

2020  
2021

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD



## REFLEXIONES DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

**El compromiso con la excelencia y la sostenibilidad, elementos que han permanecido a través de los años en nuestro ADN, nos motivan día a día a generar un impacto positivo en la vida de las personas y a transformar sus sueños en historias de éxito.**

Este año 2022, marcamos el inicio de la transformación de APAP.

Como resultado de este nuevo enfoque, contribuimos más que nunca a la inclusión financiera, acceso a la primera vivienda e impulso de las pymes, al tiempo que mantuvimos altos estándares de rentabilidad y eficiencia.

Las nuevas soluciones digitales y estrategias centradas en el cliente promovieron el acceso fácil y rápido a productos financieros, traduciéndose en el siguiente impacto social:

- **12,532 jóvenes** entre 18 y 23 años incorporados como nuevos clientes brindándoles acceso a instrumentos de ahorro, los cuales los encaminarán a un mayor empoderamiento financiero.
- **8,776 personas** accedieron a su primer crédito en el sistema financiero a través de APAP, lo que representa un crecimiento del 388% respecto al año pasado.
- **200 pequeñas y medianas empresas** fueron incorporadas como nuevos clientes (16% más que el 2021), fortaleciendo a su vez 2,132 empleos por medio de instrumentos que mejoran su competitividad.

- **86% de los préstamos hipotecarios** a nuestros clientes fueron para la adquisición de una primera vivienda.

En términos ambientales, APAP refrendó su compromiso con la acción climática al ser la primera institución financiera en adherirse a la iniciativa **Neutralidad Climática Ahora** de la ONU Cambio Climático, presentando su primer informe de progreso y obteniendo un nivel oro en medición de su huella de carbono y nivel plata en reducción de emisiones. Adicionalmente, esta estrategia fue reconocida en el **Catálogo de Prácticas Prometedoras** del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP).

Continuamos implementando nuestros programas de responsabilidad social, pioneros en el sistema financiero, y destinamos 33 millones de pesos en proyectos sociales y ambientales.

Estoy convencido de que APAP está en el mejor momento de su historia. El 2023 se nos presenta como una gran oportunidad de seguir creciendo y adaptando nuestras capacidades para continuar ofreciendo nuestra mejor versión en este nuevo proceso de transformación.

¡Gracias a nuestros APAPsionados! Ustedes son quienes colocan a APAP como una institución de gran fortaleza y agilidad, capacidad de recuperación y una cultura inclusiva y sostenible.

¡Gracias a nuestros socios ahorrantes y clientes! Ustedes son el motor que impulsa esta entidad financiera y que nos motiva a continuar con ese marcado compromiso con la sostenibilidad como eje transversal de la transformación de APAP.

GUSTAVO ARIZA  
Presidente 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 se detalla cómo APAP contribuyó a los ODS relevantes durante el año 2022.

**1 FIN DE LA POBREZA**

- RD\$19MM soporte financiero a entidades sin fines de lucro para proyectos sociales y comunitarios.
- 36% de los préstamos hipotecarios en 2022 fueron para vivienda de bajo costo (<\$4.5MM).

**3 SALUD Y BIENESTAR**

- 318 colaboradores participaron en las campañas de hábitos y estilos de vida saludables.
- 0% índice de lesiones laborales en 2022 para colaboradores y contratistas.

**4 EDUCACIÓN DE CALIDAD**

- 16 jóvenes del programa Dale Un Chance graduados con honores.
- RD\$7.2 MM invertidos en el programa de educación y primer empleo para jóvenes.
- RD\$33.9 MM invertidos en programas de formación y capacitación para colaboradores, representando +39.5% respecto al año pasado.

**5 IGUALDAD DE GÉNERO**

- Mejor Lugar para Trabajar para Mujeres, #1 del sistema financiero dominicano.
- 37 mujeres en posiciones de liderazgo, equivalente a 54% de la alta dirección.
- 229 mujeres promovidas en 2022 (59.6% del total), 16 en posiciones de alta dirección y 43 a niveles gerenciales.
- 58 mujeres empoderadas y apoyadas en su independencia financiera a través de préstamos comerciales en APAP.

**6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO**

- Medición periódica del consumo de agua en el complejo principal y sucursales de negocio.

**7 ENERGÍA ASESORABLE Y NO CONTAMINANTE**

- 2,330,445 kWh ahorro en consumo de energía eléctrica del complejo principal respecto al año 2019.
- 105 colaboradores capacitados en buenas prácticas de ahorro de energía.
- 419 paneles fotovoltaicos instalados en siete sucursales de negocios desde 2017.

**8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**

- 8,776 personas accedieron a su primer crédito en el sistema financiero a través de APAP, 388% más que el 2021.
- 12,532 jóvenes entre 18 y 23 años incorporados como nuevos clientes, ofreciéndoles acceso al ahorro.
- 200 pequeñas y medianas empresas fueron incorporadas como nuevos clientes (para un crecimiento de un 16% con relación al 2021).
- 540 colaboradores contratados durante 2022 (para un crecimiento de un 22% con relación al 2021).

**9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA**

- RD\$48,510.9 MM transacciones digitales (RD\$), 45.4% incremento respecto a 2021.
- 259,193 usuarios digitales, 28.4% incremento respecto a 2021.

**13 ACCIÓN POR EL CLIMA**

- Primera entidad del sistema financiero dominicano en adherirse a la iniciativa global Neutralidad Climática Ahora de la ONU Cambio Climático.
- Nivel oro en la medición de huella de carbono otorgado por ONU Cambio Climático, y plata en reducción de emisiones.
- Catálogo de Prácticas Prometedoras por el PNUD y CONEP.

**12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**

- 12,319 kilogramos residuos de papel, cartón, periódico y plástico reciclados en 2022, 58% aumento respecto al 2021.
- Compra de papel con criterios de ecoeficiencia, sustituyendo cerca del 40% de la compra anual con papel certificado libre de ácidos y cloro, ISO 14-001 y componentes reciclados, obteniendo a su vez ahorros económicos por RD\$400 mil.

**10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**

- RD\$48.4 MM monto total de transacciones por clientes con discapacidad en 2022, 86% de incremento respecto al año pasado.
- 3 personas contratadas con discapacidad motriz en el área de negocios.
- Dos sellos "RD Incluye" en la categoría Oro, APAP fue reconocida como "Agente Inclusivo" por sus buenas prácticas de inclusión.

**15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES**

- 2 mil estudiantes capacitados en la región norte en temas ambientales, en el marco del proyecto de valoración de la toponimia.
- 900 árboles sembrados y valorados en 30 comunidades de la región norte.
- 2 especies en peligro de extinción apadrinadas.

**11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES**

- 86% de los préstamos hipotecarios otorgados fueron para la adquisición de una primera vivienda.
- 210 personas beneficiadas con una vivienda, incluyendo los familiares de los ganadores, a través de la campaña Cero de Oro: 60 aniversario.

**16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**

- Código de Ética y Conducta, como documento principal que estipula las normas y responsabilidades para la toma correcta de decisiones, garantizando un ambiente de respeto, armonía y transparencia.

**17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

- Apoyo a 6 iniciativas y organizaciones a favor de la Agenda 2030 (AMCHAMDR, ECORED, ANJE, REDAMERICA, EDUCA, FINJUS).



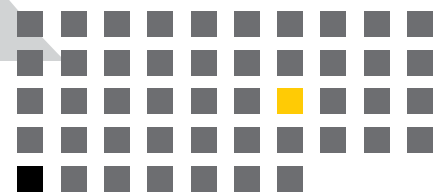
## PERFIL Y CONTEXTO

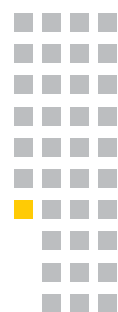
La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) es una institución financiera privada, de carácter mutualista, creada mediante la Ley No. 5897, del 14 de mayo de 1962, con el objetivo de promover el ahorro para el financiamiento de la compra, construcción y/o mejoramiento de la vivienda familiar.

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.





## APAP EN CIFRAS

(ENERO A DICIEMBRE 2022)

# 50

SUCURSALES Y AGENCIAS Y 1 COMPLEJO PRINCIPAL



# 62

CAJEROS AUTOMÁTICOS



# 468,179

CLIENTES ACTIVOS, 12.7% INCREMENTO RESPECTO A 2021



# 259,193

USUARIOS DIGITALES, 28.4% INCREMENTO RESPECTO A 2021



# RD\$48,510.9MM

TRANSACCIONES DIGITALES (\$RD), 45.4% INCREMENTO RESPECTO A 2021



# 1,760

COLABORADORES, 18.2% INCREMENTO RESPECTO A 2021

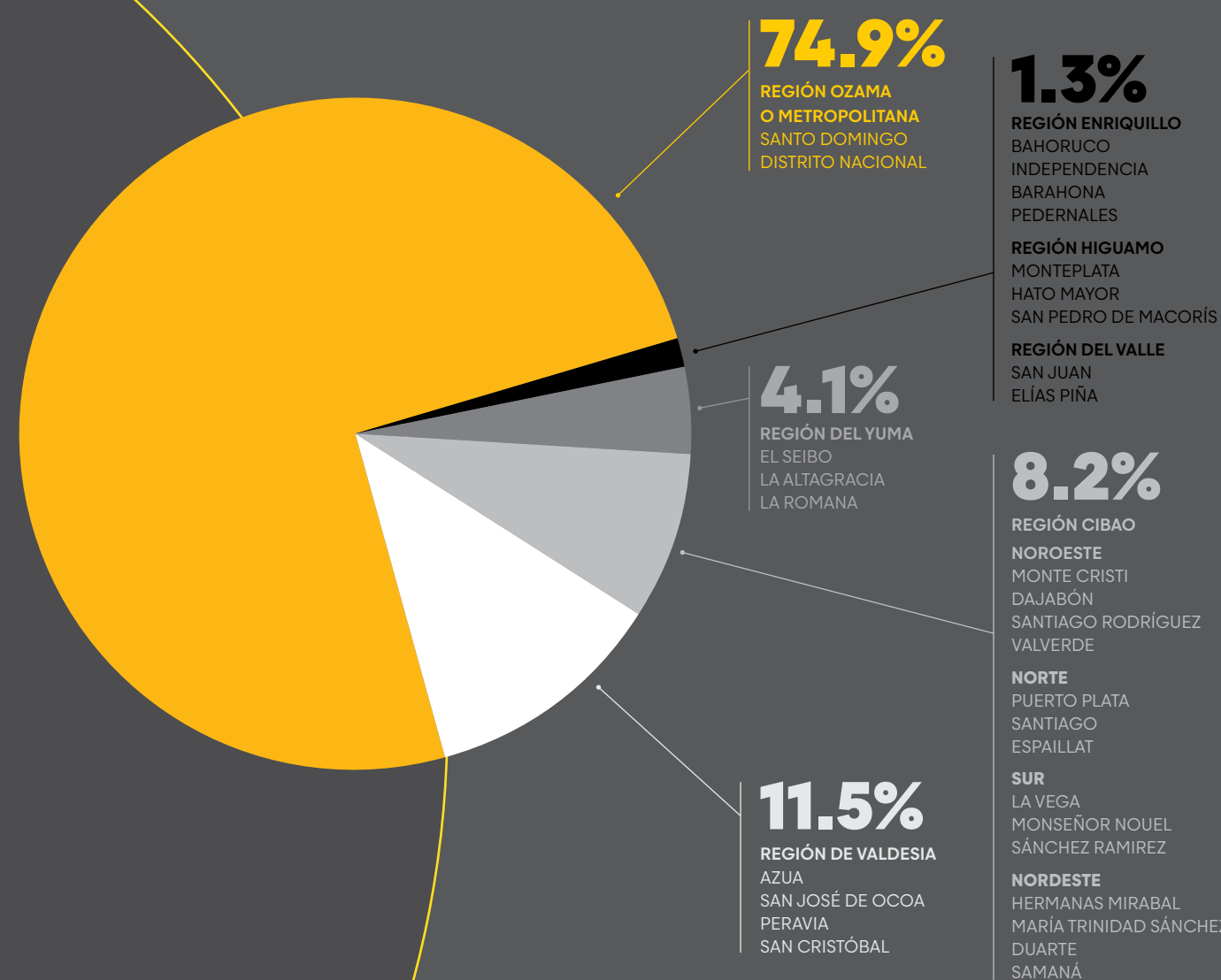


## PRESENCIA

APAP brinda servicios a sus clientes a través de una red de canales de atención que comprende 50 oficinas, sucursales y agencias, 62 cajeros automáticos y diversos canales digitales, incluyendo APAPenlínea@, APAPPMóvil, TeleAPAP, ChatAPAP, CitasAPAP, correo electrónico y videoconferencias.



## DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE CLIENTES ACTIVOS



Las cifras aquí presentadas son al 31 de diciembre del 2022.

# NUESTROS 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.

## PERSONAS

### CUENTAS

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

## SERVICIOS TRANSACCIONALES

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

## EMPRESAS

### CUENTAS

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

### CERTIFICADOS

- Certificados financieros

### TARJETAS

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

### FINANCIAMIENTO

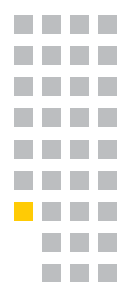
- Préstamo interino para construcción
- Préstamo comercial sin garantía
- Préstamo para adquisición de vehículos y equipos
- Préstamos con garantía hipotecaria
- Línea de crédito

### FIDUAPAP

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

### TESORERÍA

- Mesa de Dinero y Títulos
- Divisas



## IMPACTO SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICO

Las nuevas soluciones digitales y estrategias centradas en el cliente promovieron el acceso fácil y rápido a productos financieros, traduciéndose en el siguiente impacto social en las dimensiones de inclusión financiera, acceso a la vivienda e impulso a las pequeñas y medianas empresas (pymes).

### INCLUSIÓN FINANCIERA

**12,532**

**jóvenes** entre 18 y 23 años incorporados como nuevos clientes, ofreciéndoles acceso al ahorro.

**8,776**

**personas** accedieron a su primer crédito en el sistema financiero a través de APAP en los últimos cinco años, **388%** más que el 2021.

**58**

**mujeres empoderadas** y apoyadas en su independencia financiera a través de préstamos comerciales en APAP.



### ACCESO A LA VIVIENDA

**86%**

de los préstamos hipotecarios otorgados fueron para la adquisición de una **primera vivienda**.

**36%**

de los préstamos fueron para **vivienda de bajo costo** (<\$4.5MM).

**55%**

de las personas dejaron de ocupar viviendas alquiladas, adquiriendo **mayor independencia** y empoderamiento.

**61%**

de las personas con acceso a vivienda eran **mujeres**.



### IMPULSO A LAS PYMES

**200**

**pequeñas y medianas empresas** fueron incorporadas como nuevos clientes (**16%** más que el 2021).

**2,132**

**empleos fortalecidos** por medio de instrumentos que mejoran su competitividad.

**11**

**empleos** promedio por empresa.



En la tabla de desempeño al final de este informe se detallan los comportamientos históricos.

# ALIADOS DEL CLIENTE



## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Reafirmando el compromiso de brindar una experiencia memorable a nuestros clientes, desde el año 2017, APAP cuenta con un modelo de experiencia que pauta las directrices para la gestión de relaciones, contactos e interacciones en tres diferentes canales de atención. El objetivo de este modelo es ofrecer soluciones y acompañamiento que satisfagan las necesidades reales de los clientes y contribuyan con su desarrollo y bienestar integral.

### MODELO DE EXPERIENCIA SER-MAS-FAMILIA

CATEGORÍA	SER	MAS	FAMILIA
<b>Canal de atención</b>	CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	CAJA	PLATAFORMA
<b>Momentos de interacción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espera</li> <li>Ser empático</li> <li>Educar en seguimiento</li> <li>Referir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espera</li> <li>Míralo a los ojos</li> <li>Asegura la calidad</li> <li>Sé el experto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Espera</li> <li>Acogida</li> <li>Conocimiento de mi perfil</li> <li>Presentación de alternativas</li> <li>Solución integral</li> <li>Cierre y próximos pasos</li> <li>Acompañamiento post visita</li> </ul>
<b>Medición</b>	FRECUENCIA	Mensual	
	MÉTODO	Encuesta telefónica por empresa externa	
	SISTEMA	Emarsuite®	
<b>Evaluación y mejora</b>	FRECUENCIA	Mensual	
	MÉTODO	Análisis de resultados y definición de planes de acción por líderes de áreas que intervienen en los canales	

Para el año 2022, el modelo de experiencia tuvo el siguiente resultado demostrando que a nivel general los clientes continúan valorando y reconociendo la atención en cada interacción con la entidad.



**90.6**  
ÍNDICE EXPERIENCIA CLIENTE

**1.6**  
PUNTOS INCREMENTO RESPECTO AL AÑO 2021

APAP continuó capturando la voz del cliente de forma periódica a través de los siguientes métodos y canales de interacción:



### ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DEL CLIENTE

En el año 2022, se realizaron un total de 9,900 encuestas vía telefónica a través de un tercero para medir el índice de recomendación y el nivel de satisfacción de los clientes que asistieron a caja o plataforma, cuentan con productos financieros o usaron canales digitales. La medición se realizó de forma consolidada por productos y modelos de experiencia, obteniendo los siguientes resultados:

#### NIVEL DE RECOMENDACIÓN

**88.9%**  
EN PRODUCTOS Y CANALES

**88.3%**  
EN LOS MODELOS DE EXPERIENCIA

#### SATISFACCIÓN GENERAL

**94.1%**  
EN PRODUCTOS Y CANALES

**95.8%**  
EN LOS MODELOS DE EXPERIENCIA





## COMUNICACIÓN CLARA Y TRANSPARENTE

APAP está comprometida con informar y comunicar de forma clara y oportuna las características de sus productos buscando satisfacer sus necesidades reales. En cumplimiento con las regulaciones de protección al usuario y sus políticas internas, APAP informa de los costos particulares de sus productos y servicios al momento de cerrar una negociación. Adicionalmente, se les informa el tarifario a través de los siguientes canales físicos y electrónicos:

### CANALES FÍSICOS

- Impresos y expuestos en cada sucursal
- Exposición en pantallas digitales de la Oficina Principal y sucursales en Ágora Mall, Sambil y Tiradentes
- Entrega impresa, previo requerimiento de clientes

### CANALES ELECTRÓNICOS

- Publicación en página web

# MARCA RESPONSABLE



Este 2022, APAP desplegó diez campañas de mercadeo: productos digitales, promociones por temporada (Black Friday, verano), consolidación de deudas y activación Más Límite, así como ofertas de valor a pymes y banca seguro. Cada una de estas campañas fueron evaluadas por la Comisión Interna de Protección al Usuario conformada por distintas áreas multidisciplinarias, en el marco de su Política de Actividades Promocionales.

Dentro de estas campañas, resalta el Cero de Oro que, en el marco del 60 aniversario de APAP y con 54 años de vigencia ininterrumpida, es la más longeva del mercado. Su objetivo es premiar la acción de ahorrar en personas físicas y devolver a nuestros clientes la confianza depositada en la institución en forma de viviendas. Dentro de la diversidad de campañas y piezas individuales que se producen a lo largo del año, se procura mantener una línea inclusiva en la participación de talentos, abarcando desde personas con discapacidad visible, raza, género y características físicas.

### 60° APARTAMENTOS

En el marco de su 60 aniversario, APAP premió a 60 familias con un apartamento y a 14 clientes con premios en efectivo.

A través de esta premiación, APAP generó los siguientes impactos sociales positivos:

## 210

personas beneficiadas con una **vivienda**, incluyendo los familiares de los ganadores

## 69%

adquirieron por **primera vez** una vivienda a su nombre

De las personas que adquirieron una vivienda por primera vez:

## 39

de los ganadores fueron **mujeres**

## 71%

alquilaba una casa o habitación

## 6%

contaban con un familiar con discapacidad



## CREANDO CONTENIDO DE VALOR: MENUDO PODCAST

En el 2022 integramos el formato audiovisual en nuestra plataforma de podcast: Menudo. A través de este espacio ofrecemos a la audiencia contenido de crecimiento personal y profesional enfocado en los temas de productividad, innovación, finanzas, bienestar y sostenibilidad.



Escanea y accede a  
nuestros episodios  
en YouTube

EN 2022 LLEGAMOS  
AL EPISODIO NÚMERO

13

NUEVOS  
EPISODIOS

50

27,509

SUSCRITAS EN EL NEWSLETTER

## PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN

APAP cuenta con un sistema de gestión de seguridad cibernética y 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.

**RECERTIFICACIÓN PCI DSS** (*Payment Card Industry Data Security Standard*), estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago, después de la auditoría de un Asesor de Seguridad Calificado.

**CERTIFICACIÓN SWIFT** (*Customer Security Controls Framework*), norma de comunicación de productos y servicios financieros.

Este año, APAP robusteció su sistema de protección y gestión de privacidad de datos, mediante el rediseño organizacional del área en el que se conformó la unidad de Protección y Privacidad de Datos, así como la definición de su **Política de Privacidad de Datos Personales**, a través de las siguientes acciones:

- Implementación del procedimiento de gestión de incidentes de privacidad.
- Ejecución del plan interno y externo de concientización y cultura de protección de información personal.
- Ejecución de esquema de seguridad para teletrabajo.
- Implementación de herramienta tecnológica para encriptar datos sensibles en ambientes no productivos.
- Evaluaciones de seguridad en infraestructura críticas.
- Contratación de póliza de seguro con cobertura ante eventuales pérdidas por ataques cibernéticos.

En consecuencia, se obtuvieron los siguientes resultados:

1690

horas de concientización en ciberseguridad y privacidad para colaboradores

87

desarrolladores del área de Tecnología de la Información capacitados en el desarrollo seguro de software

## EDUCACIÓN FINANCIERA

Como parte de su plan de cultura y educación financiera, APAP cuenta con el espacio "Blog de Finanzas APAPsionadas" en su portal web con contenido dedicado al fomento del ahorro y empoderamiento financiero en las familias a través de artículos y herramientas. Durante 2022, este sitio recibió 49,416 visitas.

Adicionalmente, a través de campañas dirigidas, educamos a los más jóvenes en la importancia y costumbre. En el marco del Día Mundial del Ahorro en Galerías 360, APAP sensibilizó a más de 70 niños en educación financiera y cultura del ahorro.

## 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.

1.1MM  
transacciones  
monitoreadas

RD\$863MM  
monto salvado

Así mismo, este año se implementó la solución *Digital Banking Fraud Detector* con el propósito de proteger el enrolamiento digital de clientes (*Onboarding digital*), lo que implicó la evaluación y atención a 24,000 alertas.

# CULTURA APAPSIONADA

La fuerza laboral de APAP está conformada por 1,760 colaboradores, 56% de los cuales son mujeres y 44% hombres. Además, cuenta con la contribución de 74 colaboradores bajo un esquema temporal asignados a proyectos institucionales o colaboradores de servicio al cliente que están en proceso de capacitación. Lo anterior, representa un crecimiento del 18.2% respecto al año pasado, lo que obedece al crecimiento de la institución en el marco de su plan estratégico, así como de la atracción y retención de talento sobresaliente que apoye la transformación.



## 540

colaboradores contratados durante 2022, 22% más que el año anterior.



Durante todos los años, APAP enfoca sus esfuerzos en crear y mejorar un entorno de trabajo que motive a sus colaboradores a liberar su máximo potencial y fomentar una experiencia transformadora. Este compromiso se reafirmó al obtener por onceavo año consecutivo el reconocimiento como una de las mejores empresas para trabajar de República Dominicana y El Caribe por Great Place To Work (GPTW).



## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

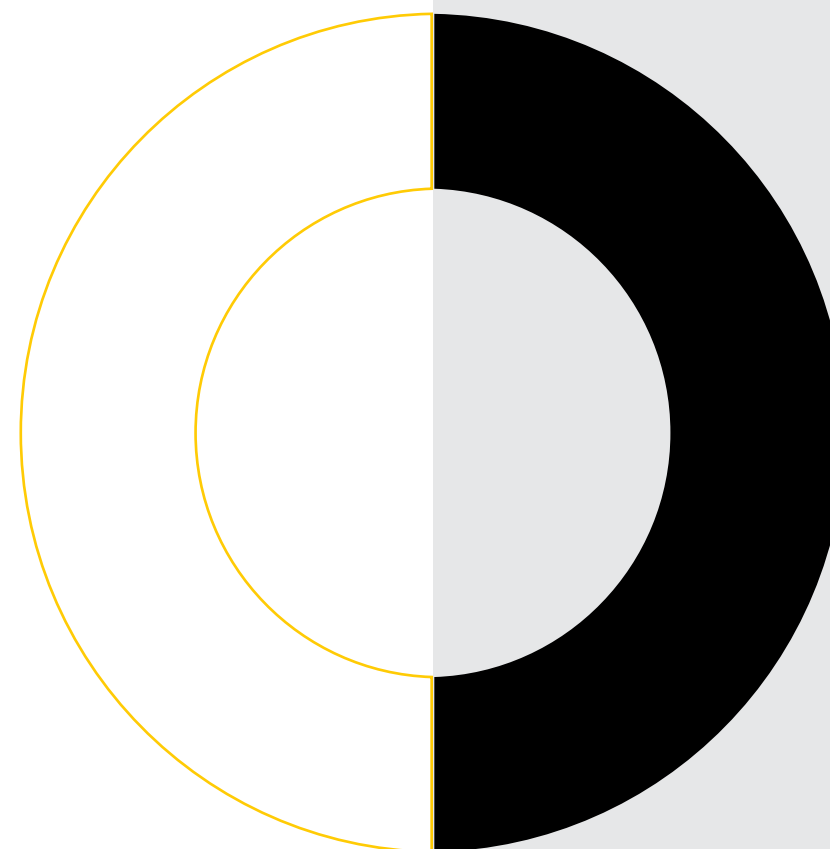
APAP promueve un entorno inclusivo e igualitario para que las mujeres se empoderen y logren un impacto positivo con sus acciones, un valor que se vive naturalmente cada día como su razón de ser. Esto ha distinguido a APAP como la mejor empresa para trabajar para mujeres en el sector financiero dominicano por GPTW.

# 37

**MUJERES EN POSICIONES DE LIDERAZGO**, equivalente a **54%** de la alta dirección

# 10

**NUEVAS POSICIONES DE ALTA DIRECCIÓN** de un total de **20** fueron ocupadas por mujeres



Así mismo, propicia la integración plena de sus colaboradores sin distinción, lo que se sustenta en su **Código de Ética y Conducta y Política de Igual y No Discriminación de las Personas**, los cuales establecen los principios de igualdad de oportunidades sin distinción de género, raza, discapacidad, lengua, orientación sexual o religión.

# 3

**PERSONAS CONTRATADAS** con discapacidad motriz durante 2022 en el área de negocios, con el objetivo de continuar fortaleciendo la inclusión y la diversidad de los equipos de trabajo

## GESTIÓN DEL CAMBIO Y ACOMPAÑAMIENTO HUMANO

Con la visión de mantener una dinámica de apertura y receptividad durante el proceso de transformación, APAP concibió el área de Gestión del Cambio y Acompañamiento Humano como un espacio para gestionar proactivamente la salud organizacional y las capacidades humanas que contribuyan con la implementación exitosa del plan estratégico.

Como parte de las iniciativas, se coordinaron encuentros presenciales con altos directivos, sesiones de celebración y acompañamiento, así como diversos programas de reconocimientos y formación de embajadores, obteniendo los siguientes resultados:

# 21

encuentros de colaboradores con altos directivos

# +1,600

colaboradores participantes

# 9

encuentros de celebración y acompañamiento

# 422

colaboradores participantes

# 99

líderes participaron en el programa de buenas prácticas de reconocimientos

Adicionalmente, se realizaron **6 encuestas de pulso** para medir la experiencia de los colaboradores durante el proceso de transformación, resaltando los siguientes resultados:

# 91.58%

DE LOS COLABORADORES AFIRMAN ENTENDER LAS RAZONES POR LAS QUE APAP SE ESTÁ TRANSFORMANDO

# 95.08%

DE LOS COLABORADORES AFIRMAN SENTIRSE ENTUSIASMADOS DE CONTRIBUIR CON LA TRANSFORMACIÓN

## FORMACIÓN Y DESARROLLO

APAP reafirma su compromiso de contar con el mejor talento para lograr su plan estratégico a través de la atracción y retención de los profesionales mejor preparados y valorados, así como impulsando de forma continua su desarrollo personal y profesional para transformarse y crecer junto con la institución.

El plan anual de capacitación institucional se construye a partir de la identificación y evaluación de las necesidades formativas y académicas internas no solo para cumplir con las capacitaciones reglamentarias del sector financiero, sino para impulsar el desarrollo integral de cada colaborador de acuerdo con su rol dentro de la organización y el modelo de liderazgo interno.

**21**  
HORAS DE  
CAPACITACIÓN  
promedio por  
colaborador  
en 2022



El Modelo de Liderazgo APAPsionado es una guía que establece un conjunto de conductas y prácticas que se espera de los líderes para contribuir al posicionamiento de la organización como un gran lugar para trabajar, procurando que los colaboradores:

- Confíen en las personas para las que trabajan.
- Sientan orgullo por lo que hacen.
- Disfruten de las personas con las que trabajan.

**700**  
LÍDERES  
formados en este  
modelo de liderazgo  
en 2022

Otras iniciativas para fortalecer el liderazgo de los colaboradores y formar al personal de Negocios y Operaciones que se incorporará a las sucursales:

## ACADEMIA APAPSIONADA:

PROGRAMA FORMATIVO PARA EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO EN EL ÁREA DE NEGOCIOS Y OPERACIONES QUE BRINDAN SERVICIO AL CLIENTE.

**89**

AGENTES DE OPERACIONES FORMADOS

## COACHING APAPSIONADO:

CERTIFICACIÓN INTERNA PARA FOMENTAR ESTILOS DE LIDERAZGO ALINEADOS A BUENAS PRÁCTICAS.

**24**

LÍDERES GRADUADOS

Adicionalmente, 1,314 colaboradores participaron en el modelo de evaluación de desempeño basado en competencias y resultados, lo que se tradujo en 384 promociones internas reconociendo el talento interno y los resultados sobresalientes.

**367**

mujeres promovidas en 2022, **59.6%** del total de promociones

**16**

mujeres promovidas en posiciones de alta dirección y **43** a niveles gerenciales

**123%**

incremento de promociones efectuadas respecto al año pasado

# TELETRABAJO

Con el objetivo de contribuir a la retención y atracción del talento, APAP mantiene vigente la modalidad de teletrabajo para aquellas posiciones que apliquen según su descripción de puestos. Esta parte del convencimiento de que esta modalidad, instaurada en 2020 a partir de la pandemia COVID-19, es una opción conveniente y viable para mantener el desempeño y competitividad de la institución.

Como parte de esta iniciativa, se aprobó la Política de Teletrabajo, se creó una herramienta automatizada de evaluación de puestos, se adaptaron los procesos de inducción y salida de la institución en modalidad digital y se implementó la licencia de seguridad de Microsoft® Zero Trust.

# 367

**COLABORADORES TRABAJARON EN MODALIDAD 100% REMOTA EN 2022**

# 179

**COLABORADORES TRABAJARON EN MODALIDAD HÍBRIDA, 238% MÁS QUE EL AÑO PASADO EN MODALIDAD 100% REMOTA EN 2022**

## GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

APAP gestiona la salud y seguridad ocupacional a través de políticas, procedimientos y 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 la 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.

# 3,260

**horas de capacitación** en temas de seguridad y salud

# 0%

**índice de lesiones laborales** en 2022 para colaboradores y contratistas

APAP brinda servicios de salud integral a los colaboradores sin costo adicional a través de su dispensario médico y odontológico instalados en su complejo principal con profesionales de la salud certificados por el Ministerio de Salud Pública, así como acompañamiento psicológico y emocional en formato virtual.

En complemento a lo anterior, desde el área de Bienestar y Ética y en alianza con instituciones de salud, APAP realizó tres jornadas de vacunación contra la influenza y COVID-19, así como diversas campañas para promover hábitos y estilos de vida saludables en temas como alimentación, salud cardiovascular, crianza positiva, salud femenina, lactancia materna, entre otros.

# 243

**inoculaciones** efectuadas en Jornadas de Vacunación

# 260

**colaboradores** participaron en las campañas de hábitos y estilos de vida saludables



## ÉTICA EMPRESARIAL

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:

**CONFIDENCIALIDAD**  
**RESPONSABILIDAD**  
**NO DISCRIMINACIÓN**  
**CONFLICTO DE INTERÉS**

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 Presidente Ejecutivo

### PÁGINA WEB

<https://www.apap.com.do/denuncias/>

### BUZONES FÍSICOS DE ÉTICA

ubicados en los murales de cada nivel de la Oficina Principal.

### CORREO ELECTRÓNICO

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.*

# PROTECCIÓN AMBIENTAL



Como parte de su estrategia de sostenibilidad ambiental, APAP integra sus iniciativas de producción más limpia, energía renovable y finanzas sostenibles bajo una estrategia integral de cambio climático, en coherencia con su estrategia de negocios y los compromisos de la Agenda 2030, con una hoja de ruta definida para la neutralidad de carbono en los próximos años.

En 2022, APAP se convierte en la primera entidad financiera en adherirse a la iniciativa global Neutralidad Climática Ahora de la ONU Cambio Climático, reportando su primer Informe Anual de medición, reducción y compensación de su huella de carbono.

Esta buena práctica se reconoció dentro del Catálogo de Prácticas Prometedoras 2022 del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y del Consejo Nacional de las Empresas Privadas (CONEP), así como por el Sello Verde de Verdad otorgado por CO2Cero Panamá.



**EN LA MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO** otorgado por ONU Cambio Climático, y **PLATA** en reducción de emisiones



**CATÁLOGO DE PRÁCTICAS PROMETEDORAS** otorgado por el PNUD y CONEP

## PRESERVACIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

APAP desarrolló la iniciativa “Valoración de la toponimia en la región norte” junto al Jardín Botánico de Santiago, con la finalidad de promover el estudio del origen y significado de las comunidades con nombres propios de especies de plantas, generando un mayor sentido de pertenencia y conexión con las especies locales.

- **2 MIL ESTUDIANTES CAPACITADOS** en la región norte en temas ambientales, en el marco del proyecto de valoración de la toponimia.
- **900 ÁRBOLES SEMBRADOS** y valorados en 30 comunidades de la región norte
- **IMPORTANTE ESFUERZO PARA PRESERVAR** y documentar el acervo histórico natural de la mayoría de estas comunidades

Así mismo, APAP refrenda su compromiso con la protección de la biodiversidad al adherirse a la iniciativa de Misión Lista Roja de ECORED, con el objetivo de aunar esfuerzos para la conservación de especies endémicas en peligro de extinción. Como parte de esta iniciativa, APAP apadrina las especies de Rabo de gato (Cojoba Bahorucensis) y Zapotillo o Nisperillo (Manilkara valenzuelana).



Consulta más información aquí:





Foto Eladio Fernández

Continuando con su compromiso en la protección de **LA MAGNOLIA** desde hace más de 30 años, APAP contribuyó en el redescubrimiento de la Magnolia Emarginata del investigador y fotógrafo Eladio Fernández, perdida para la ciencia por 97 años, marcando un hito científico y cumpliendo el sueño de conservación de esta especie de magnolia, de don Enrique Armenteros, miembro fundador de APAP.

## CONSUMO ENERGÉTICO

En el año 2022 el consumo total de energía fue de 21,280 GJ, lo que representó un aumento del 12.2% respecto al año pasado. De esta cantidad, el consumo de energía de la red eléctrica constituyó el 83.6%, seguido de combustibles fósiles –diésel y gasolina– (13.8%) y la energía eléctrica de fuentes renovables (2.6%) suministrada por 419 paneles fotovoltaicos instalados en siete sucursales de negocios desde 2017.

Las oficinas principales representaron la principal fuente de consumo de energía eléctrica de la entidad (72%) y las sucursales, que constituyen el 28% restante. Durante este año, se implementaron buenas prácticas de ahorro de energía en las Oficinas Principales, reduciendo el horario de operación de los sistemas de climatización e iluminación, al tiempo que se capacitaron a 105 colaboradores de áreas críticas en buenas prácticas de ahorro de energía. Utilizando nuestro sistema Building Management System (BMS) de monitoreo y control del consumo.

**2,330,445kWh**

**ahorro** en consumo de energía eléctrica del complejo principal respecto al año 2019

**105**

**colaboradores** capacitados en buenas prácticas de ahorro de energía





## ACCIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

APAP continuó implementando su política de cambio climático aprobada por la Junta Directiva; procesos técnicos y científicos de medición de gases de efecto invernadero bajo estándares internacionales; verificación externa de su cálculo de la huella de carbono; y fortalecimiento de capacidades internas en finanzas climáticas en áreas clave del negocio.

## 2DO AÑO

consecutiva verificación del inventario de GEI por ISO 14064-3, acreditación bajo la cual Adderes México efectuó la verificación (ver huella de carbono de APAP en la tabla de desempeño).

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 República Dominicana.

## 49

ejecutivos de negocios, riesgos y tesorería formados en bonos verdes, sociales y sostenibles, en conjunto con la Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos (LIDAAPI) y la Asociación de Bancos de Ahorros y Créditos (ABANCORD).

## 3

mesas de taxonomía verde en las que APAP participó orientando criterios técnicos en temas de energía renovable, gestión de residuos y construcción sostenible.

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.

## 4,168kWh

suministrados a vehículos eléctricos a través de estación de carga Evergo

## 58%

incremento de cargas a vehículos eléctricos respecto a 2021

## 149 ton CO<sub>2</sub>e

evitadas al sustituir el consumo de gasolina por electricidad

## CULTURA 3R

Desde el año 2018, APAP implementa su programa de reducción, reciclaje y reutilización (3R) que se extiende a través de la gestión integral de sus residuos y la formación de una cultura de consumo responsable. Los residuos son retirados por empresas contratistas que cuentan con los permisos ambientales del Ministerio de Medio Ambiente, los cuales son revisados periódicamente por el área de Sostenibilidad y otras áreas funcionales como parte de su Política de proveedores.

## 12,319

kilogramos residuos de papel, cartón, periódico y plástico reciclados en 2022

## 58%

aumento respecto al año anterior

## 170

colaboradores sensibilizados en cultura 3R y consumo responsable

Este año, APAP inició la campaña "Reciclaje con Propósito" junto con Botellas de Amor en República Dominicana, motivando la separación y reciclaje de plástico en sus instalaciones para fines de un propósito social y ambiental. Como resultado, la institución incrementó el reciclaje de plástico de cero kilogramos en 2021 a 466 kilogramos este año, incorporando nuevos procesos tales como la trituración y reciclaje de tarjetas de débito y crédito de policloruro de vinilo que son descartadas durante su embozado y distribución.

Además, mediante el sistema de ósmosis compuesto por 26 equipos instalados en el complejo principal y algunas sucursales de negocios, APAP ha evitado la compra de 30,915 botellones de agua desde el año 2020.

Siendo el consumo de papel bond para impresión uno de los mayores impactos por el uso de materiales asociados a su operación, APAP implementó la iniciativa de compra de papel con criterios de ecoeficiencia, sustituyendo cerca del 40% de la compra anual de papel con un material certificado libre de ácidos y cloro, sistema de producción basado en ISO 14-001 y porcentaje de componentes reciclados, obteniendo a su vez ahorros económicos potenciales equivalentes a 400 mil pesos dominicanos.



# CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD

Como parte de la convicción social que la acompaña desde sus orígenes, APAP ha asumido un compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades donde tiene presencia, manteniendo su apoyo a las personas y al medio ambiente como una práctica común, coherente con sus prioridades estratégicas institucionales y valores corporativos, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



## 33.3

MILLONES DE PESOS  
INVERSIÓN EN RESPONSABILIDAD  
SOCIAL Y AMBIENTAL EN 2022

## 1,649

HORAS DE VOLUNTARIADO  
DE APOYO EN LA COMUNIDAD

En el marco de su **política de Inversión Social**, las iniciativas y actividades desarrolladas desde el área de Inversión Social y en conjunto con distintas organizaciones aliadas, se agruparon en las siguientes líneas de acción:

- Soporte financiero a proyectos sociales
- Acción por la educación y primer empleo para jóvenes
- Facilidades de vivienda y educación financiera a colaboradores meritorios
- Inclusión financiera de personas con discapacidad
- Fomento del arte y cultura dominicana

## ACCIÓN POR LA EDUCACIÓN Y PRIMER EMPLEO PARA JÓVENES

A través de **Dale un Chance**, APAP otorga becas completas a estudiantes meritorios para cursar estudios profesionales en instituciones de educación superior, con el objetivo de promover la movilidad social y formar profesionales que en el futuro impacten de forma positiva el desarrollo del país. Creado en el año 2011 como el primer programa en el sector financiero enfocado a la educación de jóvenes con alto desempeño académico, mantiene vigencia como uno de los programas de becas de mayor excelencia a nivel nacional.

## 16

nuevos profesionales se  
graduaron con honores

## 212

estudiantes graduados becados  
por APAP desde la creación del  
programa



## INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

APAP Todos es la iniciativa de inclusión de personas con discapacidad referente en el país desde su concepción en 2014, tomando como principio rector la accesibilidad universal y trato igualitario establecido en nuestra Política de Igualdad y No Discriminación de las Personas, la Ley 5-13 sobre Igualdad de Derechos de las Personas con Discapacidad y los lineamientos de inclusión creados por Naciones Unidas.

Comprende acciones en los siguientes cinco ejes estratégicos:

- Adecuación de políticas y procesos de servicio al cliente
- Accesibilidad física y digital
- Sensibilización y fomento de la cultura inclusiva
- Desarrollo y promoción de negocios inclusivos
- Inserción laboral de personas con discapacidad

Esta iniciativa insignia de APAP, ha sido reconocida durante cinco años consecutivos por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) desde la instauración del primer Sello RD Incluye en el año 2017. Este 2022, además de obtener dos sellos en la categoría Oro, APAP fue reconocida como "Agente Inclusivo".

Durante el 2022, se generaron los siguientes impactos en inclusión financiera de personas con discapacidad:

**RD\$48.4MM**

monto total de transacciones por clientes con discapacidad en 2022

**86%**

de incremento respecto al año pasado

### CANALES ACCESIBLES DISPONIBLES

#### 100% ATM INCLUSIVOS

con la funcionalidad para discapacidad visual

#### PÁGINA WEB ACCESIBLE

para personas con discapacidad visual, según Norma Nortic B2x recibida en el año 2019

### OTROS CANALES ACCESIBLES

CHATAPAP  
APAPMÓVIL  
APAPENLÍNE@  
TELEAPAP

## PRINCIPALES RESULTADOS APAPTODOS 2022

### GOBERNANZA:

Implementación del **procedimiento de atención a personas con discapacidad**, el cual instruye a los oficiales de primera línea de atención sobre el trato justo e inclusivo a las personas con discapacidad.

### CULTURA INCLUSIVA:

**667**

horas de formación impartidas en atención a personas con discapacidad

**603**

colaboradores formados

### PRIMER TECHO Y FINANZAS SANAS PARA COLABORADORES:

La iniciativa Un Techo por Nuestra Gente tiene como objetivo principal formar a los colaboradores de APAP en salud financiera, así como brindar facilidades institucionales para que, después de cumplir con los requisitos del programa y agotar un proceso de mentorías con expertos en finanzas personales, planifiquen adecuadamente sus finanzas personales y del hogar y adquieran su primera vivienda propia.

Como resultado, se obtuvieron los siguientes impactos:

**17**

COLABORADORES PARTICIPANTES

**7**

NUEVOS COLABORADORES SELECCIONADOS

**61**

COLABORADORES HAN PARTICIPADO DESDE LA CREACIÓN DE LA INICIATIVA

### VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Este año, APAP alcanzó 1,649 horas de apoyo comunitario gracias a 235 voluntarios que demostraron espíritu solidario y colaborativo, impactando proyectos sociales y ambientales de relevancia nacional. La planilla de voluntarios creció con 275 nuevos colaboradores, para sumar un total de 415 voluntarios al cierre del año.

### SOPORTE FINANCIERO A PROYECTOS SOCIALES

En el marco de su **política de donaciones**, la cual forma parte de la estructura de responsabilidad social, APAP apoyó a 64 asociaciones sin fines de lucro a nivel nacional, con una inversión de RD\$19 millones.



## ANEXO I TABLA DE DESEMPEÑO ASG

IMPACTO SOCIAL					
INDICADOR	UNIDAD	2022	2021	2020	Δ 2022-2021
<b>Inclusión financiera</b>					
Jóvenes menores a 23 años incorporados como nuevos clientes	No.	12,532	10,719	5,666	17%
Personas que accedieron a su primer crédito en el sistema financiero en los últimos 5 años	No.	8,776	1,798	578	388%
Mujeres empoderadas a través de préstamos comerciales	No.	43	24	27	79%
<b>Acceso a la vivienda<sup>1</sup></b>					
Préstamos hipotecarios para la adquisición de una primera vivienda	%	86	ND	ND	N/A
Préstamos para vivienda de bajo costo (<\$)	%	36	ND	ND	N/A
Proporción de personas que vivían en vivienda alquilada	%	55	ND	ND	N/A
Proporción de mujeres que accedieron a préstamo hipotecario	%	61	ND	ND	N/A
<b>Impulso de las Pymes</b>					
Cantidad de Pymes incluidas como nuevos clientes	No.	200	172	95	16%
Cantidad de empleos fortalecidos	No.	2,132	1,147	ND	86%
Promedio de empleos por empresa	No.	11	7	ND	57%
<b>CULTURA APASIONADA:</b>					
INDICADOR	UNIDAD	2022	2021	2020	Δ 2022-2021
<b>Plantilla</b>					
Total de colaboradores	No.	1,763	1,491	1,319	18.2%
<b>Colaboradores por género</b>					
Hombres	No.	782	610	550	28.2%
Mujeres	No.	981	881	769	11.4%
<b>Colaboradores por tipo de contrato</b>					
Fijo	No.	1,689	1,398	1,275	20.8%
Temporal	No.	74	93	44	-20.4%
<b>Modalidad de trabajo</b>					
Remota	No.	367	367	N/D	0%
Híbrido	No.	179	53	N/D	237.7%
Presencial	No.	1,212	1,076	N/D	12.6%

<sup>1</sup> Datos obtenidos a través de encuesta interna a clientes que accedieron a préstamos hipotecarios en 2022.

INDICADOR	UNIDAD	2022	2021	2020	Δ 2022-2021
<b>Colaboradores por jerarquía laboral y género</b>					
Mujeres – Alta Dirección	No.	37	27	27	37.0%
Mujeres – Mandos medios	No.	367	296	153	24.0%
Mujeres – Personal administrativo y operativo	No.	528	490	562	7.8%
Mujeres – Temporal	No.	49	68	27	-27.9%
Hombres – Alta Dirección	No.	31	21	17	47.6%
Hombres – Mandos medios	No.	338	240	106	40.8%
Hombres – Personal administrativo y operativo	No.	388	324	410	19.8%
Hombres – Temporal	No.	25	25	17	0.0%
<b>Colaboradores por edad y género</b>					
Mujeres – Entre 18 y 30 años	No.	414	396	339	4.5%
Mujeres – Entre 30 y 50 años	No.	510	439	389	16.2%
Mujeres – Mayores de 50 años	No.	57	46	41	23.9%
Hombres – Entre 18 y 30 años	No.	337	269	236	25.3%
Hombres – Entre 30 y 50 años	No.	413	313	290	31.9%
Hombres – Mayores de 50 años	No.	32	28	24	14.3%
<b>Contrataciones por jerarquía laboral y género</b>					
Mujeres – Alta Dirección	No.	5	4	4	25.0%
Mujeres – Mandos medios	No.	83	38	9	118.4%
Mujeres – Personal administrativo y operativo	No.	76	84	87	-9.5%
Mujeres – Temporal	No.	104	123	20	-15.4%
<b>Total mujeres</b>	<b>No.</b>	<b>268</b>	<b>249</b>	<b>120</b>	<b>7.63%</b>
Hombres – Alta Dirección	No.	9	4	0	125.0%
Hombres – Mandos medios	No.	90	60	13	50.0%
Hombres – Personal administrativo y operativo	No.	130	68	108	91.2%
Hombres – Temporal	No.	43	63	12	-31.7%
<b>Total hombres</b>	<b>No.</b>	<b>272</b>	<b>195</b>	<b>133</b>	<b>39.49%</b>
<b>Total contrataciones</b>	<b>No.</b>	<b>540</b>	<b>444</b>	<b>253</b>	<b>21.62%</b>
<b>Contrataciones por género y edad</b>					
Mujeres – Entre 18 y 30 años	No.	165	166	339	-0.6%
Mujeres – Entre 30 y 50 años	No.	103	82	389	25.6%
Mujeres – Mayores de 50 años	No.	0	1	41	-100.0%
Hombres – Entre 18 y 30 años	No.	169	135	236	25.2%
Hombres – Entre 30 y 50 años	No.	100	59	290	69.5%
Hombres – Mayores de 50 años	No.	3	1	24	200.0%
<b>Rotación</b>					
Índice de rotación general	%	15	18	16	3%

INDICADOR	UNIDAD	2022	2021	2020	Δ 2022-2021
<b>Great Place To Work</b>					
Promedio general	%	93	92	91	1%
Gerencia y liderazgo	%	92	92	90	0%
Clima laboral	%	93	92	91	1%
<b>Permiso parental por género</b>					
Mujeres que hicieron uso del permiso	No.	50	55	67	-9.1%
Hombres que hicieron uso del permiso	No.	33	30	12	10.0%
<b>Formación y desarrollo</b>					
Horas totales	No.	65,133	77,112	57,323	-18.4%
Horas promedio de formación por colaborador	No.	36.9	57.8	43.5	-36.1%
Inversión	MM RD\$	33.9	24.3	16.9	39.5%
Inversión por colaborador	RD\$	19,240	16,298	12,797	18.1%
<b>Evaluación de desempeño</b>					
Colaboradores evaluados	No.	1,314	1,143	1,143	14.9%
Promociones efectuadas	No.	384	172	92	123%
<b>PROTECCIÓN AMBIENTAL:</b>					
INDICADOR	UNIDAD	2022	2021	2020	Δ 2022-2021
<b>Materiales</b>					
Papel					
Bond para impresión	MM Unidades	10	9	6.2	10.0%
Volantes de caja	1,000 Unidades	4,710	3,540	3,830	24.8%
Tarjetas de presentación	1,000 Unidades	46	66	44	-42.0%
Toners	Unidades	872	580	422	33.5%
<b>Consumo de energía por fuente</b>					
Consumo de electricidad	MWh	4943	4756	4898	3.8%
Consumo de electricidad por colaborador	MWh/FTE	2.80	3.19	3.71	-13.8%
Consumo de electricidad por m2	MWh/m2	0.14	0.13	0.24	4.1%
Consumo diésel	Galones	20,447	15,078	16,688	26.3%
Consumo gasolina	Galones	218	554	ND	-153.7%
<b>Generación de energía por fuentes renovables</b>					
Solar	MWh	150.7	125.6	91.0	16.6%

INDICADOR	UNIDAD	2022	2021	2020	Δ 2022-2021
<b>Emisiones GEI por alcance y fuente</b>					
<b>Emisiones directas (Alcance 1):</b>					
Fuentes fijas: consumo diésel plantas generación	tCO2e	154	103	177	32.7%
Fuentes móviles: consumo diésel en vehículos	tCO2e	64	57	63	10.7%
Fuentes móviles: consumo gasolina en vehículos	tCO2e	2	5	ND	-153.0%
Fuentes fugitivas: consumo halotrópico	tCO2e	0	29	ND	-100%
Fuentes fugitivas: consumo CO2 extintores	tCO2e	0	0.3	ND	-100%
<b>Total emisiones fijas</b>	<b>tCO2e</b>	<b>220</b>	<b>195</b>	<b>240</b>	<b>11.1%</b>
<b>Emisiones indirectas (Alcance 2):</b>					
Consumo de energía eléctrica	tCO2e	3,114	2,996	3,086	3.8%
<b>Total emisiones indirectas</b>	<b>tCO2e</b>	<b>3,114</b>	<b>2,996</b>	<b>3,086</b>	<b>3.8%</b>
<b>Otras emisiones indirectas (Alcance 3):</b>					
Combustible vehículos colaboradores	tCO2e	1,216	1,068	693	12.2%
Vuelos corporativos	tCO2e	16	16	0	-2.6%
Consumo electricidad cajeros off-site	tCO2e	ND	51	ND	N/A
Total otras emisiones indirectas	tCO2e	1,232	1,135	693	8.5%
<b>Huella de Carbono Organizacional:</b>					
Total emisiones	tCO2e	4,566	4,326	4,019	5.5%
Emisiones por colaborador	tCO2e/ FTE	2.59	2.90	3.05	-13.5%
<b>Consumo de agua</b>					
Agua extraída (municipal y empresa privada)	1,000 Galones	5,176	5,558	4,784	-7.4%
Agua vertida a drenaje municipal (complejo principal)	1,000 Galones	14	15	15	-11.1%
Consumo de agua	1,000 Galones	5,162	5,543	4,769	-7.4%
Consumo de agua por colaborador	1,000 Galones/ FTE	2.9	3.7	3.6	-27.0%
<b>Residuos reciclados</b>					
Papel	kg	7,724	2,086	895	73.0%
Cartón y periódicos	kg	4,129	3,060	1,817	25.9%
Plástico	kg	466	0	54	100.0%
Otros (electrónicos)	kg	0	0	0	100.0%
Total	kg	12,319	5,146	2,766	58.2%

<b>CONTRIBUCIÓN A LA COMUNIDAD</b>					
INDICADOR	UNIDAD	2022	2021	2020	Δ 2022-2021
<b>Inversión responsabilidad social y ambiental</b>					
Inversión total	MM RD\$	33.3	32.8	30.5	1.5%
<b>Inversión responsabilidad social y ambiental por línea de acción</b>					
Soporte financiero a proyectos sociales	MM RD\$	19.0	18.0	17.0	5.6%
Educación y primer empleo para jóvenes	MM RD\$	7.2	7.3	5.0	-1.4%
Vivienda y educación financiera	MM RD\$	3.0	4.5	3.5	-33.3%
Inclusión de personas con discapacidad	MM RD\$	4.1	3.0	5.0	36.7%
Total	MM RD\$	33.3	32.8	30.5	1.5%
<b>Acción por la educación</b>					
Profesionales graduados con honores	No.	16	10	16	60.0%
Estudiantes activos	No.	40	60	73	-33.3%
Estudiantes con discapacidad	No.	3	4	4	-25.0%
Estudiantes graduados (acumulado)	No.	212	196	186	8.2%
<b>Inclusión financiera de personas con discapacidad</b>					
Cantidad de transacciones financieras	No.	4,281	3,406	3,410	25.7%
Monto de las transacciones financieras	MM RD\$	48.4	26.0	28.9	86.2%
<b>Primer techo y finanzas personales para colaboradores</b>					
Colaboradores participantes (acumulado)	No.	61	54	46	13.0%
<b>Voluntariado corporativo</b>					
Voluntarios inscritos	No.	415	140	118	196%
Voluntarios activos	No.	235	0 <sup>2</sup>	118	-
Horas de voluntariado	No.	1,649	0 <sup>3</sup>	447	-

## ANEXO II LISTA DE ASOCIACIONES

ORGANIZACIÓN	FECHA	TIPO DE PARTICIPACIÓN
Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (desde 2012)	2012	Miembro del Comité de Sostenibilidad, Líder Comisión Educación
Acción Empresarial por la Educación	2013	Miembro del Consejo
RedEAmerica	2019	Miembro Fundador NODO RD RedEAmerica
Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental	2019	Miembro Gold
Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios	2020	Miembro del Comité de Sostenibilidad

<sup>2</sup> Debido a los impactos de la pandemia y a la reformulación estratégica del programa, el voluntariado corporativo se pausó durante 2021, retomándose en 2022 bajo las nuevas bases del programa.

<sup>3</sup> *Íbid.*

