



**INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2023**

# LIDERAZGO

Contamos con un equipo flexible, que se adapta a los cambios y transforma retos en oportunidades, brindando a los clientes de nuestras filiales los productos y servicios de la más alta calidad que les ayudan a progresar.



# LIDERAZGO



## LÍDERES PROMETEDORES

Nuestro programa Altos Potenciales está diseñado para los gerentes más destacados de nuestra entidad. Obtienen una certificación en coaching de liderazgo y mentoría, además de acceso a LinkedIn Learning para formación continua, webinarios enfocados en autogestión, proactividad, desarrollo de nuevas habilidades, liderazgo e innovación, así como talleres en asertividad y técnicas de comunicación efectiva.

Otra de las herramientas que apoya nuestra estrategia de liderazgo y desarrollo de los Altos Potenciales son las sesiones de mentoría, en las cuales nuestros gerentes identifican sus oportunidades de mejora para seguir fortaleciendo su liderazgo dentro de la institución. Este esfuerzo subraya nuestro compromiso con el desarrollo de líderes.

**200**  
altos potenciales  
participantes, 51%  
mujeres

**10**  
miembros del programa  
fueron promovidos en  
2023

**126**  
horas de sesiones  
de mentoría

También ejecutamos el programa Desarrollo Gerencial, donde participan todos los gerentes recién promovidos y de nuevo ingreso a la institución, para ayudarlos a desarrollar las principales habilidades directivas que requerirán para lograr un mayor desempeño en sus funciones.

# TALENTO JOVEN Y FEMENINO QUE LIDERA



Nuestra fuerza laboral se caracteriza por su capacidad de adaptación ante los cambios, aportando diariamente soluciones innovadoras y únicas que generan una transformación significativa en nuestro entorno. El desarrollo sostenible de nuestra entidad es fruto de la dedicación, compromiso y perspectiva positiva de nuestros colaboradores, la pieza fundamental de esta historia de éxito.



Tenemos un compromiso con la diversidad e inclusión. Nuestra fuerza laboral se compone de un mix generacional que fortalece la gestión, manteniendo un adecuado balance entre experiencia, conocimiento, agilidad y capacidad de innovación.

**9,130** COLABORADORES

**60%**  
SON MUJERES

**53%**

DE LAS POSICIONES GERENCIALES Y DIRECTIVAS LAS OCUPAN MUJERES

MILLENNIALS Y GENERACIÓN Z REPRESENTAN EL

**79%**

DEL TOTAL DEL PERSONAL DEL GRUPO POPULAR

EDAD PROMEDIO DE LA PLANTILLA ES

**33 años**



**1,713** NUEVAS CONTRATACIONES EN 2023, 65% PERTENECEN A LA GENERACIÓN Z

**1,267** PROMOCIONES EN 2023, EL 63% OTORGADAS A MUJERES





## PERSONAL CAPACITADO

Durante 2023, continuamos fomentando la capacitación de nuestra gente, diseñando cursos y entrenamientos con módulos presenciales y virtuales, logrando mantener a nuestros equipos actualizados en temas regulatorios y de tendencias.

Con estos fines, utilizamos plataformas e-learning, que nos permitieron mantener a nuestros equipos capacitados con aprendizajes en línea que les dan las competencias necesarias para desempeñar sus funciones de manera exitosa, contribuyendo así a su bienestar y desarrollo profesional.

**50%**

de incremento en la cantidad de cursos o capacitaciones que tomaron nuestros equipos

**1.6**

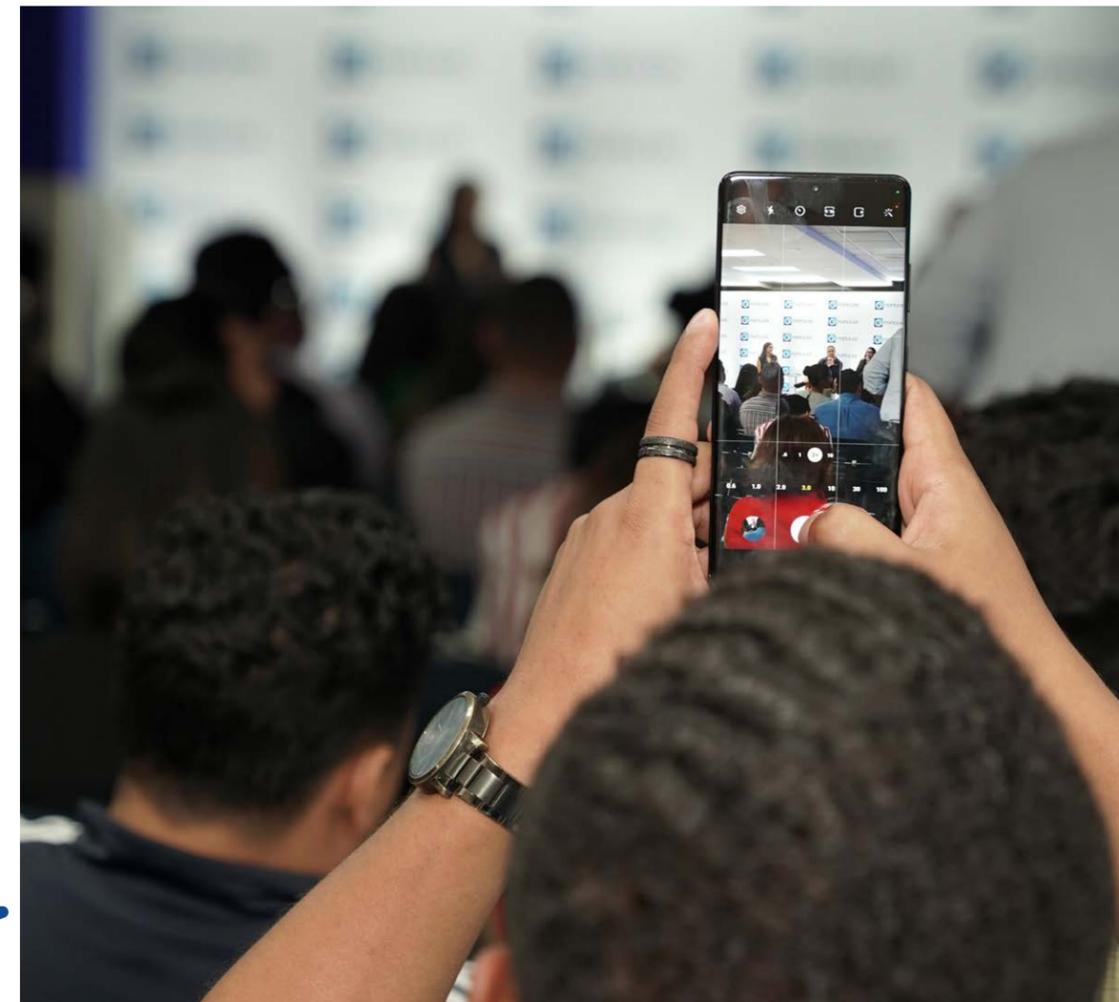
millones de horas de capacitación

**46,760**

cursos completados

**308**

becas de estudio otorgadas



## AGILIDAD EN MATERIA DE INNOVACIÓN

Hemos seguido impulsando nuestro programa Agile, concluyendo el año con 20 equipos ágiles y más de 150 miembros activos. Los participantes de este programa disfrutaron de una formación continua en metodologías Scrum, transformación digital y estrategias para negocios en línea, asegurando su permanencia a la vanguardia. Implementamos un modelo de mentoría y seguimiento personalizado con facilitadores expertos, que se involucran en las reuniones de equipo, fomentando la adherencia a nuestras metodologías.





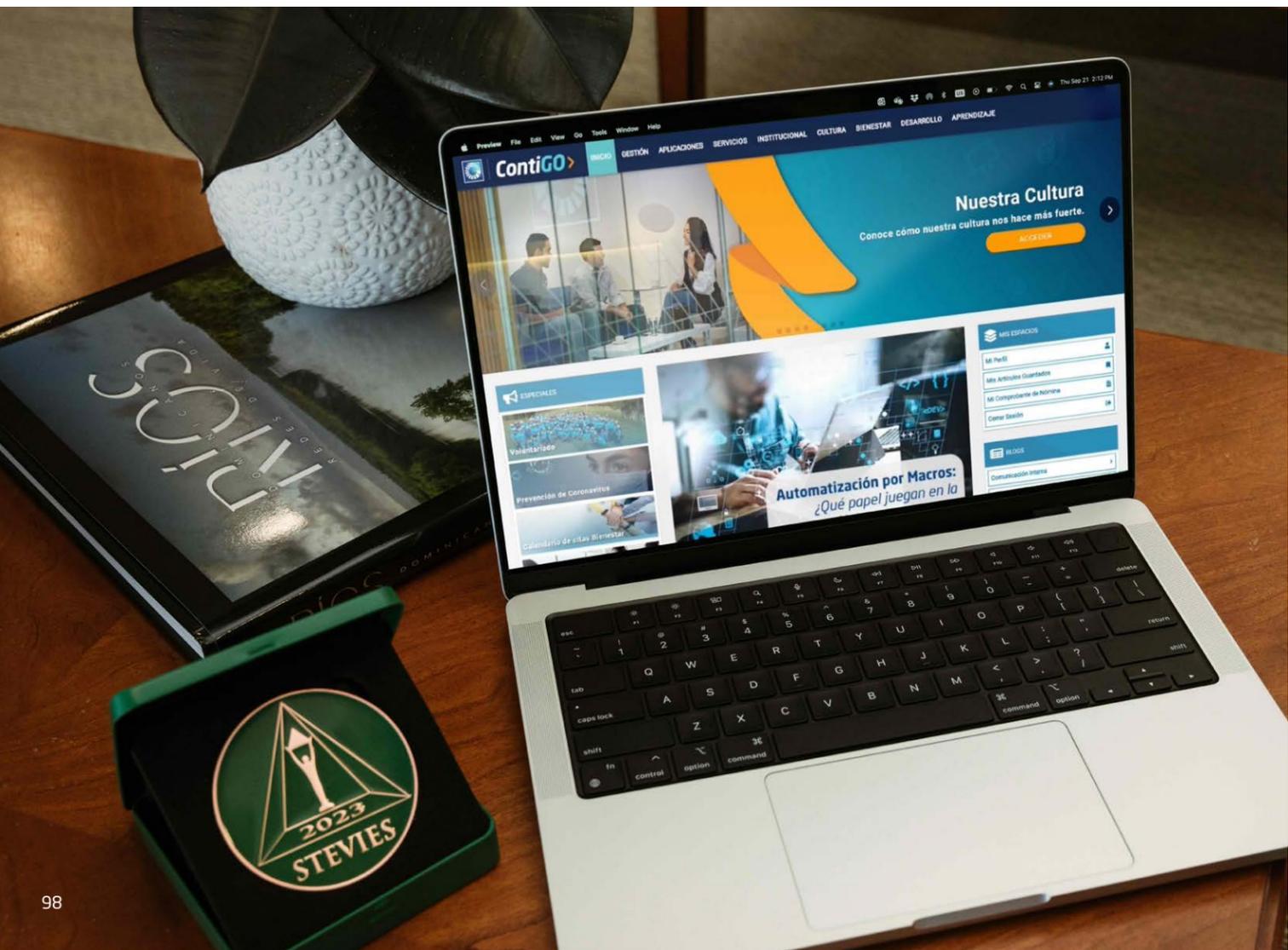
## EFICACIA INTERNA CONTIGO, SIEMPRE

Continuamos robusteciendo la estrategia ContiGO, nuestra solución integral que reúne en un solo espacio digital todos los servicios de gestión humana y talento que requiere nuestro personal para desarrollarse y tramitar sus necesidades de manera fácil y ágil. Este esfuerzo se consolidó con el recibimiento de un premio internacional Stevie de bronce por parte de los International Business Awards, que nos reconoció por ofrecer la mejor estrategia de comunicación interna. Los jueces resaltaron que ContiGO es un buen ejemplo de un canal centrado en el empleado, facilitando la autogestión de su desarrollo personal y profesional.



## CULTURA DE MEJORA CONTINUA

La capacitación y formación del capital humano es una de las claves fundamentales para la cultura Lean. En este sentido, impartimos cursos en línea y talleres, y celebramos la Semana Lean, durante la cual se realizaron distintas actividades como Lean Talks, que contó con la participación de 308 empleados, estands de proyectos Lean y foros de discusión.



**1,958**  
EMPLEADOS  
CAPACITADOS

**409**  
COLABORADORES CURSARON  
LA ACADEMIA LEAN ONLINE  
Y 207 LA ACADEMIA  
LEAN NEGOCIOS



**949**  
CURSOS EN E-LEARNING



## PROCESOS EFICIENTES

Como parte de los esfuerzos llevados a cabo para lograr una mayor eficiencia operativa en nuestra institución, implementamos 102 proyectos de mejora de procesos, que impactaron a 3,975 colaboradores de nuestra institución y también mejoraron los tiempos de repuesta para nuestros clientes en procesos clave.



**96%**

REDUCCIÓN MÁXIMA TIEMPO DE CICLO DE PROCESOS OPTIMIZADOS



**100%**

AUMENTO DE LA CALIDAD



**100%**

AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD



**100%**

AUMENTO DEL CUMPLIMIENTO SLA



## UN SERVICIO INOLVIDABLE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En 2023 el Banco Popular realizó más de 28,000 encuestas para evaluar el servicio externo y la funcionalidad de sus canales, registrando mejoras significativas y alcanzando una calificación de 94 puntos. Se logró un Top Two Box (T2B) de satisfacción, con el 89% de los clientes expresando sentirse muy satisfechos y satisfechos con el servicio ofrecido. El porcentaje de clientes muy satisfechos alcanzó un 64%, representando un aumento de 11 puntos en comparación con el año anterior.

La sostenibilidad del negocio se ve también en la preferencia de los clientes de la banca múltiple, que en 2023 otorgaron al Banco Popular 68 puntos en el Índice Neto de Recomendación o NPS, el resultado más alto de nuestra historia, incrementándose este indicador en 10 puntos con respecto a 2022. Este índice de recomendación de los clientes supera al promedio de la banca múltiple dominicana, que es de 58, y al del sector financiero global, que obtuvo 18 puntos el año pasado, reflejando así que el Popular supera los estándares de satisfacción locales e internacionales.

### ESCUCHAR PARA APRENDER VOZ DEL CLIENTE DEL BANCO POPULAR

**9,079**

casos recibidos

**4,280**

quejas recibidas, 23% menos que en 2022

**4,454**

felicitaciones destacando la eficiencia y cortesía de nuestros empleados, 42% más que en 2022

**187**

iniciativas y mejoras sistémicas identificadas



# COMPROMETIDOS CON LA INCLUSIÓN

Como parte del esfuerzo por brindar experiencias positivas y eficientes a todos nuestros clientes y empleados, nos comprometemos con iniciativas que promueven la inclusión como eje central de nuestra actuación.



MÁS DE  
**563**  
CURSOS DEL PROGRAMA  
"POPULAR PARA TODOS"  
COMPLETADOS

**102**  
PERSONAS  
ENTRENADAS  
EN LENGUAJE  
DE SEÑAS

**20**  
SUCURSALES  
INCLUSIVAS



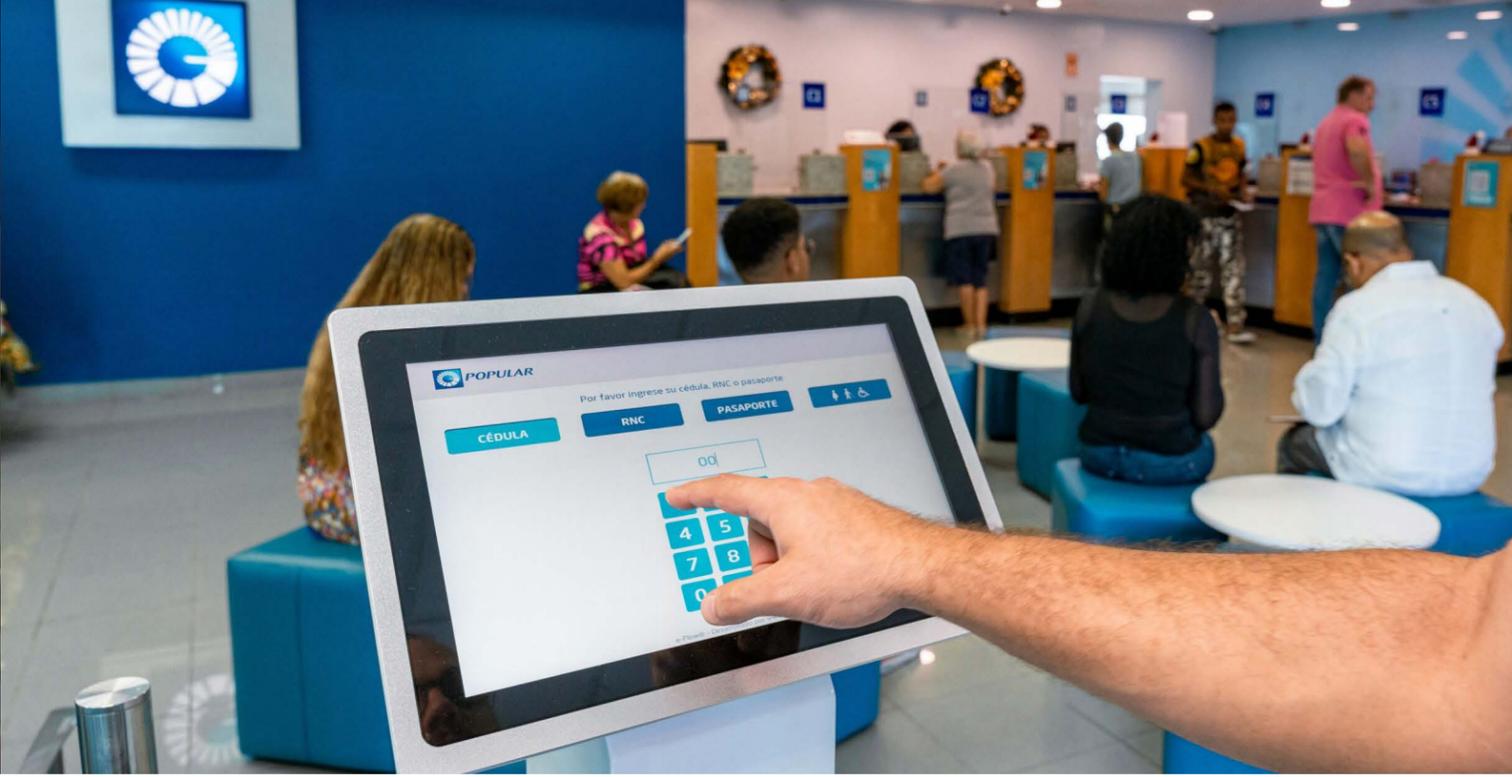
En 2023 recibimos el galardón nivel oro del Sello de Igualdad de Género "Iguando RD", una iniciativa liderada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Ministerio de la Mujer, cuyo propósito es establecer y alcanzar estándares que promuevan la igualdad laboral y el empoderamiento económico de las mujeres.

Esta distinción se complementa con las prácticas inclusivas para personas con discapacidad del programa "Popular para todos", en particular las adecuaciones de accesibilidad en nuevas oficinas, la herramienta de accesibilidad en nuestro portal web, la difusión del lenguaje de señas en el ámbito del servicio al cliente, talleres de sensibilización a empleados, campañas de educación a todo el personal a través de nuestra comunicación interna y la creación de un blog especializado en el tema.

**127**  
EMBAJADORES DE INCLUSIÓN  
EN NUESTRAS OFICINAS A  
NIVEL NACIONAL

MÁS DE  
**8,000**  
PERSONAS  
CAPACITADAS





## GARANTIZANDO UNA EXPERIENCIA IGUALITARIA

También creamos e implementamos la Política de Atención al Cliente para Personas con Discapacidad, la cual tiene como objetivo garantizar una experiencia igualitaria a los clientes del Banco Popular con discapacidad a través de la reducción de las barreras de acceso a los servicios y productos ofertados, asegurando la accesibilidad e inclusión.

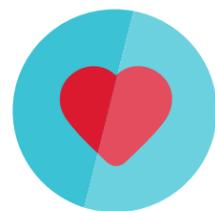


## EXPERIENCIA DISTINTIVA EN SUCURSALES GESTIÓN DE FILAS

El Banco Popular añadió 41 oficinas más a su modelo de Gestión de Filas, llevando la facilidad de Turnos y Citas a un total de 100 sucursales distribuidas a nivel nacional, para un incremento de un 69% respecto al año anterior. Este modelo cubría a final de 2023 el 79% del total de oficinas de Banco Popular.

Al cierre del año, se registraron más de 364,000 turnos y citas, con una satisfacción de 93% de parte de los usuarios, ya que permite brindar un servicio personalizado, priorizando a los clientes con necesidades especiales y operaciones de corta duración, y minimizando la espera en nuestras sucursales.





## CUIDAMOS LO NUESTRO

### BIENESTAR INTEGRAL

Continuamos fomentando la creación de hábitos saludables en nuestra gente, enfocados en cinco dimensiones: física, emocional, financiera, social y profesional. Entre las iniciativas incorporadas se encuentran los webinaros mensuales, sesiones de manejo del duelo, actividades de integración, sesiones de coaching y sesiones de terapias psicológicas.

Desde el Centro de Bienestar Popular también continuamos ampliando la oferta de programas para abarcar nuevas necesidades detectadas en nuestra gente.

Con el objetivo de impulsar nuestro programa Voluntariado Popular, lanzamos el portal "Voluntariado Popular" a través de nuestra plataforma ContiGO, alcanzando 1,494 voluntarios. Con este programa buscamos fortalecer el bienestar emocional y el espíritu altruista de nuestra fuerza laboral.



## CHALLENGE EMPLEADOS POPULAR

Con el fin de promover la cocreación, el trabajo en el equipo y la innovación interna, el Banco Popular realizó el segundo Challenge Empleados Popular, en el que 10 equipos de colaboradores de la organización financiera tuvieron la oportunidad de desarrollar ideas innovadoras, respondiendo al tema central: "La banca del futuro. ¿Cómo visualizas el Popular en 5 años?".





## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GRUPO POPULAR SIGUE COMO EMPRESA MÁS ADMIRADA POR DÉCIMO AÑO POR LA REVISTA MERCADO.

GRUPO POPULAR RECONOCIDO COMO LA EMPRESA CON MEJOR REPUTACIÓN GLOBAL Y MEJOR REPUTACIÓN DIGITAL EN LA PRIMERA PUESTA EN CIRCULACIÓN EN EL PAÍS DEL MONITOR EMPRESARIAL DE REPUTACIÓN CORPORATIVA (MERCOC).

### BANCO POPULAR

#### GLOBAL FINANCE

MEJOR BANCA PRIVADA DEL PAÍS.

MEJOR BANCO DE INVERSIÓN DEL PAÍS.

#### EUROMONEY

MEJOR BANCA PRIVADA DEL PAÍS.

#### LATINFINANCE

PREMIO A LAS FINANZAS SOSTENIBLES.

RATIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LA SOLVENCIA **AAA** POR FELLER RATE

#### THE BANKER

PRIMER BANCO DOMINICANO ENTRE LOS 1,000 MEJORES DEL MUNDO.

#### ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT)

RECONOCIMIENTO POR COMPROMISO CON EL TURISMO.

#### REVISTA MERCADO

MEJOR EMPRESA PARA TRABAJAR Y EMPRESA MÁS ADMIRADA.



#### STEVIE AWARDS

ORO POR LA CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN DEL AÑO Y BRONCE POR LOGRO EN COMUNICACIÓN INTERNA.

#### WORLD PR AND COMMUNICATION AWARDS

MEJOR AUDIOVISUAL PARA "REDES DE VIDA".

#### AMEC

PREMIO ORO POR MEJOR ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN POR EL PROGRAMA DE BECAS EXCELENCIA POPULAR.

### FILIALES

#### AFP POPULAR

RECONOCIDO POR ASONAHORES POR APORTES AL DESARROLLO DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO.

# OMAR DE LEÓN

## Historia de liderazgo

“LA EDUCACIÓN FUE LA CLAVE DE MI SUPERACIÓN Y LAS BECAS QUE RECIBÍ DE SU PROGRAMA DE BECAS EXCELENCIA POPULAR ILUMINARON MI VIDA”.

Omar, un ingeniero industrial de San Cristóbal, ha dedicado las últimas décadas de su vida a la superación personal, la educación y el servicio comunitario.

Su trayectoria hacia el éxito inició en el Instituto Politécnico Loyola. Enfrentando dificultades financieras que ponían en riesgo su educación, decidió compartir sus desafíos con un profesor, quien lo vinculó con el programa de becas Excelencia Popular. Gracias a este programa, recibió una beca que marcó un antes y un después en su vida, permitiéndole graduarse con un título universitario y obtener una maestría en la Universidad de Nebrija, en España.

Dirigió el Plan Estratégico de Desarrollo Provincia San Cristóbal durante dos años, contribuyendo al avance de su comunidad y liderando esfuerzos como la ayuda a las víctimas de la tragedia que ocurrió en 2023.



OMAR EL DÍA DE SU GRADUACIÓN EN 2018 DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN EL INSTITUTO POLITÉCNICO LOYOLA.

- **NOMBRE**  
Omar De León
- **PROFESIÓN**  
Ingeniero Industrial
- **CARGO**  
Director del Plan Estratégico de Desarrollo Provincia San Cristóbal
- **UBICACIÓN**  
San Cristóbal, República Dominicana





“EXCELENCIA POPULAR  
NO SOLO IMPACTA A LOS  
BENEFICIADOS Y A SUS  
FAMILIAS, SINO QUE TAMBIÉN  
CONTRIBUYE CON EL  
DESARROLLO DEL PAÍS Y  
LA ECONOMÍA”.

Cuando el Banco Popular lo reconoció con un premio a la superación personal por sus logros, fue la primera vez que se detuvo a pensar cuánto había cambiado su vida. Pasó de vivir en lo que describe como ‘una casa prestada que se estaba cayendo’ a tener una casa propia, como fruto de su labor profesional.

Omar destaca la importancia de la educación en su vida y alienta a otros a siempre perseguir oportunidades de mejora. Aunque está enfrentando un desafío de salud, está seguro de que lo superará. Sus metas futuras incluyen trabajar en el extranjero, obtener un doctorado, emprender un negocio propio y disfrutar de momentos de calidad con su familia.

## Grupo Popular, S. A.

Torre Popular  
Av. John F. Kennedy #20  
esq. Av. Máximo Gómez,  
Ens. Miraflores,  
Santo Domingo, D. N.  
República Dominicana

Teléfonos  
809 544-5000  
809 544-8000

Apartado Postal 1441-1  
[www.grupopopular.com](http://www.grupopopular.com)  
[www.popularenlinea.com](http://www.popularenlinea.com)  
[vozdelcliente@bpd.com.do](mailto:vozdelcliente@bpd.com.do)  
[www.afppopular.com](http://www.afppopular.com)  
[www.inversionespopular.com.do](http://www.inversionespopular.com.do)  
[www.azul.com.do](http://www.azul.com.do)  
[www.avance.com.do](http://www.avance.com.do)  
[www.afipopular.com.do](http://www.afipopular.com.do)  
[www.fiduciariapopular.do](http://www.fiduciariapopular.do)  
[www.popularbank.com.do.pa](http://www.popularbank.com.do.pa)  
[www.fundacionpopular.org](http://www.fundacionpopular.org)  
[www.gcs-international.com](http://www.gcs-international.com)  
ASETESA, SRL (809) 544 5732

Información para los accionistas  
Asamblea General Extraordinaria-Ordinaria Anual  
de Accionistas del Grupo Popular, S. A.  
celebrada en la Torre Popular,  
Av. John F. Kennedy #20,  
esq. Av. Máximo Gómez,  
en la ciudad de Santo Domingo, D. N.,  
el sábado 27 de abril del año 2024,  
a las diez horas de la mañana.

Coordinación General  
Vicepresidencia Ejecutiva  
Comunicaciones Corporativas, Reputación  
y Banca Responsable

Diseño y Producción  
Lourdes Saleme y Asociados

Impresión  
Amigo del Hogar



The mark of  
responsible forestry

Los materiales papel  
satinado 115 matte  
y cover 111 en los  
gramajes de 170 y 300,  
respectivamente,  
utilizados en el proceso  
de impresión de esta  
publicación cuentan  
con el certificado de  
tala responsable  
FSC A000531.

MÁS INFORMACIÓN:  
[www.grupopopular.com/grupopopular2023](http://www.grupopopular.com/grupopopular2023)



**GRUPO POPULAR**