



## Memoria Anual

Informe Financiero  
Informe de Sostenibilidad  
Informe de Gobierno Corporativo

**21 REFLEXIONES DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO**  
**22 CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)**

**24 PERFIL Y CONTEXTO**

- 24 Perfil de APAP
- 25 Actividad Comercial
- 26 Presencia
- 27 Productos y Servicios
- 29 PymeAPAP

**30 RESPONDIENDO AL IMPACTO DEL COVID-19**

**32 ALIADOS DEL CLIENTE**

- 32 Experiencia del Cliente
- 33 Campaña "Cero de Oro"
- 34 Aporte al Desarrollo Integral
- 36 Iniciativas en Medios Electrónicos
- 38 Protección Integral de la Información

**39 CULTURA APASIONADA**

- 40 Perfil de Nuestros Colaboradores
- 41 Compromiso y Clima Laboral
- 42 Ser mujer en APAP
- 44 Formación y Desarrollo
- 46 Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

**47 CULTURA ÉTICA**

**49 PROTECCIÓN AMBIENTAL**

- 49 Preservación de la Biodiversidad
- 50 Consumo Energético
- 51 Acción contra el Cambio Climático
- 52 Proyectos de Acción Climática en 2021
- 53 Cultura 3R
- 54 Protección del Agua

**55 CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD**

- 55 Dale un Chance
- 56 APAPTodos
- 57 Un Techo por Nuestra Gente
- 57 Alianzas estratégicas



**20  
21** Informe de  
Sostenibilidad



## Reflexiones del Vicepresidente Ejecutivo

Los resultados extraordinarios obtenidos este 2021 marcan un hito institucional y afianzan nuestro liderazgo rumbo al 60 aniversario de la fundación de APAP y la implementación del nuevo plan estratégico 2022-2026.

Dado que los efectos de la pandemia continuaron este año, mantuvimos las medidas de apoyo a nuestros clientes y nuestras operaciones continuaron fortalecidas evidenciando un mayor uso de nuestros canales digitales.

Para preservar la salud de nuestros colaboradores, continuamos implementando modalidades de trabajo remoto y mixto, desarrollamos jornadas de vacunación con el apoyo de las autoridades de salud y reforzamos la aplicación de los protocolos de prevención COVID-19.

La organización respondió con mentalidad ágil, anticipándose a nuevos retos y manteniendo a los clientes en el centro de nuestro trabajo diario.

Potenciamos nuestro modelo de experiencia del cliente, fomentando las buenas prácticas de mercadeo responsable e implementando iniciativas de educación financiera.

Así mismo, continuamos promoviendo un clima laboral que motive a nuestros 1,491 colaboradores a obtener su máximo potencial. Esto se refleja en cuatro encuestas de clima laboral realizadas por instituciones externas e independientes, donde obtuvimos una puntuación por encima del 90% en todos los casos. En adición, APAP fue reconocida como el mejor lugar para trabajar para mujeres en el sistema financiero dominicano.

Nuestro programa de gestión ambiental recibió el premio a la Excelencia a la Producción Más Limpia, por su Sistema de Gestión Ambiental "APAP Ecoeficiente", en la sexta edición del Premio Nacional a la Producción Más Limpia del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de República Dominicana (MARENA). También mantuvimos en las oficinas principales los estándares requeridos para recibir por segunda ocasión la categoría Oro de la Certificación en Sostenibilidad 3R y certificamos tres nuevas sucursales.

Impulsados por nuestro compromiso social, durante 2021 destinamos más de 32 millones de pesos dominicanos en iniciativas de soporte financiero a proyectos sociales, de educación y primer empleo, facilidades de vivienda, entre otros. Por nuestras buenas prácticas en inclusión de personas con discapacidad, obtuvimos el "Sello RD Incluye" por 5to año consecutivo otorgado por el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS).

Estos resultados nos llenan de entusiasmo y energía para el próximo periodo en el que, mediante una nueva estrategia de negocios transformadora, continuaremos innovando con miras a lograr un crecimiento importante y afianzar nuestro liderazgo en el sistema financiero dominicano.

GUSTAVO ARIZA  
Vicepresidente Ejecutivo



# Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La Agenda 2030 auspiciada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) comprende 17 ODS que buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de la humanidad. En la siguiente tabla detalla cómo APAP contribuyó a los ODS relevantes durante el año 2021.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>RD\$18MM</b> soporte financiero a entidades sin fines de lucro para proyectos sociales y comunitarios.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>444 personas</b> contratadas como colaboradoras de APAP y 172 promociones efectuadas, siendo 59% mujeres.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verificación del inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) del año 2020 bajo los principios del Protocolo de GEI (Alcance 1, 2 y 3).</li> <li>■ <b>178 horas</b> de formación sobre finanzas climáticas a las áreas de negocios, impartidas por el Consejo Nacional de Cambio Climático (CNCCMDL).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Promoción</b> de un clima laboral saludable y una mejor salud física y emocional en los colaboradores.</li> <li>■ <b>Siete campañas de vacunación</b> COVID-19 e influenza en coordinación con las autoridades de salud y personal médico especializado, alcanzando un total de 1,109 inoculaciones efectuadas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>+2,200 horas</b> de capacitación impartidas a colaboradores en temas de transformación digital.</li> <li>■ <b>187,641 usuarios</b> digitales en 2021.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>+200 árboles</b> trasladados desde el terreno de construcción del Edificio Regional Norte al campus de Santiago de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), contribuyendo con la preservación de especies de alto valor ecosistémico.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>10</b> nuevos profesionales del programa <b>"Dale un Chance"</b> graduados con honores, y 60 estudiantes que continuaron cursando sus carreras.</li> <li>■ <b>RD\$6MM</b> invertidos en el programa de educación y primer empleo para jóvenes.</li> <li>■ <b>86,173 horas</b> de capacitación impartidas a colaboradores en 2021, representando +33% respecto al año pasado.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>RD\$3MM</b> invertidos en la estrategia de inclusión financiera de personas con discapacidad.</li> <li>■ Reconocimiento <b>"Sello RD Incluye"</b> por 5to año consecutivo a cuatro buenas prácticas en inclusión de personas con discapacidad.</li> <li>■ <b>154 clientes activos</b> con discapacidad en 2021, los cuales efectuaron 3,406 transacciones financieras en 2021.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Cerca del 60%</b> de acuerdos con proveedores contienen de manera explícita la cláusula del cumplimiento al Código de Ética y Conducta.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>56%</b> de la alta gerencia es mujer.</li> <li>■ <b>Mejor lugar</b> para trabajar para mujeres, 1ero del sistema financiero nacional.</li> <li>■ <b>55 mujeres y 30 hombres</b> disfrutaron de su derecho de maternidad y paternidad en 2021.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>RD\$5.5MM</b> otorgados en facilidades de vivienda y educación financiera a colaboradores meritorios.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Apoyo a 6 iniciativas</b> y organizaciones a favor de la Agenda 2030 (AMCHAMDR, ECORED, ANJE, REDAMERICA, EDUCA, FINJUS).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Dimensionamiento de los procesos de manejo de agua a lo largo de su ciclo de vida en el Complejo Principal y siete sucursales de negocio.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Primer préstamo verde</b> en economía circular, que tendrá como principales beneficios el reciclaje de 2,000 toneladas mensuales de plástico y la generación de 59 empleos verdes directos.</li> <li>■ <b>Certificación Oro</b> en Sostenibilidad 3R's para oficinas principales y tres nuevas sucursales y premio a la Excelencia a la Producción Más Limpia, por su Sistema de Gestión Ambiental "APAP Ecoeficiente".</li> <li>■ <b>85% disminución</b> en la compra de botellones de agua respecto a 2019 debido a la implementación de 23 sistemas de ósmosis.</li> </ul>	<div style="background-color: #003366; color: white; padding: 10px; border-radius: 50%; text-align: center;"> <b>PRINCIPALES CONTRIBUCIONES A LOS ODS EN EL 2021</b> </div>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>3.8%</b> reducción del consumo energético de todo APAP respecto al año pasado.</li> <li>■ Disminución del consumo de electricidad en sucursales de negocios debido a una mayor generación de energía renovable e instalación de tecnología de mayor eficiencia energética.</li> </ul>				

# Perfil y contexto

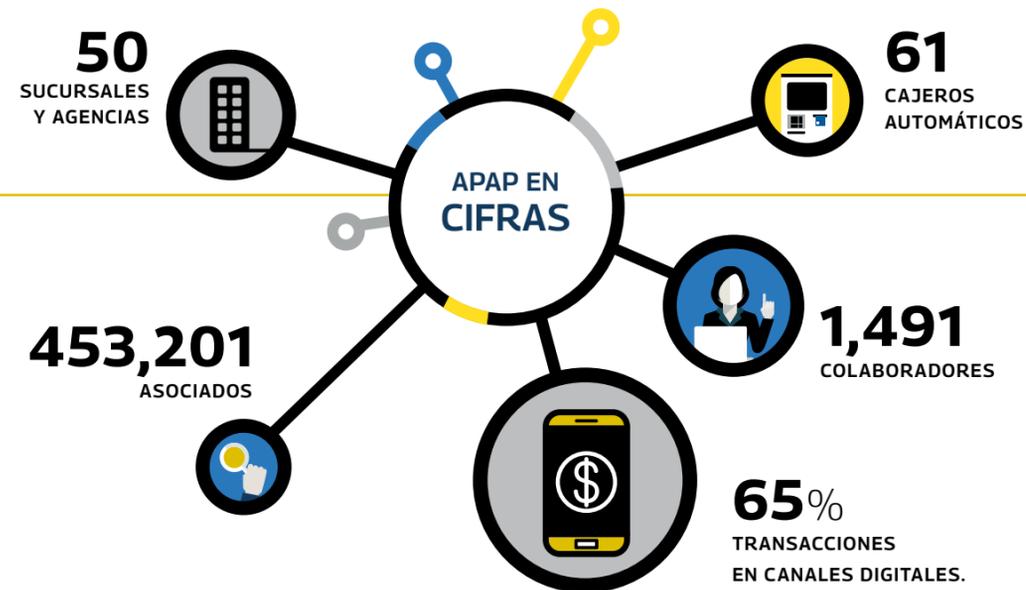
## PERFIL DE APAP

La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) es una institución financiera privada, de carácter mutualista, creada mediante Ley No. 5897, del 14 de mayo de 1962, con el objetivo de promover el ahorro para el financiamiento de la compra, construcción y/o mejoramiento de la vivienda familiar.

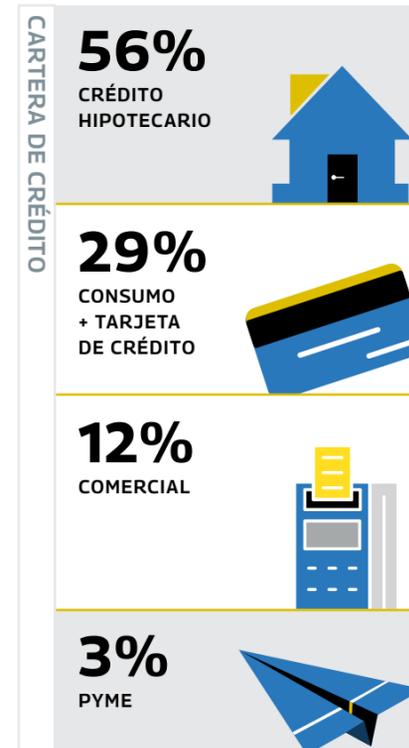
Más allá de su tradicional liderazgo en el financiamiento de viviendas económicas y de clase media, y como parte de su estrategia de diversificación, APAP ha extendido su apoyo a los más importantes sectores productivos del país, consolidando su participación en el sistema financiero dominicano.

Los logros alcanzados en áreas tan importantes como el fortalecimiento institucional, la gobernabilidad corporativa y la responsabilidad social, hacen de APAP una institución coherente con los principios y valores que le sirven de sustento.

Con sede en la ciudad de Santo Domingo, y sucursales distribuidas en dicha ciudad, Santiago, San Francisco de Macorís, La Vega, Moca, La Romana, Higüey, Verón, San Cristóbal, Haina y Puerto Plata, APAP ha sentado las bases para continuar su crecimiento sostenido en un mercado financiero cada vez más competitivo: capital humano de calidad excepcional, estrategia de vanguardia y tecnología de punta.



Los datos aquí presentados son al 31 de diciembre del 2021.

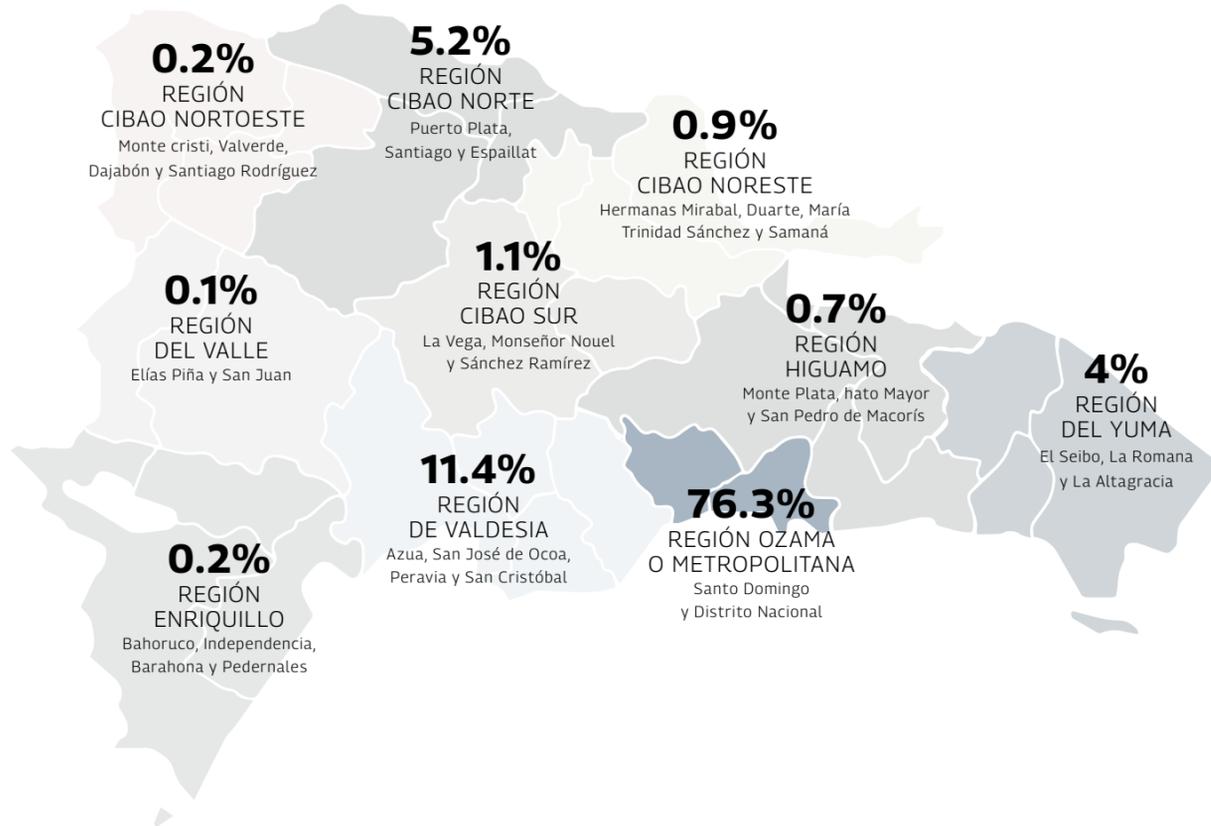


## PRESENCIA

APAP brinda servicios a sus clientes a través de una red de canales de atención que comprende 50 sucursales y agencias, 61 cajeros automáticos y diversos canales digitales, incluyendo AP@Penlínea, APAPPMóvil, TeleAPAP, ChatAPAP, CitasAPAP, correo electrónico y videoconferencias.

Las cifras aquí presentadas son al 31 de diciembre del 2021.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE CLIENTES ACTIVOS



## PRODUCTOS Y SERVICIOS

APAP cuenta con un portafolio de productos y servicios pertinentes para cada necesidad y enfocados en apoyar el progreso de personas y empresas. Para más información de los productos o servicios, consultar la página web de APAP.



## PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

### PERSONAS



#### Cuentas

- Cuenta Ahorro Regular
- Cuenta Ahorro Vivienda Programado
- Cuenta de Ahorro Infantil
- Cuenta Balance Mínimo Flexible
- Cuenta Ahorro a la Medida
- Cuenta de débito

#### Certificados

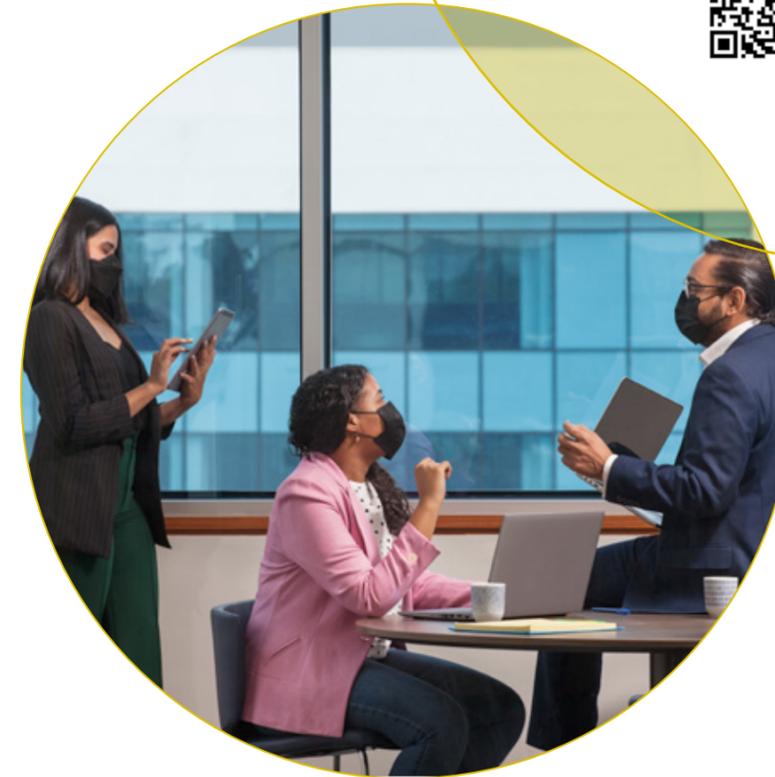
- Certificado sin redención anticipada
- Certificado libre
- Certificado financiero

#### Tarjetas

- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito

#### Financiamiento

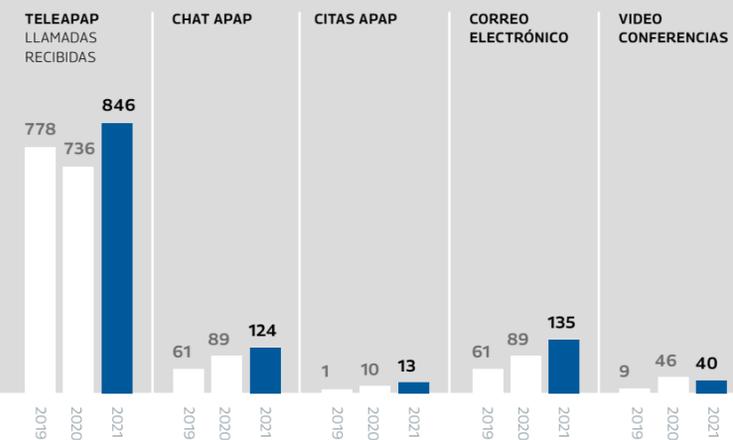
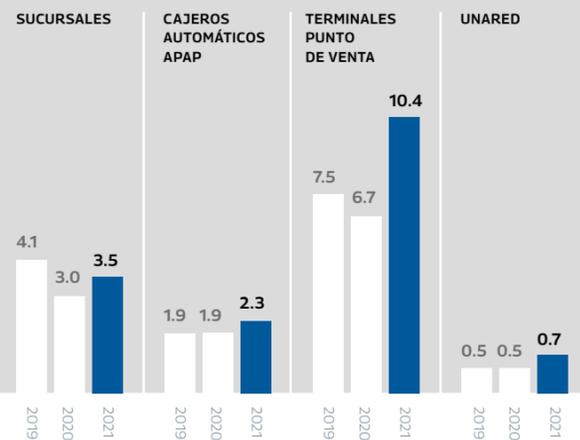
- Préstamo hipotecario
- Préstamos con garantía hipotecaria
- Préstamo consumo personal sin garantía
- Préstamo consumo con garantía de inversiones
- Préstamo consumo vehículo



## EVOLUCIÓN EN LA CANTIDAD DE CONTACTOS EN CANALES REMOTOS Y VIRTUALES (EN MILES)

### Evolución de transacciones por canales físicos

Número de transacciones efectuadas (en millones)



**Seguros**

- Hogar Protegido
- Salud Preferencial
- Bolso Protegido
- Protección en Cajeros
- Mascota Feliz
- Asistencia APAP
- Telemed
- Protección Cáncer
- Futuro Asegurado
- Asistencia Exequial
- Renta Diaria por Hospitalización
- Accidentes Personales
- Herencia Asegurada
- Protección Financiera

**Tesorería**

Bonos del Ministerio de Hacienda y Banco Central de la República Dominicana.

**Servicios transaccionales**

- Pago de impuestos
- Transferencias con bancos al exterior
- Remesas
- Divisas

**EMPRESAS**



**Cuentas**

- Cuenta Ahorro Regular
- Cuenta Balance Mínimo Flexible
- Cuenta Flex Empresarial

**Certificados**

- Certificados financieros

**Tarjetas**

- Tarjetas de crédito Empresarial
- Tarjetas de crédito Pyme
- Tarjetas de débito Pyme

**Financiamiento**

- Préstamo interino para construcción
- Préstamo comercial sin garantía
- Préstamo para adquisición de vehículos y equipos
- Préstamos con garantía hipotecaria
- Línea de crédito

**Seguros**

- Negocio protegido

**FiduAPAP**

- Preventas
- Administración de solares
- Inmobiliario integral
- En garantía
- Fuente de pago
- Administración y pago
- Fuente de pago

**Tesorería**

- Mesa de Dinero y Títulos
- Divisas

**25%**  
MUJERES  
Empresarias

**+189**

PYMES  
apoyadas en 2021  
con préstamos  
otorgados

**PYMEAPAP**

Los ejecutivos Pyme sirven como asesores de confianza para estos clientes, guiándoles y asesorándoles sobre los productos y servicios según sus necesidades.

**66%**

PYMES  
con al menos  
un servicio digital

**47%**

CLIENTES  
Personas físicas

**53%**

CLIENTES EIRL  
Empresa Individual  
de Responsabilidad  
Limitada



# Respondiendo al impacto del covid-19

Durante el año 2021, se continuaron gestionando los protocolos COVID-19, los cuales fueron actualizados de acuerdo con los cambios regulatorios pertinentes en los componentes de comunicación, limpieza, detección y atención médica, permisos temporales, entre otros.

Entre las principales acciones implementadas por APAP durante este año se destacan las siguientes:

## COLABORADORES

- **367 colaboradores** en modalidad remota y 53 en modalidad mixta.
- Seguimiento con aliado médico dedicado a dar tratamiento personalizado a los casos sospechosos y positivos de COVID-19.
- **7 jornadas** de vacunación en las instalaciones.
- Charlas con especialistas para aclarar dudas sobre la vacunación y las nuevas variantes.
- **4,103 horas de capacitación** impartidas sobre los protocolos, procedimientos y matrices COVID-19.



## MEDIDAS DE FLEXIBILIZACIÓN Y NORMALIZACIÓN CREDITICIA

Dado los altos niveles de incertidumbre sobre la perspectiva, evolución y desarrollo del mercado financiero, APAP extendió en 2021 las medidas prudenciales adoptadas el año anterior apoyando a los prestatarios más afectados, incluyendo:

### Flexibilización de los requisitos:

- 28 días para pago del corte opción "Skip Payment" del pago mínimo.
- Exención cargos por mora y sin días de atraso.
- Avances de efectivo sin comisión.
- Pago corte de tarjeta de crédito vía crédito diferido +Límite.
- Plazos de 48 meses sin comisión y tasa preferencial.
- Medida de rodar por tres meses el pago de la cuota de préstamos hipotecarios, personal, de vehículo y pymes.

### Beneficios de cashback, abarcando:

- 20% en farmacias y laboratorios clínicos.
- 20% en comida a domicilio, al pagar con Visa.
- 20% en streaming de música, video y películas.
- Asistencia 24 horas los siete días de la semana.
- Adecuación de los procesos de admisión de nuevos clientes que se encuentran en programas de subvención del estado.
- Atención especial a sectores productivos más afectados por el COVID-19 evitando su sobreendeudamiento.
- Distribución del portafolio por actividad incluyendo la participación de clientes APAP en programas de subvención del estado.
- Monitoreo mensual de la distribución del portafolio por niveles de riesgo, tanto de la cartera minorista, mayorista y pyme a partir del último trimestre.
- Excepción de desembolso a hipotecas en proyectos autorizados y créditos vehiculares de concesionarias con línea vigente.



# Aliados del cliente

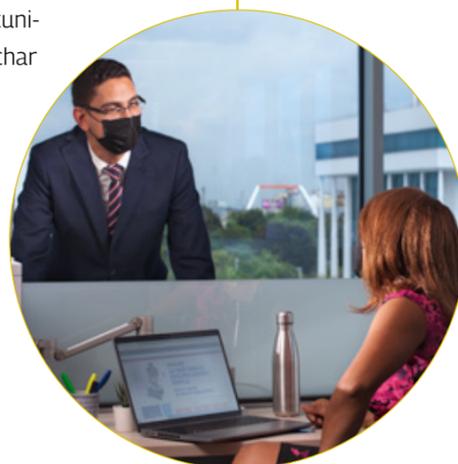
## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

APAP ha afianzado su modelo de negocios con un enfoque centrado en el cliente, generando confianza, identificando sus necesidades y siendo un aliado en cada momento importante de su vida.

A partir del modelo de experiencia general se han desarrollado enfoques específicos para cada momento de interacción en la sucursal, caja y medios digitales, los cuales son medidos de forma periódica por empresas externas a través de los siguientes mecanismos:

<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión y monitoreo de comentarios en redes sociales, llamadas y visitas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de reclamaciones y mejora de procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos focales, análisis comparativos y estudios</li> </ul>
---	--	---	--

Los resultados se reportan mensualmente en una plataforma interna de medición, donde un equipo multidisciplinario de experiencia del cliente los analiza de forma comparativa por momentos de interacción para identificar oportunidades de mejora, establecer planes de acción y escuchar directamente a los socios ahorrantes.



## ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE

En el año 2021, se realizaron un total de 9,260 encuestas vía telefónica a través de un tercero para medir el índice de recomendación (NPS) de los distintos productos y servicios, entre otros indicadores de experiencia y satisfacción. Los índices de recomendación han mostrado una tendencia positiva gracias a la cercanía transmitida a los clientes, el impulso de canales digitales, ajustes oportunos en modelos y protocolos de atención para adaptarnos a los efectos de la pandemia.

### NPS PARA SEGMENTOS DE CLIENTES PRIORITARIOS

Componente	NPS 2020	NPS 2021
Adulto Medio	84.9%	90.5%
Joven	84.9%	88.9%
Senior	91.7%	92.7%

La segmentación de clientes es una metodología interna de APAP. Se incluyen aquellos segmentos prioritarios para la organización.

# “Cero de Oro” desde una mirada inclusiva

Con **53 ediciones ininterrumpidas**, el “Cero de Oro” es la campaña publicitaria más **longeva del mercado en República Dominicana**. Tiene como objetivo premiar la acción de ahorrar en personas físicas y devolver a nuestros socios ahorrantes la confianza depositada en la institución en forma de viviendas, siendo APAP la entidad que otorga la mayor cantidad de premios en pesos dominicanos del sistema financiero del país.

**Durante la campaña, se procuró seguir una línea inclusiva en la participación de talentos, abarcando desde personas con discapacidad y diversidad en raza, género y características físicas. Adicionalmente, se incorporaron elementos de sostenibilidad ambiental, tales como evitar el uso de plásticos y motivar la movilidad sostenible.**



# Aporte al desarrollo integral

## EDUCACIÓN FINANCIERA

Impartimos varios seminarios virtuales para educar a niños y jóvenes sobre la importancia del ahorro con el objetivo de empoderarlos financieramente, así como seminarios sobre cómo mejorar la operación del negocio y eficientizar la gestión del negocio para emprendedores y dueños de Pyme. Estas iniciativas se realizan en alianza con las principales instituciones de educación superior del país y con aliados comerciales.



Charla  
Día Mundial  
del Ahorro  
Galería 360

Proyecto  
educativo  
Santa Cruz

Agencia  
Cero

MasterClass  
APAP

Charla  
Comercio  
Electrónico  
para  
emprendedores

Charla  
Eficientiza  
las operaciones  
de tu negocio



## Agencia Cero

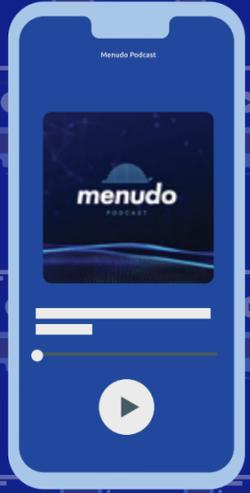
APAP realizó por tercera ocasión, la competencia interuniversitaria Agencia Cero, un espacio creativo donde estudiantes de las principales universidades del país compitieron en el desarrollo de campañas mercadológicas disruptivas.

## MASTERCLASS APAP

Iniciativa que tiene como objetivo orientar el desarrollo profesional en el mercado financiero a jóvenes universitarios a través de sesiones interactivas sobre temas diversos. Se impartieron nueve charlas a cuatro universidades en temas como inteligencia de negocios, comercio electrónico y mercadeo, alcanzando a más de 300 estudiantes de universidades como la Universidad Iberoamericana (UNIBE), la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUC-MM), la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD) y la Universidad APEC.



33  
Episodios



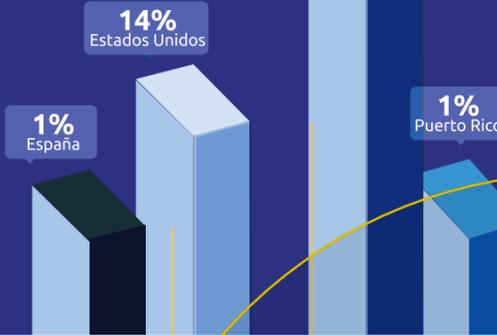
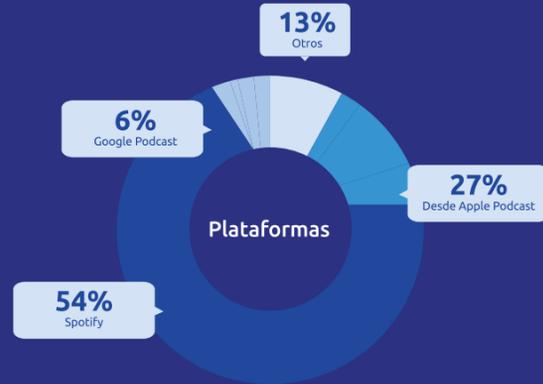
# menudo

PODCAST

994 Minutos de grabación

42

Invitados nacionales e internacionales



## MENUDO PODCAST

Plataforma de comunicación digital donde se comparten conocimientos, informaciones y cifras de interés para conectar con su audiencia, educar e informar, con invitados nacionales e internacionales.

Escucha Menudo Podcast



## INICIATIVAS EN MEDIOS ELECTRÓNICOS

Adicionalmente, APAP cuenta con plataformas digitales dedicadas a difundir contenido de educación financiera, como es el caso del Blog de Educación Financiera y el Rincón del Minerito, este último enfocado a la educación financiera para los más jóvenes.

## SOLUCIONES DIGITALES

Durante el año 2021, se implementaron las siguientes iniciativas con el objetivo de reducir la necesidad de visitar presencialmente las sucursales de negocios, destacando las siguientes:

- Datos patrocinados con Claro para el acceso gratuito al APAPMóvil.
- Campañas dirigidas a clientes mayores de 60 años para orientarlos en el acceso y uso de los canales digitales.
- Campaña masiva para cliente con perfil consulta les sea asignado un rol transaccional sin visitar sucursal.
- Servicio de videoconferencias para evitar visitas a la sucursal.
- Tutoriales en YouTube para orientar a los clientes sobre el uso correcto de los canales digitales.
- Comunicaciones especializadas para el incentivo en el uso de los canales digitales y ATMs, incentivando el autoservicio.

# Protección integral de la información

## CIBERSEGURIDAD

APAP cuenta con un sistema de gestión de seguridad de la información basado en una combinación de marcos de trabajos internacionales para mantener una estructura de controles y mitigación de riesgo. La estrategia es gobernada por el Comité de Seguridad Cibernética y de la Información, que garantiza que la entidad pueda hacer frente a los riesgos y amenazas contra la privacidad de la información.

PRINCIPALES LOGROS:

- **Recertificación PCI DSS** (*Payment Card Industry Data Security Standard*), estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago.
- **Certificación SWIFT** (*Customer Security Controls Framework*), norma de comunicación de productos y servicios financieros.
- **Creación del área Inteligencia de Amenazas**, con el objetivo de mitigar los riesgos de nuevas vulnerabilidades y respuesta ante incidentes de seguridad.
- **Incremento del nivel de madurez** en procesos de monitoreo de seguridad de la información en línea con el Reglamento de Seguridad Cibernética y de la Información del Banco Central de la República Dominicana.
- **Campañas de concienciación** en medios digitales, difundiendo buenas prácticas de prevención y protección de los activos y de la ciberseguridad.

## PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

APAP cuenta con una unidad interna para la prevención, mitigación y detección del fraude en los productos y servicios. Así mismo, posee un sistema de monitoreo y prevención de transacciones financieras operando en tiempo real todos los días del año para asegurar la protección integral del cliente.

**12MM**  
TRANSACCIONES  
MONITOREADAS

RD\$  
**587.87**  
MM  
MONTO SALVADO

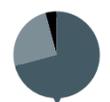
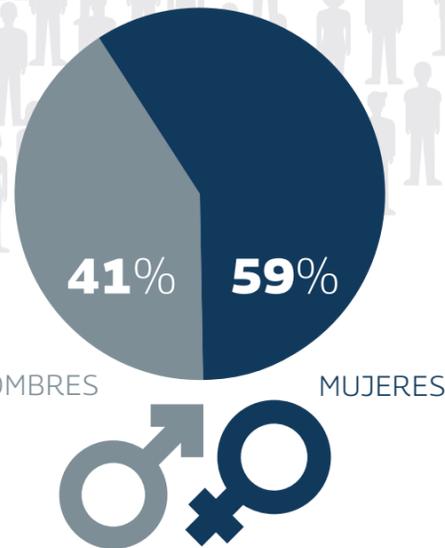
# Cultura APAPsionada



## PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES

**1,491**

colaboradores en 2021, **13%** más que el año pasado



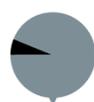
### MODALIDAD

Presencial **71%**  
Remota **25%**  
Mixta **4%**



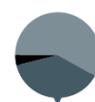
### EDAD

Menores de 30 años **45%**  
Entre 30 a 50 años **50%**  
Mayores de 50 años **5%**



### CONTRATO

Fijo **94%**  
Temporal **6%**



### NIVEL

Alta Gerencia **4%**  
Mandos medios **38%**  
Administrativo y operativo **58%**  
De la alta gerencia es mujer **56%**



### MOVIMIENTO

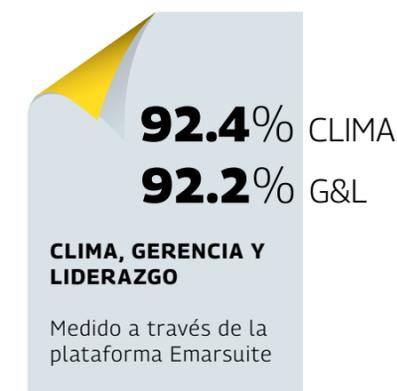
Entrantes **444**  
Salientes **272**  
Índice de rotación **18%**



## Compromiso y clima laboral

APAP ha enfocado sus esfuerzos en promover un clima laboral que impulse a los colaboradores a seguir desarrollándose y aportando a la organización.

Los resultados de estos esfuerzos se evidenciaron en los indicadores de las diversas encuestas realizadas en 2021 por instituciones externas e independientes, los cuales superan el 90% en todos los casos:



**10° año consecutivo**

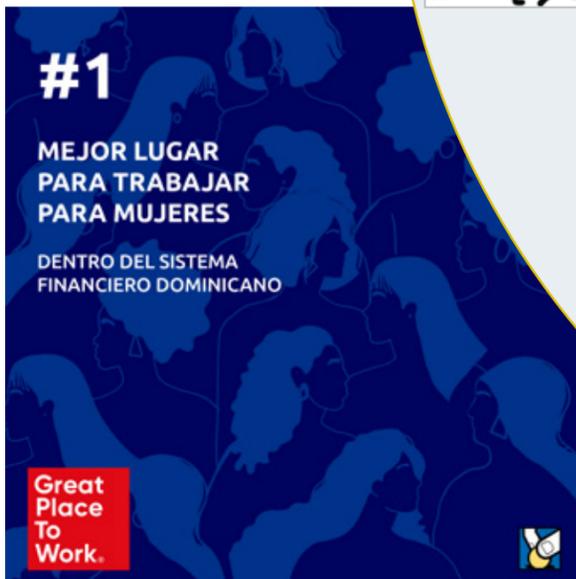
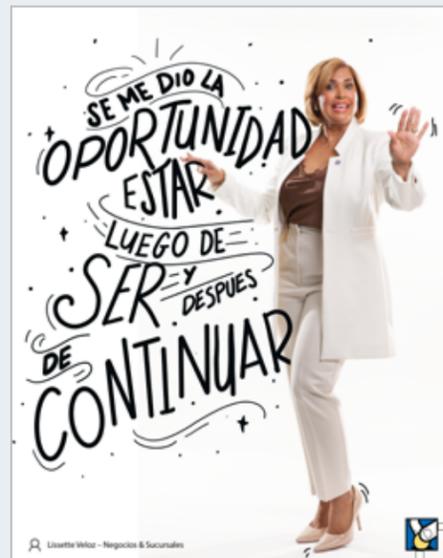
siendo de las mejores empresas para trabajar de República Dominicana y El Caribe.



### MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR PARA MUJERES

4TO EN CENTROAMÉRICA Y EL CARIBE  
2DO EN REPÚBLICA DOMINICANA  
1ERO DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL

APAP propicia la integración plena de sus colaboradores sin distinción, por lo que su Código de Ética y Conducta y otras políticas internas están orientadas a brindar igualdad de oportunidades sin distinción de género, raza, discapacidad, lengua, orientación sexual o religión.



## Ser Mujer en APAP

En el componente de igualdad de género, APAP reconoce la historia, los esfuerzos y los talentos de cada una de sus colaboradoras, por lo que, en 2021, lanzó la campaña “Ser Mujer En APAP”, en la que varias colaboradoras cuentan qué representa para ellas ser mujer en la institución.



Conoce más aquí

Destacando la importancia de esta etapa en el desarrollo integral de sus colaboradores, APAP otorga los siguientes beneficios:

### Mujeres

**14 semanas** establecidas por ley  
**+ 1 semana** prenatal adicional

### Hombres

**2 días** establecidos por ley  
**+ 1 día** adicional

Como resultado de estos esfuerzos:

**55 mujeres y 30 hombres** ejercieron su derecho de maternidad y paternidad en 2021

**100% se reincorporó** al trabajo después de finalizar su permiso



### BABY APAPSIONADO

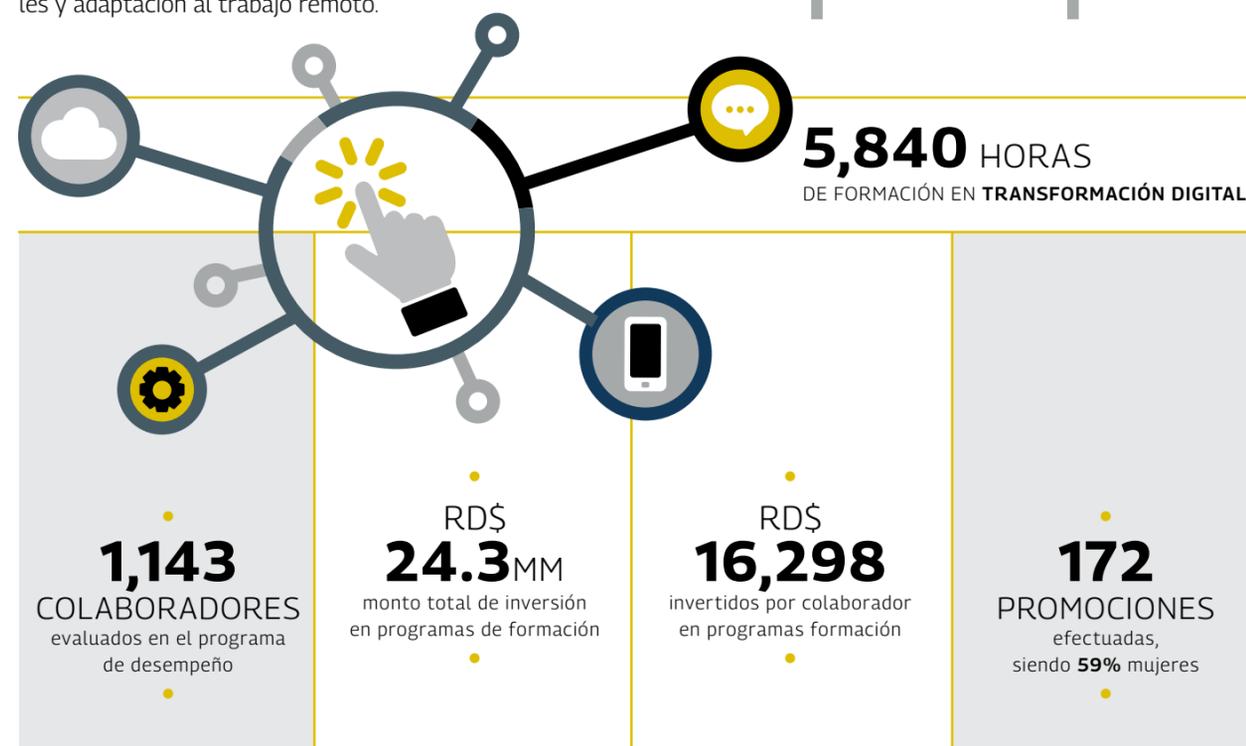
Programa en el que se brinda a las colaboradoras de APAP un acompañamiento cercano durante su periodo de gestación, proporcionándoles charlas, orientación sobre las facilidades del seguro médico y una guía con informaciones relevantes para su salud.

## Formación y desarrollo

APAP reconoce que la formación y el desarrollo son componentes esenciales para fortalecer el potencial de sus colaboradores, al tiempo que impulsa su desarrollo profesional y personal de manera continua para adaptarse a un entorno laboral que cambia de forma acelerada.

El modelo de formación y desarrollo se basa en la identificación y evaluación de las necesidades académicas internas con una periodicidad anual, así como en el cumplimiento de las capacitaciones reglamentarias del sector financiero a nivel nacional e internacional.

Durante 2021, el plan anual de capacitación se fortaleció con formaciones sobre el liderazgo, competencias digitales y adaptación al trabajo remoto.



## Digital Week 2021

Evento anual que busca fortalecer la cultura digital interna a través de iniciativas digitales innovadoras, conferencias magistrales y conversatorios con expertos de diversas áreas. En 2021 se realizó en modalidad 100% digital, obteniendo los siguientes resultados:

**50** CONTENIDOS de alto valor en 6 temas digitales

**+2,200** HORAS de capacitación impartidas



## Semana de la Calidad

Desde el 2016 APAP realiza la "Semana de la Calidad APAP®" en el marco de la celebración mundial del mes de la calidad. Por seis años consecutivos, los lemas de esta semana se han distinguido por integrar de forma holística una filosofía de mejora continua en su modelo de excelencia organizacional.

En el año 2021, la prioridad estratégica se centró en relevancia al enfoque ágil para alcanzar un impacto de valor en los clientes en el menor tiempo de desarrollo, lo que motivó la definición del lema: "Mejorando con agilidad".

### OTRAS INICIATIVAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO:

- **Academia APAPsionada:** programa formativo para el personal de nuevo ingreso en el área de Negocios.
- **Coaching APAPsionado:** certificación interna para fomentar estilos de liderazgo alineados a buenas prácticas.
- **ConecTodos por el Crecimiento:** comunidad virtual donde los colaboradores comparten contenido de valor para el desarrollo humano y profesional.
- **Academia Lean Six Sigma - Mejora Continua (7ma edición):** programa de certificación en la metodología Lean Six Sigma (White, Yellow y Green Belt).
- **APAPsionados por la Lectura:** círculos y actividades de lecturas con temas focales que son de importancia para APAP.
- **Entre Tomas:** talleres de cine diseñados para reforzar las competencias y valores de la institución.

# Gestión de la salud y seguridad en el trabajo

APAP gestiona la salud y seguridad ocupacional a través de políticas, procedimientos, protocolos que establecen los lineamientos a seguir por sus colaboradores y contratistas para prevenir y mitigar los factores de riesgo que puedan ocasionar accidentes y enfermedades ocupacionales, en cumplimiento del Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo del Ministerio de Trabajo de República Dominicana.

El Plan de Seguridad y Salud de APAP abarca todas las instalaciones físicas de

la entidad, así como todos los colaboradores permanentes y temporales. El órgano responsable de su implementación y monitoreo es el Comité Mixto de Seguridad y Salud, en adición al coordinador general, el asesor técnico y los coordinadores designados en cada localidad.

Mensualmente, los coordinadores realizan inspecciones y auditorías aleatorias en sus localidades para identificar preventiva y/o reactivamente cualquier condición insegura que pueda causar un accidente. Así mismo, se cuenta con un formulario obligatorio para evaluar los riesgos antes de realizar cualquier actividad, ya sea por colaboradores o contratistas. Los resultados de estos procesos se revisan y comparten para mejorar el sistema de gestión.

Adicionalmente, durante 2021 se realizaron siete campañas de vacunación COVID-19 e influenza en coordinación con las autoridades de salud y personal médico especializado, alcanzando un total de 1,109 inoculaciones efectuadas.



**9,973**  
HORAS  
de capacitación  
en seguridad y salud

## En 2021, APAP obtuvo la recertificación en el Reglamento 522-06 con una vigencia de tres años (ABRIL 2024).

### INICIATIVAS PARA PRESERVAR LA SALUD

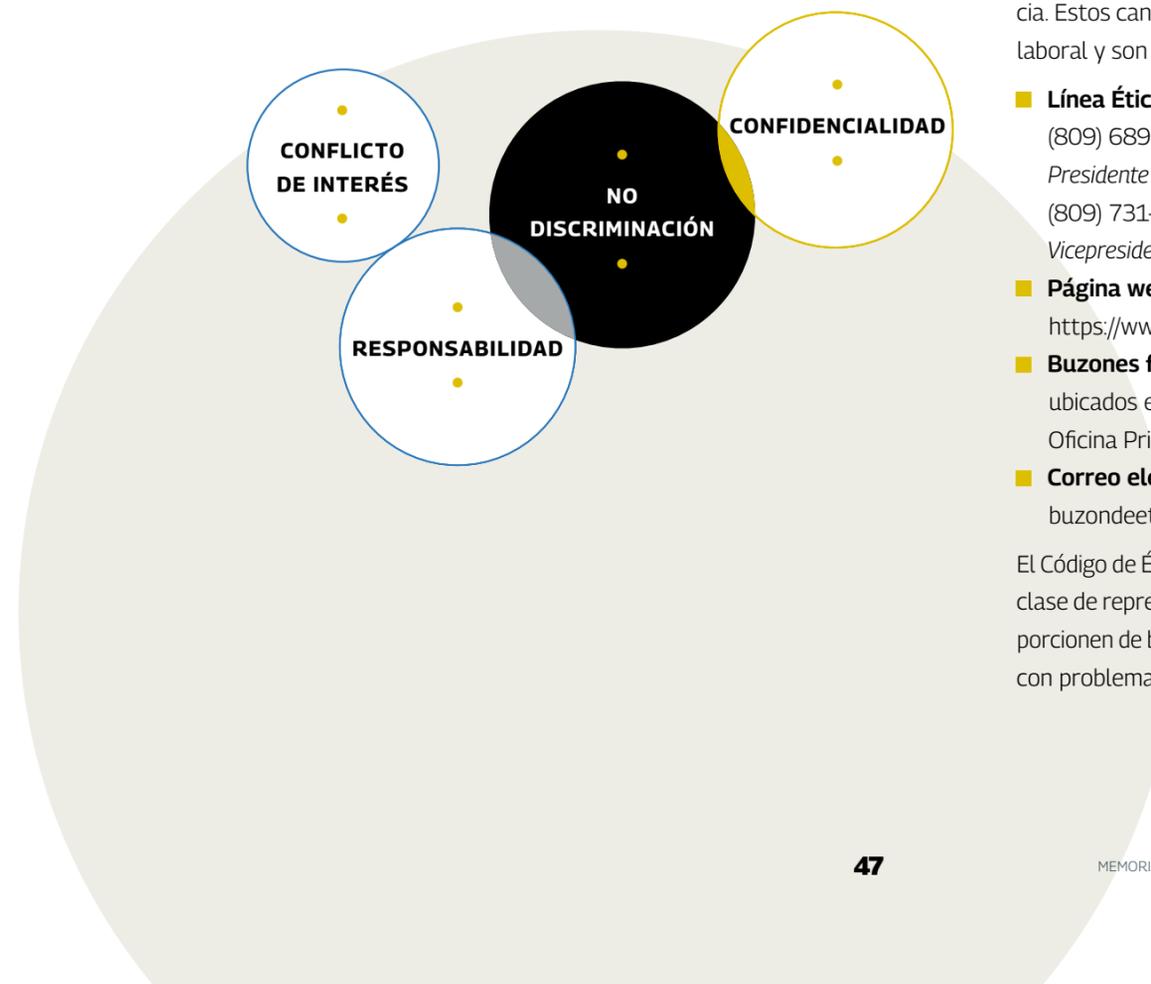
CAMPAÑA	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS OBTENIDOS
<b>APAP CUIDA DE TI: HÁBITOS SALUDABLES</b>	Promoción de hábitos saludables en la vida de nuestros colaboradores.	<b>20</b> participantes con seguimiento directo por dos meses por especialistas.
<b>JORNADA CARDIOVASCULAR</b>	Evaluaciones médicas y guías especializadas en beneficio de su salud y bienestar integral. Toma de Tensión arterial. Toma de peso y talla para cálculo de IMC. Glicemia Capilar.	Participación de <b>80</b> colaboradores, donde algunos fueron referidos a consultas especializadas.
<b>JORNADA DE SALUD FEMENINA</b>	Consultas ginecológicas, evaluación de mamas y toma de muestra de Papanicolaou.	<b>29</b> colaboradores atendidos.
<b>JORNADA ODONTOLÓGICA</b>	Mantener una adecuada salud bucal para ayudar a prevenir este tipo de afecciones. Fueron realizados profilaxis, evaluación y radiografía.	<b>132</b> colaboradores atendidos.



# Cultura ética

APAP está comprometida con el más alto nivel de conducta ética empresarial a través de la implementación de mecanismos internos que motiven a sus miembros de la Junta de Directores, ejecutivos, colaboradores y terceros relacionados a desempeñar sus labores de acuerdo con los valores institucionales y el más alto sentido de honestidad e integridad en sus actividades diarias y en las interacciones con sus grupos de interés.

El Código de Ética y Conducta es el documento principal que estipula las normas y responsabilidades para la toma correcta de las decisiones, garantizando un ambiente de respeto, armonía y transparencia. Las normas de conducta se distribuyen en la política en cuatro grandes secciones o pilares:



APAP dispone del canal “**Línea Ética**” para que cualquier persona que identifique alguna vulneración al Código de Ética y Conducta, pueda reportarla de forma anónima ya que el nombre es opcional al momento del reporte o denuncia. Estos canales están disponibles en horario laboral y son los siguientes:

- Línea Ética:**  
 (809) 689-2255  
*Presidente de la Junta de Directores*  
 (809) 731-2654  
*Vicepresidente Ejecutivo*
- Página web:**  
<https://www.apap.com.do/denuncias/>
- Buzones físicos de ética:**  
 ubicados en los murales de cada nivel de Oficina Principal.
- Correo electrónico:**  
[buzondeetica@apap.com.do](mailto:buzondeetica@apap.com.do)

El Código de Ética y Conducta prohíbe cualquier clase de represalia a los colaboradores que proporcionen de buena fe informaciones vinculadas con problemas éticos que observen.

## ESTRATEGIA DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA

### BENEFICIOS AMBIENTALES



#### APAP Ecoeficiente

Programa Ambiental coordinado por el equipo de Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

- **100% vasos plásticos eliminados** desde 2019, promoviendo el uso de termos propios.
- **Reducción** de la compra de botellones por instalación de sistema de ósmosis.
- **Disminución** en el consumo de energía en las sucursales por elementos de eficiencia energética.

#### Celdas Solares en Sucursales

372 paneles fotovoltaicos instalados en siete sucursales de negocios

- **58% reducción** consumo de electricidad en las 7 sucursales.
- **51% disminución** en la facturación de la electricidad.
- **78,891 kg CO<sub>2</sub>, eq emisiones** reducidas anualmente

#### Edificio de Negocios

Programa Ambiental coordinado por el equipo de Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

- **8 mil pies** cuadrados de vidrio con control solar y térmico.
- **Chiller** de alta eficiencia.
- **100% de bombillas LED.**
- **34 sensores de presencia/movimiento**
- Building Management System (BMS).
- **65% reducción** en la intensidad de energía eléctrica en comparación a la Oficina Principal (OP).
- **Ahorros de RD\$448.10** por cada kWh consumido en metro cuadrado de instalación.



## Protección ambiental

Durante el 2021, APAP recibió el premio a la Excelencia a la Producción Más Limpia, por su Sistema de Gestión Ambiental "APAP Ecoeficiente", en la sexta edición del Premio Nacional a la Producción Más Limpia del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de República Dominicana (MARENA). También fueron distinguidos por la implementación exitosa del proyecto de "Celdas Solares en Sucursales" y el "Edificio de Negocios" de la entidad.

Adicionalmente, APAP mantuvo en sus Oficinas Principales los estándares requeridos para recibir por segunda ocasión la categoría Oro de la Certificación en Sostenibilidad 3R por parte del Centro para el Desarrollo Agropecuario (CEDAF) y avalada por la Cooperación Japonesa (JICA), MARENA y el Ministerio de Industria y Comercio de República Dominicana. También certificó tres nuevas sucursales, las cuales integran elementos de ecoeficiencia como parte de su estrategia de producción más limpia.

#### PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Como parte de su estrategia de sostenibilidad ambiental, APAP trasladó desde el terreno de construcción de su Edificio Regional Norte al campus de Santiago de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM), más de 200 árboles, entre ellos higüeros, samanes y plantas juveniles, con el propósito de contribuir con la preservación de estas especies de alto valor ecosistémico.

El proceso se realizó de manera progresiva, con el objetivo de que el 50 % de las especies sean reinsertadas en el terreno donde APAP construye su Edificio Regional Norte, mientras que el resto de las plantas permanecerá en los espacios de la PUCMM, como un aporte a la universidad.

Adicionalmente, donó 720 m<sup>3</sup> de material orgánico al Jardín Botánico de Santiago, para que pueda ser aprovechado como insumo para el cuidado de las plantas locales.



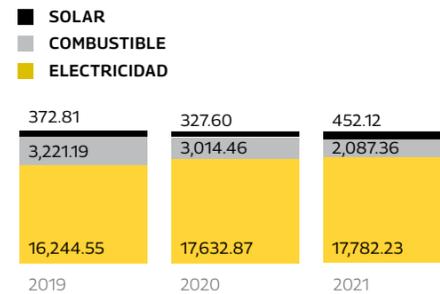
Conoce más aquí



## CONSUMO ENERGÉTICO

En el año 2021 el consumo total de energía fue de 19,869.6 GJ, lo que representó una disminución del 3.8% respecto al año pasado. De esta cantidad, el consumo de energía eléctrica de fuentes no renovables constituyó el 88%, seguido de combustibles fósiles -diésel y gasolina- (10%) y la energía eléctrica de fuentes renovables (2%).

CONSUMO DE ENERGÍA DE 2019 A 2021 (GJ)



## ENERGÍA ELÉCTRICA

Las oficinas principales representan la principal fuente de consumo de energía eléctrica de la entidad (70%). Las sucursales, que constituyen el 30% restante, mostraron una reducción de su consumo respecto a años anteriores, debido a una mayor generación de energía eléctrica de los sistemas fotovoltaicos, la consolidación de la sucursal El Brisal y nuevas unidades de aire acondicionado de mayor eficiencia en cuatro sucursales de negocios.

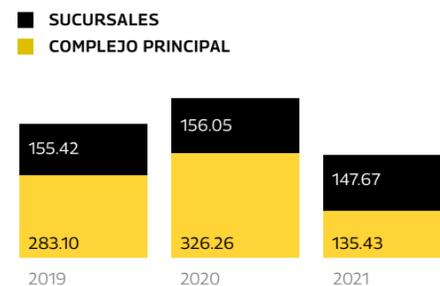
GRÁFICO DE CONSUMO DE ENERGÍA DE 2019 A 2021, EN MEGAVATIO-HORA



## INTENSIDAD ENERGÉTICA

El complejo principal, compuesto por tres edificios (Oficinas Principales, Edificio Sur, Edificio de Negocios), disminuyó de forma considerable su intensidad energética respecto al año anterior debido a la puesta en marcha del Edificio de Negocios, el cual consume hasta un 68% menos energía eléctrica por m<sup>2</sup> que las Oficinas Principales. Por su lado, la eficiencia energética en las sucursales ha aumentado de forma consistente desde el año 2018 a partir de las iniciativas de eficiencia energética.

INTENSIDAD ENERGÉTICA DE 2019 A 2021, EN KILOVATIO-HORA POR METRO CUADRADO



## ACCIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

Para APAP el cambio climático es una prioridad estratégica y eje central de su política general de sostenibilidad, la cual toma como base el Acuerdo Climático de París y las disposiciones nacionales en materia de cambio climático, tales como la Contribución Nacional Determinada de la República Dominicana.

PRINCIPALES LOGROS EN 2021:

### Gobernanza climática:

- Publicación interna de la política de cambio climático por la Junta de Directores.
- Aprobación del procedimiento para la elaboración del inventario de gases de efecto invernadero.
- Verificación del inventario de Gases de Efecto Invernadero (GEI) del año 2020 por parte de GreEnergy y CO2CERO bajo los principios del Protocolo de GEI (Alcance 1, 2 y 3).

Consulta aquí el certificado de verificación



### Capacidades internas en cambio climático:

- 178 horas de formación sobre finanzas climáticas a las áreas de negocios, impartidas por el Consejo Nacional de Cambio Climático (CNCCMDL).
- Charlas sobre riesgos climáticos a la alta dirección de APAP por parte de MEXICO2.

En el año 2021 APAP continuó calculando su inventario de GEI a través del Estándar Corporativo del Protocolo de GEI y la guía de alcance 2 del Protocolo de GEI. El inventario de GEI de APAP comprende las siguientes fuentes de emisión:

### ALCANCE 1

FUENTES DE EMISIÓN

- CONSUMO DE DIÉSEL EN LAS PLANTAS DE GENERACIÓN ELÉCTRICA.
- VEHÍCULOS UTILITARIOS.
- EMISIONES FUGITIVAS DERIVADO DE LAS RECARGAS DE CO2 A LOS SISTEMAS CONTRA INCENDIOS.

### ALCANCE 2

FUENTES DE EMISIÓN

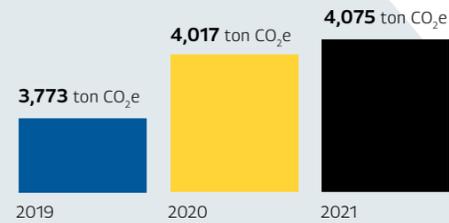
- CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN LAS OFICINAS CORPORATIVAS Y SUCURSALES.

### ALCANCE 3

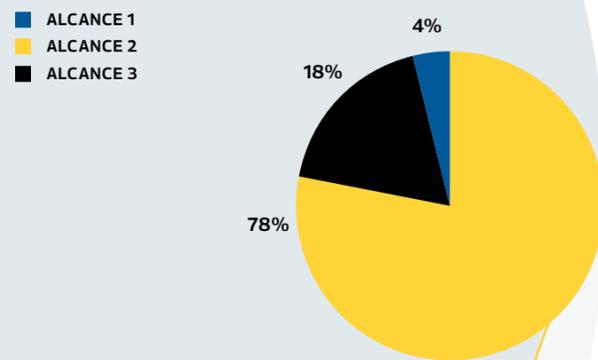
FUENTES DE EMISIÓN

- CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE LOS VEHÍCULOS ASIGNADOS A LOS COLABORADORES, CUBIERTO EN UNA PROPORCIÓN POR APAP Y EN OTRA POR EL COLABORADOR. PARA ESTE INVENTARIO SE CONSIDERÓ ÚNICAMENTE LA PROPORCIÓN CUBIERTA POR LA ENTIDAD.
- VUELOS CORPORATIVOS DE COLABORADORES EXPATRIADOS.
- CAJEROS AUTOMÁTICOS DE TIPO ISLA, QUE SON AQUELLOS CAJEROS UBICADOS EN PLAZAS COMERCIALES, UNIVERSIDADES O SUPERMERCADOS. SU CONSUMO ELÉCTRICO NO ES ADJUDICADO DIRECTAMENTE A APAP.

**EMISIONES TOTALES DE GEI DEL 2019 AL 2021,**  
EN TONELADAS MÉTRICAS DE DIÓXIDO DE CARBONO EQUIVALENTE



**EMISIONES DE GEI POR ALCANCE EN 2021, EN PORCENTAJE**



**INTENSIDAD DE EMISIONES DE GEI,**  
DEL 2019 AL 2021

	2019	2020	2021
<b>Emisiones totales</b>	3,773 tCO <sub>2</sub> e	4,017 tCO <sub>2</sub> e	4,075 tCO <sub>2</sub> e
<b>Cantidad de colaboradores</b>	1,324	1,319	1,491
<b>Intensidad de emisiones (emisiones/colaborador)</b>	2.8 tCO <sub>2</sub> e	3.0 tCO <sub>2</sub> e	2.7 tCO <sub>2</sub> e

**PROYECTOS DE ACCIÓN CLIMÁTICA EN 2021**

APAP refrenda su compromiso de apoyar a sus clientes a adoptar modelos innovadores y sostenibles que contribuyan a resolver los principales problemas ambientales del país.

- Estación de carga Evergo para vehículos eléctricos ubicada en el Complejo Principal de APAP continuó en operación, suministrando un total de **2,303 kWh de energía eléctrica** a clientes y público general, promoviendo así la movilidad eléctrica.
- **Primer préstamo verde en economía circular:** el proyecto financiado tendrá como principales beneficios el reciclaje de 2,000 toneladas mensuales de plástico y la generación de 59 empleos verdes directos.

**Cultura 3R**

Desde el año 2018, el programa de reciclaje de APAP se extiende a través de la gestión integral de sus residuos. Los 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. En este año, a través del programa de reducción, reciclaje y reutilización (3R) se obtuvo el siguiente resultado:

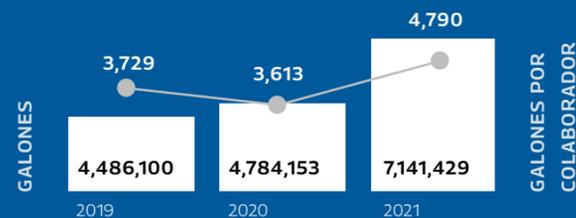
<p><b>5,146KG</b> RESIDUOS RECICLADOS 40% Papel 60% Cartón y periódico en 2021</p>	<p><b>7</b> SUCURSALES DE NEGOCIOS iniciaron la implementación de un piloto del programa 3R</p>	<p><b>24%</b> REDUCCIÓN de los volantes de caja impresos producto de mejoras en los procesos respecto a 2019</p>	<p><b>85%</b> DISMINUCIÓN en la compra de botellones de agua respecto a 2019 debido a la implementación de 23 sistemas de ósmosis</p>
--	---	--	---

## Protección del agua

En el año 2021, se presentó un aumento sustancial en la cantidad de agua recibida por la red municipal y empresas privadas, derivado de un aumento en la cantidad de colaboradores. Este año los esfuerzos se enfocaron en dimensionar los procesos de manejo de agua a lo largo de su ciclo de vida en el Complejo Principal y siete sucursales.

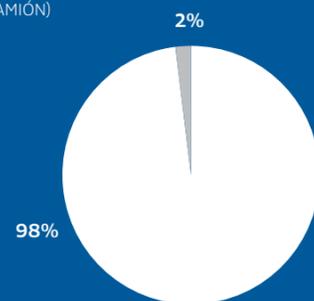
EXTRACCIÓN DE AGUA DEL 2019 AL 2021, EN GALONES

■ PER CÁPITA  
■ EXTRACCIÓN DE AGUA



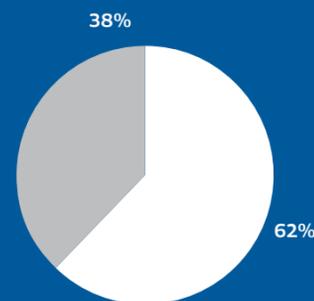
EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE EN 2021, EN PORCENTAJE

■ RED MUNICIPAL  
■ EMPRESA PRIVADA (CAMIÓN)



EXTRACCIÓN DE AGUA POR INSTALACIÓN EN 2021, EN PORCENTAJE

■ COMPLEJO PRINCIPAL  
■ SUCURSALES



## Contribución a la comunidad

APAP continúa reforzando su compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental de la República Dominicana y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Mediante sus programas de responsabilidad social empresarial, ha mantenido su apoyo en proyectos relacionados al ahorro, educación financiera, inclusión social, bienestar de las personas y preservación de los ecosistemas.



### Dale Un Chance

El compromiso de APAP de apoyar el acceso a la educación superior cosechó grandes frutos durante este año:

**10**  
nuevos profesionales graduados con honores

**60**  
estudiantes continúan cursando sus carreras en APEC, PUCMM e INTEC, becados por APAP

**4**  
estudiantes con discapacidad dentro del programa son acompañados a través de un proceso de formación inclusiva

**153**  
estudiantes de excelencia académica se han integrado al programa desde su creación

## INCLUSIÓN FINANCIERA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



**3,406**

Transacciones financieras realizadas por clientes con discapacidad



**RD\$25.9MM**

monto total de transacciones por clientes con discapacidad



**100%**

ATM INCLUSIVOS con la funcionalidad para discapacidad visual

### APAPTodos

La iniciativa integral de inclusión financiera de personas con discapacidad **APAPTodos**, continúa constituyéndose como un referente en accesibilidad, ajustes razonables e inclusión social de personas con discapacidad en el engranaje socioeconómico y financiero de la República Dominicana, propiciando un abordaje inclusivo replicable en el entramado empresarial nacional.

#### PÁGINA WEB ACCESIBLE

para personas con discapacidad visual, de acuerdo con **Norma Nortic B2x**

#### OTROS CANALES ACCESIBLES

ChatAPAP, APAPMóvil, APAPenlínea@ y TeleAPAP

### PRINCIPALES LOGROS 2021

#### "SELLO RD INCLUYE" POR 5TO AÑO CONSECUTIVO

Otorgado por el Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) a cuatro buenas prácticas:

- Primer estudio sobre discapacidad en pescadores de la República Dominicana.
- Publicación del libro: Deja que te cuente: el mundo que miran mis ojos que tocan mis manos.
- Nuevo Edificio de Negocios: accesible e inclusivo.
- Empoderamiento financiero digital a personas con discapacidad intelectual y de desarrollo.

#### "ESTUDIO DE PESCADORES CON DISCAPACIDAD EN LA REPÚBLICA DOMINICANA"

Publicación inédita que integra formatos impresos y digitales, sentando un precedente de data e información sobre la realidad del sector pesquero del país y su incidencia en la generación de discapacidad.

Conoce más aquí



#### APORTE EN LA "GUÍA DE INCLUSIÓN LABORAL PARA EMPRESAS E INSTITUCIONES Y GUÍA PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN BÚSQUEDA DE EMPLEO"

APAP fue la única empresa del sector privado que, a través de un proceso de codesarrollo junto al PNUD, CONADIS y el Ministerio de Trabajo, participó en la elaboración de ambos documentos.

Conoce más aquí



**RD\$5.5MM**

destinados para el programa e iniciales de vivienda en 2021

### Un Techo por Nuestra Gente

APAP mantiene su compromiso de reconocer y premiar la **entrega y el desempeño** de sus colaboradores, destinando esfuerzos en su iniciativa "Un Techo por Nuestra Gente"

**12**

COLABORADORES PARTICIPANTES

**8**

NUEVOS COLABORADORES SELECCIONADOS

**54**

GANADORES DESDE LA CREACIÓN DE LA INICIATIVA

### Alianzas estratégicas

APAP continúa estrechando lazos estratégicos con múltiples entidades de diversos sectores para alcanzar los objetivos y metas trazadas:



Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana



Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental



Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios



RedEAmérica



Consejo Nacional de la Empresa Privada



EDUCA

