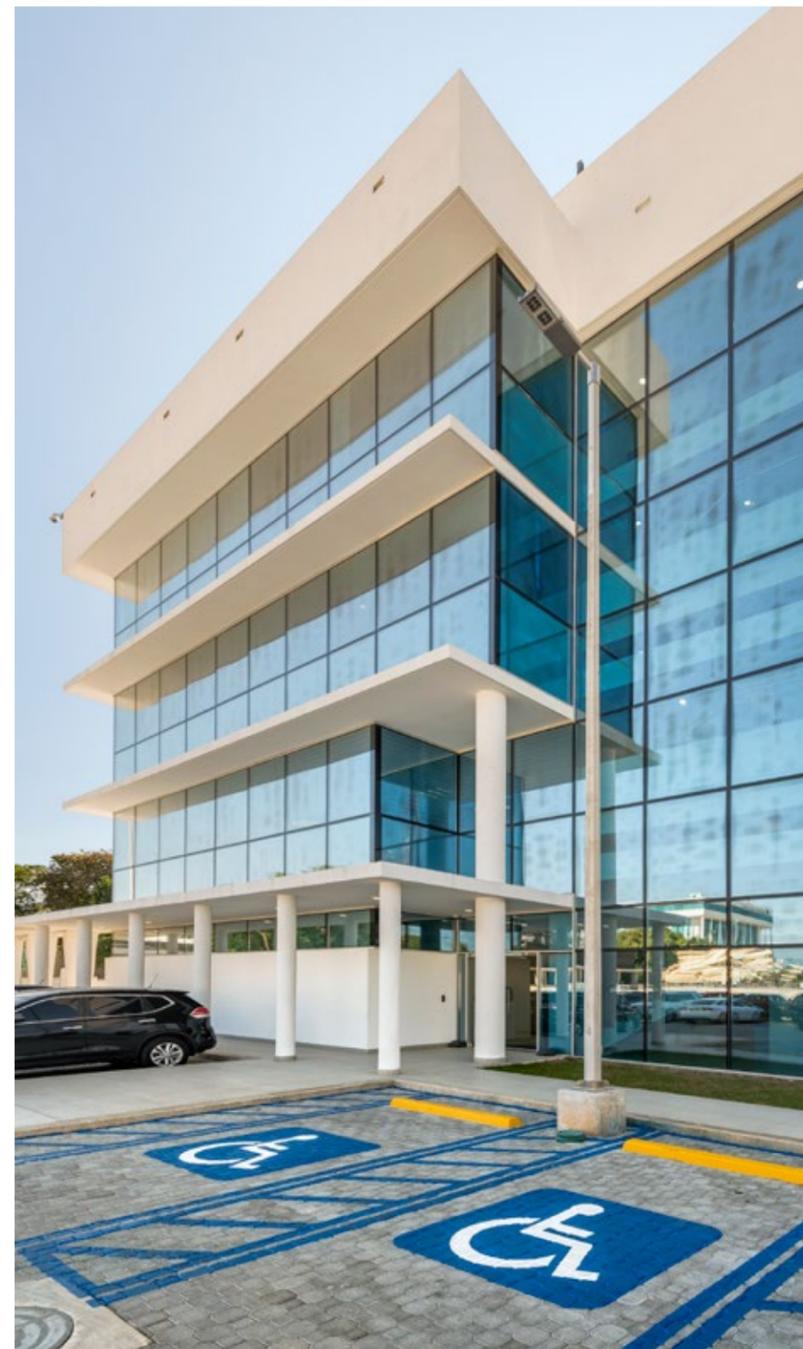
Los servicios de seguridad privada son tercerizados. Con el objetivo de sensibilizar al personal de seguridad, mediante la práctica de un enfoque humanista y apegado a la norma ética e irrestricto respeto de los derechos humanos, en el 2018 fueron impartidas capacitaciones en derechos humanos, seguridad física, manejo de conflictos y relaciones humanas.

Estos entrenamientos surgen como requerimiento interno hacia las empresas proveedoras, quienes muestran evidencia de la participación del personal de seguridad.

Para garantizar la seguridad de las personas se realizan simulacros de evacuación de las instalaciones, y capacitaciones al personal y a los brigadistas en materia de primeros auxilios, uso de desfibrilador, prevención de incendio y manejo de extintores.

Se realizó un material audiovisual sobre nuestras instalaciones como soporte a la capacitación del personal sobre plan de evacuación en caso de emergencia.

## MEDIO AMBIENTE Y EFICIENCIA OPERATIVA



Dentro de los objetivos estratégicos de la institución se encuentran lineamientos hacia la gestión medioambiental y la eficiencia operativa, las cuales se han sostenido dentro de una planificación desplegada durante los últimos siete años.

En el segundo semestre del pasado año se concluyó la construcción de la primera fase del proyecto arquitectónico. Este nuevo edificio aloja las instalaciones del nuevo call center, amplio espacio de cafetería; consultorio médico para el bienestar de los empleados; salones de entrenamientos, que permiten incrementar las horas de capacitación en espacios de mayor ergonomía; un centro de generación que suple energía al complejo completo, así como otras oficinas de áreas diversas.

Cuenta con un sistema de climatización de 2 chillers enfriados por aire, tipo tornillo de 110 toneladas de refrigeración cada uno y eficiencia SEER 18, haciendo de éste uno de los equipos de mayor eficiencia energética del mercado.

Además, este nuevo edificio cuenta con cristales con un coeficiente de transferencia térmica de 1.9 U, lo que representa un 59% de eficiencia en el ahorro energético por parte de los equipos de climatización; iluminación LED y Building Management System (BMS).

El sistema sanitario cuenta con baños ecoeficientes; mezcladoras y válvulas automáticas para el control del consumo de agua, además de bombas de agua de alta eficiencia.

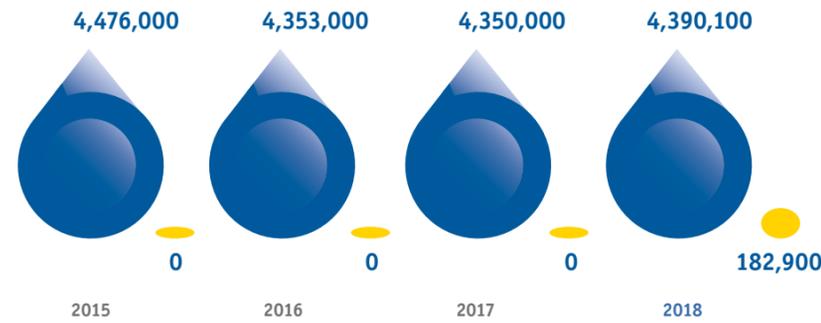
Así también, cuenta con un nuevo centro de generación de energía alterna con capacidad de 2 generadores de 2,000 kw sincronizados y eco-eficientes.

El sistema eléctrico instalado tiene redundancia y un sistema de múltiples conexiones para generadores externos en caso de necesidad, lo que lo hace uno de los más robustos y confiables de su tipo en el país.

Respecto al área exterior del edificio, los parqueos cuentan con una superficie cubierta de adoquines, lo que permite filtrar las aguas pluviales hacia el terreno natural.

### CONSUMO DE AGUA 2015-2018

TOTAL APAP (GLS)



AGUA TOTAL APAP 2015-2018 (GLS) AGUA ED. SERVICIO CORPORATIVO 2015-2018 (GLS)

**El nuevo edificio de APAP incluye características de accesibilidad en los elevadores, baños y accesos con rampas, en cumplimiento con los reglamentos de la Ley 5-13 sobre Discapacidad y la Norma ISO 21542 sobre Accesibilidad al Entorno de las Edificaciones.**



### BMS Y CULTURA 3R

En el segundo semestre del año fue implementada la cultura 3R (Reducir, Reusar y Reciclar) para el edificio principal y el edificio Sur de APAP, resultando un total de 36 estaciones y una general que recolecta las demás. Esta gestión, de agosto a diciembre 2018, equivale a 3,620 Kg de cartón y papel reciclado.

En el compromiso de reducir su huella de carbono y el impacto ambiental de sus operaciones, APAP continúa gestionando iniciativas como el Building Management System (BMS), instalado gradualmente y que logró en el 2018 la cobertura del 88% de las localidades.

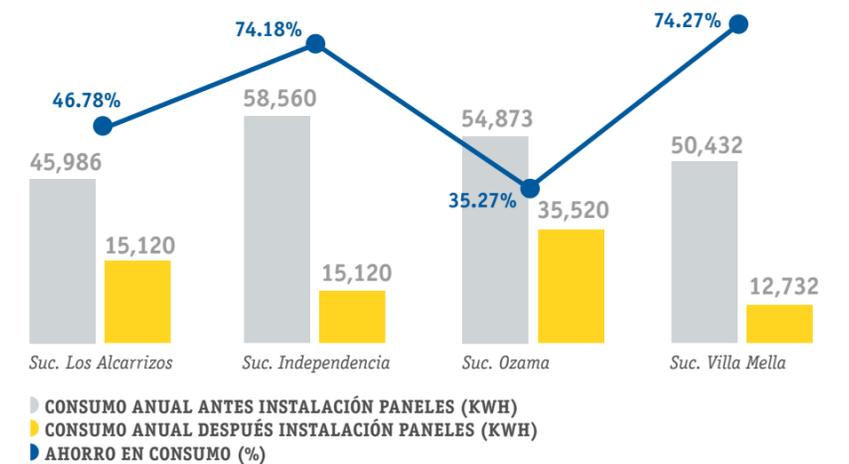
Mediante el BMS se monitorean y controlan de manera centralizada los equipos clave de las localidades para poder garantizar un alto rendimiento y eficiencia. Esto permite contar con información en tiempo real para notificar y actuar de manera predictiva ante niveles elevados de consumo y averías en lo equipos críticos. Un equipo de técnicos de mantenimiento se encarga de su seguimiento las 24 horas.

En términos de accesibilidad, además de las características que reúne el nuevo edificio, se habilitaron cuatro baños en dos de los niveles del edificio corporativo. Fueron instaladas 5 cajas accesibles para servicio a clientes con discapacidad en diferentes sucursales, para un 27% de las localidades de APAP con este servicio.

La nueva sucursal de APAP en Puerto Plata también cuenta con los estándares de accesibilidad y ahorro de energía.

El consumo energético de APAP disminuyó por cuarto año consecutivo como resultado de estas iniciativas. Los 3.8 MM Kwh de consumo para el 2018 representan una disminución de 1% con relación al año anterior y de 8% contra la línea base de 2015, pese a la puesta en operación, en el segundo semestre del año, el nuevo edificio en el complejo corporativo, que representa un 6.8% del consumo general. Las sucursales disminuyen su consumo un 6% respecto al consumo del año anterior.

### CONSUMO CONSUMO ENERGÍA SUCURSALES CON PANELES SOLARES (KWH)

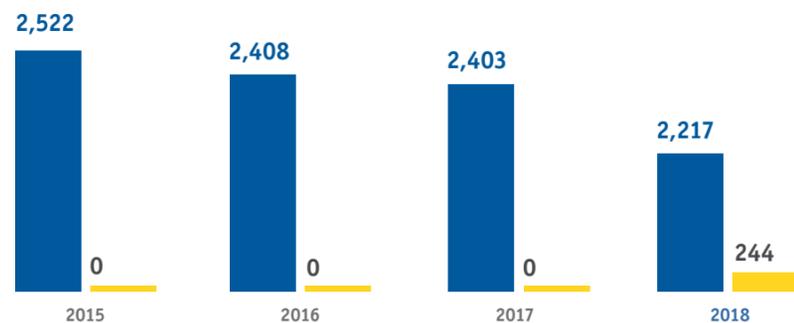


Con la implementación del sistema de energía fotovoltaica en 4 sucursales, APAP obtuvo un 52% promedio de ahorro, respecto a los 12 meses anteriores. El plan de reducción de consumo energético incluye, además, el reemplazo de equipos de acondicionamiento de aire por nuevos modelos de alta eficiencia y de uso de refrigerantes ecológicos.

El consumo de combustible para generación eléctrica incrementa 12% respecto al año 2017 debido al nuevo centro de generación instalado. Por motivos de logística, y hasta completar el proyecto de los nuevos edificios, el centro de generación anterior permanece trabajando simultáneamente.

En ese mismo orden, y debido a la puesta en operación del nuevo edificio, las emisiones de CO2 incrementan a 2,491 toneladas, representando un 3.7% adicional respecto al año 2017.

**EMISIONES 2015 - 2018 TOTAL APAP**  
(TONELADAS DE CO<sup>2</sup>)



■ EMISIONES TOTAL APAP (TONELADAS DE CO<sup>2</sup>)  
■ EMISIONES ED. SERVICIOS CORPORATIVO (TONELADAS DE CO<sup>2</sup>)

En 2018 APAP dejó de emitir al ambiente unas 250 toneladas de CO2 según el plan ahorro de energía y combustible, equivalente al CO2 que producen 138 vehículos de motor.



**REEMPLAZO Y RECICLAJE DE ATMS**

El 72% del parque de ATMs fue reemplazado por equipos de tecnología de punta, más eficientes, accesibles y amigables. Los equipos sustituidos fueron reciclados por la empresa Caribbean Recycling, obteniendo como resultado:

- ▶ 17,674 KG de hierro/Acero reciclado
- ▶ 326 KG de plástico reciclado
- ▶ 68 KG de cobre insulatedo reciclado
- ▶ 12 KG de aluminio reciclado
- ▶ 43 KG de vidrio reciclado
- ▶ 6 KG de goma reciclado

APAP destinó en 2018 un monto de RD\$46 millones para su fondo de inversión social, de los cuales RD\$20 millones fueron destinados como soporte financiero a los proyectos sociales y comunitarios de 67 entidades sin fines de lucro; RD\$20 millones en el desarrollo del programa de educación y empleo para jóvenes Dale Un Chance y RD\$6 millones en el programa de educación financiera y vivienda, Un Techo por Nuestra Gente.

APAP reafirma su compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades donde opera y con la sociedad dominicana.

INVERSIÓN SOCIAL  
**RD\$46MM**



**2011-2018**

- ▶ **RD\$100MM** invertidos
- ▶ **125** pasantes en APAP
- ▶ **116** estudiantes con becas universitarias
- ▶ **2** estudiantes con discapacidad (*auditiva y visual*)
- ▶ **70%** graduados empleados fijos en APAP (*19 jóvenes*)
- ▶ **125** mentores (*voluntarios de APAP*)
- ▶ **16** comunidades / **7** provincias
- ▶ **3** Universidades (INTEC, APEC, PUCMM).



**DONACIONES**

**2011-2018**

- ▶ **RD\$175MM** donados
- ▶ **67** entidades sin fines de lucro beneficiadas



**2010-2018**

- ▶ **RD\$40.5MM** invertidos
- ▶ **36** apartamentos entregados a 36 colaboradores.
- ▶ **36** Asesores financieros (*Voluntarios de APAP*)
- ▶ Equipo gestor
- ▶ Premio Internacional Rio+20 ONU



**2014-2018**

**CULTURA INCLUSIVA**

- ▶ Primera entidad con servicios financieros inclusivos
- ▶ Referentes en el sector financiero
- ▶ Dos Sellos Oro RDIncluye del CONADIS y PNUD
- ▶ Fintech Américas, premio internacional
- ▶ **75** empleados entrenados en lengua de señas
- ▶ **14** alianzas institucionales
- ▶ **380** empleados capacitados talleres Atrevete a Poner en mi Lugar.

**INFRAESTRUCTURA Y CANALES**

- ▶ **14** sucursales con cajas inclusivas
- ▶ **13** baños accesibles
- ▶ **22** sucursales con parqueos inclusivos
- ▶ **5** canales alternos adaptados

**POLÍTICA Y PROCESOS**

- ▶ Política de igualdad y no discriminación de las personas
- ▶ **60** procesos levantados

**INSERCIÓN LABORAL**

- ▶ **4** empleados fijos con discapacidad.
- ▶ **4** pasantes laborales con discapacidad cognitiva

**NEGOCIOS INCLUSIVOS**

- ▶ **205** clientes con discapacidad



*“Siento que soy otra persona. En algún momento pensé que no podría ir a la Universidad. La oportunidad que me ha dado APAP, me abre las puertas para seguir hacia adelante”*

**ROBERT DE LA CRUZ**

*Estudiante con discapacidad visual, cursa el primer año en la carrera de Comunicación de la PUCMM, bajo el fondo de becas Dale un Chance.*



*“Los Sordos queremos ser Independientes. Queremos Mejorar”*

**MARIANA RONDÓN**

*Ejecutiva de Negocios. Labora en APAP desde 2015.*

## SERVICIOS FINANCIEROS INCLUSIVOS

### REFERENTES DE LAS MEJORES PRÁCTICAS

Por segundo año consecutivo, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) entregaron a APAP el “Sello RDIncluye” en la categoría Oro, en reconocimiento por sus prácticas inclusivas.

*Fintech Américas reconoció a APAP como una de las “25 Instituciones Financieras más Innovadoras de Latinoamérica y el Caribe” por integrar los canales digitales a su estrategia de inclusión financiera para clientes con discapacidad.*

El modelo de Gobierno Corporativo que rige en APAP cuenta con el principio de accesibilidad universal y trato igualitario, el cual está establecido en la Política de Igualdad y No Discriminación de las personas.

APAPTodos es el programa de inclusión financiera de personas con discapacidad que la entidad implementa con carácter diferenciador en el sector financiero dominicano y que responde a uno de los objetivos estratégicos establecidos por la entidad.

### MÁS SUCURSALES INCLUSIVAS

El 25% de las oficinas de APAP están adaptadas para el acceso de personas con discapacidad, principalmente físico motriz.

Respondiendo a la necesidad que tienen las personas con discapacidad de poder identificar las sucursales inclusivas, la institución desarrolló la estrategia de marketing por ubicación **APAPInclusivo** en la aplicación Waze, teniendo un alcance digital de 1,406,000 impresiones.

Asimismo, dentro del proceso de acondicionamiento y remodelación de las oficinas del edificio corporativo, se incluyó la adecuación de 13 baños accesibles y cuatro nuevas posiciones de estacionamiento para personas con discapacidad física, conforme los estándares de diseño y accesibilidad universal.

**“Los sordos necesitamos apoyo para desarrollarnos, tanto en el plano de la educación superior como en el área laboral”**

**NOMAR RODRÍGUEZ**

Estudiante de segundo año de publicidad en APEC, bajo el fondo de becas Dale un Chance.



## FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA INCLUSIVA

**Las alianzas estratégicas con las principales instituciones del país que promueven la inclusión de personas con discapacidad, permitieron desarrollar iniciativas de formación, integración y sensibilización de la cultura inclusiva.**

El Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS); Fundación Francina Hungría; Asociación Dominicana de Rehabilitación; Fundación ProBien; Manos Unidas por el Autismo; Escuela Nacional para Sordos; Organización de Estados Americanos (OEA); Universidad Nacional Pedro Henríquez

Ureña (UNPHU); Dominican Acces; Best Buddies; Bella Vista Mall; Universidad Iberoamericana (UNIBE), y la Fundación Gissell Eusebio, contaron con el soporte técnico y financiero de APAP para la realización de sus iniciativas inclusivas.

A través de la estrategia de inclusión financiera APAP Todos, APAP contribuye con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) 4, 8 y 10 referentes a Educación de Calidad; Trabajo Decente y Reducción de la Desigualdad.



**“Dale un Chance fue una gran puerta para insertarme al mercado laboral”**

**LIDIA REYES**

Ejecutiva de negocios.

En 2018 obtuvo su primer empleo en APAP, al graduarse de Administración de Empresas en PUCMM bajo el fondo de becas Dale un Chance.

## EDUCACIÓN Y EMPLEO

APAP incorporó en 2018 a 21 nuevos pasantes al programa de inversión social Dale un Chance. Por segundo año consecutivo se integró un pasante con discapacidad visual, reafirmando el compromiso de la entidad con la inclusión.

El monto destinado para la implementación del programa en 2018 fue de RD\$19 millones, de los cuales RD\$12 millones fueron destinados al fondo de becas Dale un Chance, manejados a través de convenios con las universidades INTEC, PUCMM y UNAPEC, para la cobertura del 100% de la matrícula universitaria de los estudiantes que concluyen la etapa de pasantía en APAP.

Dale un Chance contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 4 y 8, referentes a la Educación de Calidad y el Trabajo Decente

**En 2018 se integró a Robert de la Cruz, un joven con discapacidad visual, al grupo de pasantes Dale un Chance.**

APAP va más allá del desarrollo profesional de sus talentos. También tiene en cuenta su estado de felicidad y bienestar dotándoles de herramientas para tener una salud financiera, capacitándoles en finanzas personales y acompañándoles para mejorar su bienestar con la adquisición de un techo propio y digno.

El pasado año APAP destinó RD\$6 millones en la implementación del programa de inversión social “Un Techo por Nuestra gente”. Nueve iniciales de vivienda para igual número de colaboradores que accederán a préstamos en línea con las políticas internas de incentivo laboral.

Las iniciativas de Un Techo por Nuestra Gente contribuyen al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 1 y 11 referentes a poner Fin a la Pobreza y Comunidades Sostenibles, respectivamente.

*“Mi esposo, mi hija y yo estamos agradecidos de Dios y de APAP por este gran regalo que nos han dado. Puedo decir que el año 2018 fue un año de grandes bendiciones para mí”*

MARIELA GARCÍA GARCÍA  
Ganadora Un Techo

Los diferentes programas de Inversión Social de APAP están acompañados por el personal de la institución, quienes materializan su espíritu de solidaridad como voluntarios. En el 2018 se registraron 1,875 horas de voluntariado realizadas por 115 colaboradores, que respaldaron esa labor en los ámbitos de fomento del ahorro, la educación, la inclusión, el medio ambiente y el bienestar general de las personas, que promueve la entidad financiera.

*“Para mí ha sido volver a vivir de nuevo. Ser un talento solidario en APAP complementa mi desarrollo personal”*

ADALGIZA DE JESÚS  
Vicepresidente de Auditoría



**1,875**  
horas de voluntariado

## MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES

LAWRENCE HAZOURY  
Presidente Junta de Directores

DAVID EDUARDO FERNÁNDEZ WHIPPLE  
Secretario Junta de Directores

JOSÉ MARCELINO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ  
Miembro Junta de Directores

LUIS R. LÓPEZ  
Secretario Junta de Directores

MANUEL ELISEO FERNÁNDEZ  
Miembro Junta de Directores

MÓNICA MARÍA ARMENTEROS DE TORRÓN  
Miembro Junta de Directores

PEDRO ESTEVA TRONCOSO  
Miembro Junta de Directores

GUSTAVO ARIZA PUJALS  
Miembro y Vicepresidente Ejecutivo

## DIRECTORES

ALBERICH PUJOLS BATISTA  
Director Arquitectura Tecnológica

ALFREDO MARIÑEZ ZABALA  
Director Regional

ANGEL ALBERTO FORCADELL  
Director Operaciones Productos Bancarios

BLADIMIR DÍAZ AGUILAR  
Director Auditoría Operativa y Financiera

CARMEN ALINA VICTORIO GONZÁLEZ  
Director Medios de Pago

CAROLINA MARÍA VARGAS ORTIZ  
Directora-Senior Mesa de Dinero

CLARA ALT. JOSEFINA PEGUERO SENCIÓN  
Director Consultor Jurídico

DANIEL ANTONIO SANTOS GRULLÓN  
Director Operación del Servicio TI

DARÍO FRANCISCO PIMENTEL BALCÁCER  
Director Riesgos Financieros

ENRIQUE ANTONIO DREVES NAVARRETE  
Director Desarrollo de Servicios TI

GISELLE MARIE COTT LÓPEZ  
Directora-Senior Mesa de Divisas

GUIDO ANTONIO CASTILLO TAVERAS  
Director-Senior Mesa Títulos Empresarial

## VICEPRESIDENTES

ADALGIZA DE JESÚS GARCÍA  
Vicepresidente Auditoría

AMELIA PROTA MARTÍNEZ  
Vicepresidente Desarrollo Corporativo

CARLO ALBERTO SARUBBI ROSA  
Vicepresidente Operaciones y Administración

ELIEL DAVID JIMÉNEZ ROMERO  
Vicepresidente Finanzas

GUSTAVO ALEJANDRO TORO SCHRODER  
Vicepresidente Tecnología de la Información

JINNY ALICIA ALBA FELIZ  
Vicepresidente Tesorería

JUAN CARLOS ZAMORA ESTRADA  
Vicepresidente Interino de Riesgo

NURYS YSABEL MARTE JIMÉNEZ DE OVALLE  
Vicepresidente Negocios

HERENIA BETANCES PÉREZ  
Director Control Financiero

HUASCAR RAFAEL PÉREZ SARRAFF  
Director Protección Integral

ICELSA ISABEL DÍAZ DAUHAJRE  
Director Canales Alternos

IVANNIA MASSIEL MITCHELL SÁNCHEZ  
Director Operaciones Medios de Pagos  
y Canales Digitales

JOSÉ ANDRÉS OROZCO ENCARNACIÓN  
Director Estrategia y SPMO

JOSEFINA MARÍA MORALES GONZÁLEZ  
Director Administrativo

JORGE ARBAJE MONEGRO  
Director Banca Personal y Empresarial  
Zona Norte

LEANDRO GABRIEL SEBELE MILOWSKI  
Director Mercadeo y Productos

MAITÉ GONZÁLEZ PUIG  
Director-Senior Mesa de Títulos Retail

MARI ROSA CISNEROS DE PELLERANO  
Director Operaciones Canales  
Presenciales

MARIA RAMONA MARTE TAVÁREZ  
Director Negocios de Sucursales

MARTA ROSA SÁNCHEZ PÉREZ  
Director Fábrica de Crédito

MILDRED JOSEFINA MINAYA MEJÍA  
Director Reputación y Sostenibilidad

NANCY ABRÉU DE UREÑA  
Director Compras

NEIT RAFAEL NIVAR JORGE  
Director Banca Empresarial

OTTO JUSTO KUNHARDT  
Director Calidad y Excelencia Organizacional

RAYMIR ANTONIO ABRÉU PEÑA  
Director Riesgos No Financieros y CI

ROSA ANAYMA ORTEGA PINEDA  
Director Talento y Cultura

ROSANNA MARIANELA CASTRO MERCEDES  
Director Recuperación de Créditos

SAMUEL ALBERTO GUERRA RODRIGUEZ  
Director Auditoría Sistemas

SANDY YANIBEL MEJÍA MEDINA  
Oficial Cumplimiento Regulatorio y PLAFT

YUDERKA CHONG FRANCO  
Director Planificación Financiera

► REGIÓN CENTRAL

**CRISTO REY**  
Av. Nicolás de Ovando  
No. 425  
Tel. 809.472.7011/7012  
Fax. 809.472.7013

**DUARTE I**  
Av. Duarte No. 451  
esq. C/Diego Velásquez  
Tel. 809.681.3426  
809.684.1421  
Fax. 809.681.7027

**DUARTE II**  
Av. Duarte No. 206  
Tel. 809.536.8806  
809.536.6414  
Fax. 809.536.6126

 **GAZCUE**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. Independencia  
No. 157, Condominio 65,  
1er. nivel  
Tel. 809.221.5353  
809.221.5539  
Fax. 809.221.8422

 **MÉXICO**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. México esq. José Reyes,  
1er. nivel, Villa Francisca  
Tel. 809.688.4022  
809.688.2912  
Fax. 809.221.8422

**SAMBIL**  
Av. John F. Kennedy  
Plaza Sambil  
Tel. 809.567.8054  
809.565.3880  
Fax. 809.262.0042

 **SIRENA VILLA MELLA**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. Charles de Gaulle  
esq. Hermanas Mirabal,  
Centro Comercial la Sirena,  
Villa Mella, Sto. Dgo. Norte  
Tel. 809.568.9767  
809.568.9796  
Fax. 809.569.9320

**TRINITARIA**  
C/Josefa Brea No. 74  
esq. Tte. Amado García,  
La Trinitaria  
Tel. 809.689.1715  
809.688.9674  
Fax. 809.682.0266

**VILLA CONSUELO**  
C/Eusebio Manzueta No. 157  
Tel. 809.536.1908  
809.536.0844  
Fax. 809.536.3933

 **VILLA MELLA**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. Hermanas Mirabal  
esq. Gral. Modesto Díaz,  
Urb. Máximo Gómez,  
Villa Mella  
Sto. Dgo. Norte  
Tel. 809.568.4949  
Fax. 809.569.8891

► REGIÓN ESTE

**CHARLES DE GAULLE**  
Av. Charles de Gaulle  
esq. Calle José Fco.  
Peña Gómez y Ramón  
J. Bautista, Villa Carmen  
Tel. 809.595.8169  
809.595.8145  
Fax. 809.595.8013

**EL BRISAL**  
Centro Comercial  
Plaza del Este, 1er. nivel  
Km. 7 1/2 de la C/ Mella  
El Brisal, Santo Domingo Este  
Tel. 809.591.5199  
809.591.5311  
Fax. 809.591.5383

**LOS MINA**  
Pdte. Estrella Ureña  
No.104, Los Mina  
Tel. 809.594.8361  
809.594.7464  
Fax. 809.594.1109

**MEGACENTRO**  
Av. San Vicente de Paul  
esq. Carretera Mella, local 57-A,  
Plaza Comercial Megacentro,  
Altos de Cancino,  
Santo Domingo Este  
Tel. 809.692.1084  
809. 692.1080  
Fax. 809.692.1081

**HIGÜEY**  
MultiPlaza Higüey  
C/José A. Santana,  
Carretera La Romana-Higüey,  
locales 406 y 407, 1er. Nivel  
Tel. 809.933.3149  
Fax. 809.933.3130

**MENDOZA**  
Av. San Vicente de Paul  
No. 140, Carretera de Mendoza,  
Palmas de Alma Rosa  
Tel. 809.593.4016  
809.596.9296  
Fax. 809.594.9672

**OZAMA**  
Sabana Larga No. 114,  
esq. Curazao  
Tel. 809.594.3706  
809.594.6471  
Fax. 809.594.0111

**ROMANA**  
C/Francisco del Castillo  
Márquez No. 56,  
esq. Eugenio A. Miranda  
Tel. 809.813.2645  
809.813.5112/2803  
Fax. 809.556.9747

 **SIRENA SAN ISIDRO**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Autopista San Isidro,  
Multicentro La Sirena  
Tel. 809.788.6503  
809.788.6511  
Fax. 809.596.8225

**VERÓN**  
Centro Comercial VerónCenter,  
local A1, C/ Higuey-  
Punta Cana, Cruce de Verón  
Tel. 809.455.1457  
809.455.1158/1101  
Fax. 809.455.1579

► REGIÓN NORTE

**LA FUENTE, SANTIAGO**  
Av. Circunvalación  
No. 411, Plaza Ulloa,  
Santiago  
Tel. 809.734.0342  
809.734.0345  
Fax. 809.724.6059

**SUPERMERCADO NACIONAL**  
**VILLA OLGA**  
Ave. Juan Pablo Duarte,  
esq. C/México.  
Plaza Paseo Santiago,  
Primer nivel,  
La Esmeralda, Santiago  
Tel. 809.724.2367  
Fax. 809.724.2368

**PLAZA JORGE II**  
Ave. Bartolomé Colón  
Plaza Jorge II,  
Ensanche Julia, Santiago  
Tel. 809.583.8010  
809.580.1472  
Fax. 809.580.1974

**PLAZA OPTIMUS**  
Av. 27 de Febrero  
esq. Onésimo Jiménez,  
Plaza Optimus, Santiago  
Tel. 809.724.3200  
809.724.3201  
Fax. 809.724.3202

**GURABO**  
C/ Luperón, Km. 4 1/2,  
Plaza Larimar,  
Gurabo, Santiago  
Tel. 809.736.9100/9114  
Fax. 809.736.9120

 **SIRENA PUERTO PLATA**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. Gregorio Luperón,  
Puerto Plata  
Tel. 829.222.6581  
Fax. 809.761.1835

 **SAN FRANCISCO DE MACORÍS**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
C/Restauración No. 19,  
San Francisco de Macorís  
Tel. 809.244.1902  
Fax. 809.244.1951

**JUMBO MOCA**  
Av. Los Agricultores  
esq. Antonio de la Maza,  
Moca  
Tel. 809.578.3221/3228  
Fax. 809.578.3208

**JUMBO LA VEGA**  
Av. Pedro A. Rivera,  
La Vega  
Tel. 809.824.3650/3660  
Fax. 809.824.3670

► REGIÓN OESTE

**BRAVO**  
República de Colombia  
Tel. 809.922.7300  
809-922- 7400  
Fax. 809.922.7500

**27 DE FEBRERO**  
Av. 27 de Febrero No. 352,  
esq. c/18, Ens. Quisqueya  
Tel. 809.567.8082  
809.567.3008  
Fax. 809.549.3632

**AGORA MALL**  
Av. Abraham Lincoln  
esq. John F. Kennedy,  
Agora Mall  
Tel. 809.547.7777  
Fax. 809.547.4444

**ARROYO HONDO**  
C/Luis Amiama Tió  
(Antigua Camino Chiquito)  
esq. Juan Tomás Mejía y Cotes,  
local Comercial No. 102,  
1er. piso, Arroyo Hondo  
Tel. 809.562.1428  
809.562.1376  
Fax. 809.562.2119

**BELLA VISTA MALL**  
Av. Sarasota,  
Bella Vista Mall,  
1er. nivel, Bella Vista  
Tel. 809.255.0701  
809.255.0702  
Fax. 809.255.0704

 **LOS MAESTROS**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. Rómulo Betancourt  
No. 1752, Edif. R&T,  
local Comercial G-H,  
1er. nivel, Los Maestros  
Tel. 809.482.6848  
809.482.6858  
Fax. 809.482.6187

**CCN 27 DE FEBRERO**  
Av. 27 de Febrero  
esq. Abraham Lincoln,  
La Esperilla  
Tel. 809.732.7365/7455  
Fax. 809.732.7787

**PLAZA LAS AMÉRICAS**  
Av. Winston Churchill  
esq. Paseo de los locutores,  
Plaza Las Américas II,  
local Y-1-A, Ens. Piantini  
Tel. 809.381.2062/2064  
Fax. 809. 381.2062

 **SAN GERÓNIMO**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Ave. Núñez de Cáceres  
No. 11, Urb. San Gerónimo  
Tel. 809.548.8512  
809.472.0205  
Fax. 809. 548.6054

**TIRADENTES**  
Av. Tiradentes No. 25,  
casi esq. Gustavo Mejía  
Ricart, local 102,  
Torre Hipotecaria,  
Ens. Naco  
Tel. 809.541.0153  
809.541.7468  
Fax. 809.541.7456

 **BRAVO**  
**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. República de  
Colombia No. 69  
Tel. 809.922.7209/7400

 **GALERÍA 360**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. John F. Kennedy,  
Galería 360  
Tel. 809.542.7800/7888

► REGIÓN OP

**OFICINA PRINCIPAL**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. Máximo Gómez  
esq. Av. 27 de Febrero  
Tel.: 809-689-0171  
809-686-9882

► REGIÓN SUR

 **EL CACIQUE**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
Av. Independencia  
esq. Calle 1ra.  
(Hernán Suárez),  
Plaza Cacique,  
Urb. Cacique  
Tel. 809.532.1717  
Fax. 809.533.9511

**SIRENA SAN CRISTÓBAL**  
Antigua Carretera Sánchez,  
Multicentro La Sirena  
Tel. 809.527.7322  
809.527.7371  
Fax. 809.528.5680

 **HAINA**  
**WAZE APAP INCLUSIVO**  
C/ Sánchez  
esq. Av. Las Caobas,  
Haina, San Cristóbal  
Tel. 809.957.1050  
809.957.0439  
Fax. 809.542.2791

**HERRERA**  
Av. Isabel Aguiar  
No.354, esq. Emeterio  
Méndez, Herrera  
Tel. 809.537.5870  
809.537.6081  
Fax.809.537.2146

**INDEPENDENCIA**  
Av. Independencia  
Km.9, Carretera Sánchez,  
Buenos Aires del Mirador  
Tel. 809.535.7556  
809.535.7873  
Fax. 809.535.1951

**JUMBO LUPERÓN**  
Av. Luperón  
esq. Gustavo Mejía Ricart  
Tel. 809.227.0428/0448  
Fax. 809.683.0795

**LAS CAOBAS**  
Prolong. Av. 27 de Febrero,  
Plaza Bohemia, Las Caobas  
Tel. 809.537.1911  
809.537.2773  
Fax. 809.508.7248

**LOS ALCARRIZOS**  
C/Duarte No. 88.A,  
Los Alcarizos  
Tel. 809.473.1950  
809.473.1335  
Fax. 809.740.2002

**PLAZA LUPERÓN**  
Av. Independencia  
esq. Av. Luperón,  
Plaza Luperón,  
local comercial No. 22,  
Sector 12 de Haina,  
Km. 12, Carretera Sánchez  
Tel. 809.740.2000/2001  
Fax. 809.957.2791

**SAN CRISTÓBAL**  
Av. Constitución  
esq. María Trinidad  
Sánchez, San Cristóbal  
Tel. 809.528.3822  
809.528.3848  
Fax. 809.372.0737

**SIRENA DUARTE**  
Aut. Duarte, Km.13½,  
Multicentro La Sirena  
Tel. 809.372.0734  
809.372.0735  
Fax. 809.372.0737



**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

**www.apap.com.do**



@AsocPopular



Asociación Popular



Asociación Popular de Ahorros y Préstamos



@asocpopular



Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

PRODUCCIÓN EDITORIAL:

*Dirección de Reputación y Sostenibilidad*

DISEÑO:

*Elías Roedán*

FOTOGRAFÍAS

*Fernando Calzada*

*Ricardo Piantini Hazoury*

*Raúl Peralta*

*Para cualquier comentario, información  
o sugerencia, favor ponerse en contacto:*

*+1 (809) 689.0171 Ext. 2315*

*Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*

*Av. Máximo Gómez esq. Av. 27 de Febrero*

*Santo Domingo, República Dominicana*

