

## INTRODUCCION

El objetivo del presente trabajo es difundir “La Obra Social APAP”, que desde su nueva gestión se ha formalizado como el proyecto de Responsabilidad Social Corporativa de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) para contribuir a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población a la que dirige sus esfuerzos, y consciente de que parte de su responsabilidad social es ayudar a resolverlas.

Durante este trabajo abordaremos los proyectos más importantes que se ha formalizado y ejecutado a través de La Obra Social APAP. Es importante resaltar, que el otorgamiento de beneficios con el fin de contribuir a la solución de problemas sociales ha sido parte de la filosofía de APAP, razón por la que durante sus primeros 50 años ha marcado este camino con tanto entusiasmo, liderazgo y proyecto de vida institucional.

En la APAP están convencidos de la fuerza de la unión de voluntades para cristalizar los mejores propósitos. Nació hace 50 años para contribuir con ellos. Y así han ido, año tras año, aportando su cuota al logro de metas que, acumulándose en el tiempo, hacen cada vez más denso el tejido de su progreso social y humano.

En nuestro primer capítulo abordaremos la conceptualización de la Responsabilidad Social Empresarial, porque es tan importante en este siglo y el objetivo de apoyarse en ella como herramienta trascendental que cualquier institución deba seguir.

El segundo capítulo nos permitirá conocer a la institución, su misión, visión y valores, informaciones relevantes a destacar, ya que la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) ha crecido y se ha mantenido por la

credibilidad y liderazgo que ha construido con su labor, transparencia y dedicación a la familia dominicana.

Finalizando, en el tercer capítulo detallamos cada proyecto que La Asociación Popular ha desarrollado y cumplido con su misión social de muchas y positivas maneras.

Asimismo, tratamos temas importantes que han llegado a la institución por su transparencia, el buen trabajo y su dinamismo para emprender el proyecto de la Obra Social APAP a tal punto, que empleados, clientes, otras empresas, suplidores y relacionados se identifique con cada uno de ellos.

Bueno es resaltar que en esta investigación utilizaremos técnicas como la encuesta y la observación. La información es de tipo cuantitativa y cualitativa.

Con la elaboración de este trabajo pretendemos dar a conocer, fortalecer los valiosos programas que tiene la Asociación Popular Ahorros y Préstamos, a través de la Obra Social APAP e identificar algunos puntos débiles de la investigación, para lograr elevar los niveles de satisfacción de este grandioso caso de Responsabilidad Social Corporativa que preside APAP.

## **CAPITULO 1**

# **RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA: ASPECTOS CONCEPTUALES**

## 1.1 Responsabilidad Social Corporativa

Hoy en día se están generando muchos cambios en la sociedad, por lo que resulta natural que el sector corporativo asuma cambios y responsabilidades en el tipo de futuro que se está creando.

Cuando hablamos de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) nos referimos a la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental que hace una empresa, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa, y lograr su valor añadido.

La RSC representa una mezcla de ideas y evoluciones, pues la procedencia más significativa de este concepto proviene de la preocupación por el medio ambiente, la cual estuvo vinculada a la visión del desarrollo sostenible. La misma va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento. En tal sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente son el punto de partida con la responsabilidad ambiental.<sup>1</sup>

El cumplimiento de estas normativas básicas no se corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa que debe cumplir, simplemente por el hecho de realizar su actividad. Sería difícilmente comprensible que una empresa alegara actividades de RSE si no ha cumplido o no cumple con la legislación de referencia para su actividad.

Existe un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental, la cual buscan conciliar eficacia empresarial

---

<sup>1</sup> Información recuperada de la página de internet [www.diccionarioelmundo.es](http://www.diccionarioelmundo.es)

con principios sociales de democracia, autoayuda, apoyo a la comunidad y justicia distributiva.

La Responsabilidad Social Corporativa no solo depende del grado de profundidad y compromiso de las organizaciones, sino que depende del grado de un amplio rango de asuntos de intervención, tales como: salud de los trabajadores, el bienestar de sus familias, la mitigación de la contaminación, la optimización de los recursos, el respeto por el consumidor, la cooperación con los proveedores, entre muchos otros que enmarcan la gestión social.

Existen diferentes fuentes que coinciden en que la Responsabilidad Social Empresarial que se practica en la actualidad, surgió en los años noventa con una mezcla de ideas y evoluciones, por lo que su origen más significativo del actual concepto proviene de la preocupación por el medio ambiente, que tiene visión en el desarrollo sostenible.

Además, es de conocimiento que los sindicalistas tienen un papel importante y fundamental al vincular el medio ambiente a los aspectos sociales y estimular la convicción, hoy ampliamente se acepta que la empresas financieras también juegan un rendimiento importante en las medidas buenas para el medioambiente.

Luis Rojas, en su libro “Gestión de la Relaciones Publicas” página 314, hace mención de “se ha dicho que la diversidad de concepciones gerenciales presentes en la Responsabilidad Social, no solo depende del grado de profundidad y compromiso con la organización, **sino que también depende de un amplio rango de asuntos de intervención**, tales como: la salud de los trabajadores, del bienestar de sus familias, la mitigación de la contaminación, la optimalización de los recursos, el respeto por el

consumidor, la cooperación con los proveedores, entre muchos otros que enmarcan la gestión social”.

Este enfoque nos deja claro que las partes interesadas y los grupos de interés tienen una gestión importante y parte esencial en este proyecto es el involucramiento de las partes interesadas y el impacto de doble vía que pueda obtener.

La Responsabilidad Social Corporativa, significa un cambio grande en la empresa, en su desarrollo, en su visión y en la estrategia que trae grandes beneficios para la misma. Desde el punto de vista empresarial, el convertir las decisiones en ganancias, la RSC genera valores agregados que mencionamos a continuación:

- **INNOVACIÓN:** Porque las empresas dejan de ser el modelo tradicional, y buscan un enfoque diferente para respaldar la sostenibilidad del país y beneficiar a sus clientes y relacionados para generar valor en lo que hace.
- **TRANSPARENCIA:** Diríamos que este sería el concepto más importante en este rol, pues cuando existe claridad, limpieza, pureza en lo que hacemos y damos como valor agregado todos los grupos de interés se forma y forman hacer un grupo de voluntariado en crecimiento.
- **EFICIENCIA Y RENTABILIDAD:** Porque en el tema de la Responsabilidad Social Corporativa ayuda a reducir los costos al mejorar los procesos productivos y aumenta generar una mayor identificación y/o fidelidad de sus relacionados. También ayuda que los empleados reduce el ausentismo, aumenta la

retención de talento con lo que reduce costos de despido y control.

- **DESARROLLO SOSTENIBLE:** como mencionamos anteriormente, esto genera compatibilizar la explotación racional de recursos naturales y su regeneración, eliminando el impacto nocivo de la acción del ser humano, en general, y de los procesos productivos en particular, para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin poner en peligro que las generaciones futuras puedan satisfacer las suyas.
- **CONFIANZA Y SEGURIDAD:** cuando hay preocupación por satisfacer las necesidades de los distintos grupos de interés reporta familiaridad entre ellos.
- **REPUTACIÓN Y LEGITIMIDAD:** Es algo que es muy valorado en las empresas modernas.

La Responsabilidad Social Corporativa, debe tener un comportamiento socialmente responsable, algo que debe tener en cada ámbito porque ayuda a generar mayor credibilidad en lo que hace. Clientes, proveedores y competidores serían: Productos y servicios de calidad, forman relaciones de "ganar-ganar" y, colaboran y se alianza para reducir costos, rebajar precios y ofrecer nuevos productos y servicios imposibles de producir sin colaboración. Empleados: Delegan y forman el trabajo en equipo, buscando la motivación, transparencia y responsabilidad. Accionistas, comunidad y la sociedad en general, son piezas claves para generar importancia en el tema.

RSC surge de la presión que la sociedad civil ha ejercido históricamente sobre las empresas para que eviten centrarse únicamente en la generación de beneficios, creación de nuevos puestos de trabajo o pago de los impuestos, exigiéndoles además que demuestren su compromiso con determinados valores sociales y medioambientales.

Podemos finalizar diciendo que la Responsabilidad Social Corporativa se trata de oportunidades, no de obligaciones ni de reglas. La misma le agrega valor a su empresa y hacen aspectos sociales y medioambientales de su actividad empresarial.

## 1.2 Conceptualización RSC

La Responsabilidad Social Corporativa tiene más desarrollado su propósito de volver a la actividad de negocios corporativa y a su cultura sostenible en tres dimensiones: económica, social y ambiental, ya que el único sendero con futuro es aquel que hace a todos los participantes sostenibles. Las empresas no pueden florecer en detrimento de alguno de los participantes, y, en general, del bienestar de todos los rangos de la sociedad.

Hoy en día las empresas están de la mano con el tema de RSC, pues el principio y el final de todo programa social es el **bienestar de la sociedad** y su impacto en los diversos indicadores de desempeño de las empresas privadas, no es donar por simple valor filantrópica, sino que se debe realizar de manera razonadas con programas elaboradas en pro de bienestar de la comunidad. (Autor: Luis Alfonso Pérez Romero, Marketing Social, pág. 71. 2002)

Las empresas están produciendo un incremento paulatino del interés por la Responsabilidad Social Corporativa tanto en círculos empresariales como en el ámbito social, razón por la que es tan importante asumir el rol de personas consumidoras, trabajadoras y opinión pública implicadas en la aplicación de los modelos responsables en todos los ámbitos de actuación de las empresas. No sólo en las políticas periféricas de acción social o marketing social, sino en las estrategias nucleares de la misma.

***Algunas definiciones de Responsabilidad Social Corporativa son:***

- *"Responsabilidad social es la forma de conducir los negocios de una empresa de tal modo que ésta se convierta en co-responsable por el desenvolvimiento social. Una empresa socialmente responsable es aquella que posee la capacidad de escuchar los intereses de las diferentes partes (accionistas, empleados, prestadores de servicios, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno y medio ambiente) e incorporarlos en el planeamiento de sus actividades, buscando atender las demandas de todos ellos no únicamente de los accionistas o propietarios" Instituto Ethos Brasil.<sup>2</sup>*
- *"Responsabilidad Social Corporativa es el continuo compromiso de los negocios para conducirse éticamente y contribuir al desarrollo económico mientras mejoran la calidad de vida de sus empleados y familias, así como de la comunidad loca y sociedad en general" Lord Holme y Richard Watts, Word Business Concuil for Sustainable Development.<sup>3</sup>*

---

<sup>2-3</sup> Informaciones recuperadas de la página de internet de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

- *"RSC es el compromiso de una compañía de operar de manera económica y ambientalmente sostenible mientras reconoce los intereses los intereses de sus públicos de interés. Los públicos de interés incluyen inversionistas, clientes, empleados. Socios de negocios, comunidades locales, el ambiente y la sociedad en general"* Canadian Business for Social Responsibility.<sup>4</sup>
- *"Lograr con éxito comercial en formas que honren los valores éticos y respeto por la gente, comunidades y el ambiente natural. Conduciendo las expectativas legales, éticas, comerciales y otras que la sociedad tiene de los negocios, y haciendo decisiones que balancean de modo justo las demandas de todos los públicos de interés clave"* Business for Social Responsibility.<sup>5</sup>
- *"RSC es esencialmente un concepto por el que las compañías deciden voluntariamente contribuir a una mejor sociedad y a un ambiente más limpio"* European Green Paper.<sup>6</sup>
- *"No existe una definición única de lo que significa la RSC, pues generalmente esta depende de la cultura, religión o tradición de cada sociedad. No existe una talla única, por lo que e debe diseñar una para cada caso y necesidad"* Bjorn Stigson, WBCSD.<sup>7</sup>

---

<sup>4 - 7</sup> Informaciones recuperadas de la página de internet de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

## 1.3 Objetivos RSC

La Responsabilidad Social Corporativo tiene como objetivos principales:

- Sensibilizar a la población acerca del efecto positivo que sobre la sociedad tiene la RSC y sobre cuáles son las auténticas tendencias y actuaciones del ámbito empresarial.<sup>8</sup>
- Realizar un seguimiento de las iniciativas políticas que se adopten en materia de RSC, así como la aplicación práctica en los distintos niveles de la Administración Pública.<sup>9</sup>
- Observar y establecer una valoración del desarrollo e implantación de la RSC en nuestro país.<sup>10</sup>
- Potenciar la puesta en práctica de políticas reales de RSC en las empresas y demás organizaciones nacionales.<sup>11</sup>
- Servir de plataforma de discusión y de intercambio de información e ideas sobre RSC, para abrir vías de comunicación dentro del tercer sector y hacia el sector público y privado, configurando un centro de pensamiento que sea al mismo tiempo generador de opinión.<sup>12</sup>

---

<sup>8</sup> - <sup>12</sup> Informaciones recuperadas de la página de internet del "Conservatorio de la Responsabilidad Social Corporativo" [http://www.observatoriorsc.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=68&Itemid=95&lang=es#OBJETIVOS](http://www.observatoriorsc.org/index.php?option=com_content&task=view&id=68&Itemid=95&lang=es#OBJETIVOS)

Otros objetivos importantes que podemos mencionar en la RSC como ventajas para las empresas, son:

- **Estimula la productividad de los trabajadores:**

Distintos estudios han comprobado que, por ejemplo, iniciativas empresariales para cuidar a los niños de trabajadores contribuyen a estimular la productividad de los trabajadores (en la medida que los casos de estrés y de depresión disminuyen) Estos programas ayudan también a luchar contra el ausentismo de estos trabajadores y las interrupciones de trabajo. Otros estudios han evaluado el impacto positivo sobre la productividad de los trabajadores de las políticas empresariales que introducen o mejoran la flexibilidad de los horarios de trabajo en la empresa, la salud y el bienestar de los trabajadores, y el respeto de la diversidad en el lugar de trabajo.<sup>13</sup>

- **Asegura mayor satisfacción de los clientes:**

En primer lugar, debemos señalar que existen políticas empresariales (habitualmente bajo la forma de códigos de conducta) que apuntan directamente a la satisfacción del cliente, describiendo ciertos estándares de calidad para los productos, normas de conducta ética (privacidad de los datos personales, integridad del personal en segundo lugar, indirectamente, las empresas que mejoran su funcionamiento social interno aseguran en la mayoría de los casos un servicio más adaptado a lo que pide el cliente. Así, es evidente que las empresas que practican horarios flexibles, puedan mejorar el servicio a los clientes ofreciendo mayores horarios de atención al cliente.<sup>14</sup>

---

<sup>13-14</sup> Informaciones recuperadas de la página de internet de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

- **Mejora la imagen y reputación de una empresa:**

Cuando el público se informa por medio de la prensa que una empresa recurre al trabajo infantil, no respeta los derechos fundamentales de los trabajadores, cae en casos de financiamiento oculto de partidos políticos o tiene practicas desleales, resulta habitualmente una fuerte depreciación de su imagen y reputación pública. Al contrario, varios estudios han destacado la preferencia de los consumidores por las empresas comprometidas en el respeto de valores medioambientales o sociales. Ahora no cabe duda que los resultados de las empresas dependen a menudo de la reputación e imagen que ellas gozan.<sup>15</sup>

- **Disminución de los costos:**

La flexibilidad en las condiciones de trabajo permite una reducción del espacio del trabajo y consecuentemente reducir costos de arriendo. Las políticas para el bienestar y la salud de los empleados generan también reducción de ciertos costos. Estos costos son: las visitas a médicos, medicación, estadía en hospital, entre otras.<sup>16</sup>

- **Cumplimiento de las leyes y reglamentos:**

Las empresas que contemplan políticas sobre la diversidad y tienen sistemas de resolución de conflictos relacionados con la discriminación, según lo que indica el Instituto Business For Social Responsibility, reducen su riesgo de ser perseguidas judicialmente y de deber pagar multas millonarias. Las empresas responsables pueden reducir otros riesgos de persecución y sanción legal en materias penales, medioambientales, laborales y monopolísticas.<sup>17</sup>

---

<sup>15-17</sup> Informaciones recuperadas de la página de internet de [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

## 1.4 La importancia de la RSC en el siglo XXI

La Responsabilidad Social Corporativa está contribuyendo de manera importante en el quehacer constante del bienestar de las comunidades y naciones. Su pertinencia radica en la importancia que debe tener para las empresas la unificación de criterios de su comunicación interna y externa, y el manejo de habilidades para adaptarse al entorno y ejercer influencia a su favor.

En definitiva, es la **Responsabilidad Social Corporativa** el factor diferenciador que agrega valores, permanencia en el tiempo y en la memoria de los públicos objetivo, por encima de las campañas publicitarias, con una diferencia radical: se gestiona indirectamente. Según el autor José Luis Rojas, en su libro de Gestión de las Relaciones Publicas, Pág. 347 “La RSC en el siglo XXI se ha convertido en un tema estratégico, porque los nexos entre la empresa y la sociedad son cada vez más fuertes”

Según el señor Klaus Germán, Director de la empresa Acción Social Empresarial (ACCSE), informa que la RSC es un acto voluntario y dinámico. La misma puede entender que es un acto innato de ser humano ayudar sin esperar nada a cambio. Hoy en día no se trata de un hecho o un modelo de trabajo más solidario como pudiera ser el cooperativismo, sino más bien de un sistema de gestión empresarial que busca entender el rol social de las empresas y procurar satisfacerlos en mejoras continuas.

La importancia de la RSC radica en que existe en el Siglo XXI, ahora mismo competir en el mercado implica un nuevo modelo de gestión que tiene en cuenta no sólo los resultados financieros, sino también los aspectos éticos, económicos, sociales y medioambientales.

En este siglo mantener la Responsabilidad Social Corporativo como beneficios primarios que ayuden a obtener; mayores niveles de satisfacción y lealtad del cliente, mejora del buen nombre de la empresa, la marca y el producto, que obtenga empleados más motivados y productivos, y que mejores relaciones con la comunidad que le rodea y los poderes públicos, perfectamente se encuentra en un desarrollo muy competitivo en la sociedad.

El marco constitucional cambió en 1999 y el Estado está a cargo de nuevos espacios con regulaciones distintas hacia el sector empresarial. En lo que va del siglo XXI la situación de los países es diferentes, así como la actuación social empresarial.<sup>18</sup>

Algunos expresan que las iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) están proliferando por razones de defensa o solidaridad con la situación social, obedeciendo a un objetivo político de supervivencia del empresariado frente a políticas hostiles por parte del Estado.<sup>19</sup>

En lo que va del nuevo siglo han surgido un sin número de experiencias institucionales y/o iniciativas programáticas creadas por empresas para trabajar en lo social. Se observa un crecimiento importante. Se ha despertado mucho interés en el tema, se han organizado muchos eventos para conocer y discutir, se han editado varias publicaciones y existen ofertas académicas específicas de formación en varias universidades. Hay diarios nacionales que editan suplementos periódicos de RSC, hay organizaciones empresariales que publican encartes con regularidad, hay revistas especializadas que dedican números completos al tema.<sup>20</sup>

---

<sup>18-19</sup> Informaciones recuperadas del artículo texto saludable n°31 – año 4, abril 2009, [www.rsevenezuela.com](http://www.rsevenezuela.com)

La Responsabilidad Social Corporativo no es una moda, no es algo que pueda ser improvisado, sino que se integra en la planeación estratégica de la propia empresa. La primera obligación de RSC de las empresas es con su rentabilidad.

Una empresa comprometida está conformada por hombres socialmente responsables, cumple, como mínimo, con la normatividad aplicable; considera a sus empleados su capital más valioso, conserva el medio ambiente, compite con lealtad y está sensibilizada con la problemática social de la comunidad.

Por lo anterior escrito, la Responsabilidad Social Corporativo se ha vuelto, más allá del compromiso voluntario hacia la sociedad, una **fuerza de ventaja competitiva** en el corto plazo y de **permanencia para la organización** en el largo plazo.

## **CAPITULO 2**

### **LA ASOCIACION POPULAR DE AHORROS Y PRESTAMOS (APAP)**

## **2.1 Perfil institucional**

### **Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP).**

La Asociación Popular fue fundada en el 1962 con el objetivo de satisfacer las necesidades financieras de las familias residentes en la Republica Dominicana. En 50 años de operaciones y servicios, APAP ha mantenido un fundamento financiero solido, a la vez ha crecido consistentemente, convirtiéndose en una institución financiera moderna, eficiente.

Provee servicios bancarios y prestamos con un excepcional servicio al cliente a través de 52 sucursales, más de 60 ATMs, un eficiente centro de llamadas y un innovador servicio bancario en línea 24 horas.

La consistencia en su política de negocios ha elevado los activos totales a 43 mil millones de pesos, con relación a 677 mil pesos registrados en 1962.

La cartera registró similar comportamiento, al pasar de 302 mil pesos de la época a 24 mil millones a junio de 2012.

De igual modo, los préstamos hipotecarios, esencia del negocio de la entidad mutualista, pasaron de 302 mil pesos en 1962 a 13 mil millones de pesos a junio 2012, destinados a la compra, construcción y mejoramiento de 100 mil viviendas.

La información del crecimiento de APAP en las últimas cinco décadas fue ofrecida por Gustavo Ariza, vicepresidente ejecutivo de la entidad, durante una ceremonia celebrada con motivo del 50 aniversario de APAP.

Indicó que durante el período, las captaciones totales también registraron un ritmo ascendente al pasar de 586 mil pesos en el año de su fundación a 33 mil millones de pesos.

“El patrimonio de APAP, que hace cincuenta años era de 688 pesos, alcanza ya los 9 mil millones pesos, permitiendo mostrar un índice de solvencia 3 veces superior a lo requerido por las normas regulatorias”, subrayó Gustavo Ariza, prensa social [www.diariolibre.com](http://www.diariolibre.com).

En el reglón activos, la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos esta posicionada como la número uno (1) dentro del sector mutualista y la sexta (6ta) institución entre las que conforman el sector financiero dominicano en conjunto. La participación en el mercado de APAP es el 37% dentro de sector mutualista y 4.55% en el sector financiero nacional.

En 2010, adquirió mediante fusión por adsorción la Asociación Dominicana de Ahorros y Préstamos (ANAP), en ese entonces, la 4ta institución mutualista en el país. Luego de esa adquisición, incrementaron los activos en 50 millones de dólares y la participación de mercado en un 2%.

La calificadora de riesgos Fitch otorgo APAP la calificación “A”, con un estable desempeño basado en el liderazgo de la institución en el segmento del mercado, el reconocimiento de la marca, la amplia base de clientes, la experiencia gerencial de los directivos y los altos niveles de solvencia y patrimonio que conllevan.

El equipo que dirige la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos cuenta con más de 20 años de experiencia en negocio de consumo. Operan con honestidad y transparencia. Un gobierno corporativo fuerte es uno de sus valores distintivos, porque creen que la gobernanza corporativa es vital para garantizar el éxito continuo del negocio.

Durante su largo ejercicio, APAP ha promovido la cultura del ahorro como vía hacia el progreso y como herramienta para el acceso de la familia a una vivienda propia, mediante la compra, construcción o mejoramiento del mismo. Sin duda alguna, este hecho constituye uno de sus principales aportes a la sociedad dominicana.

En su devenir histórico esta institución ha ido evolucionando e incorporando los cambios que el mercado y los clientes demandan. Como consecuencia de ello, APAP, institución líder dentro del Sistema de Ahorros y Préstamos, cuenta con la más actualizada oferta de servicios financieros en el ámbito de la banca electrónica, lo que incluye la banca por internet, la participación en la red ACH y la red de cajeros automáticos, que están disponibles para sus clientes las 24 horas del día y los 7 días de la semana.

En adición a todos estos avances de su perfil institucional en materia tecnológica, para respaldar su tradición de ofrecer un trato personalizado y cálido a todos sus clientes y socios ahorristas, APAP cuenta con cincuenta y dos (52) agencias y centros de servicios convenientemente ubicados en zonas estratégicas del Distrito Nacional, la ciudad de Santo Domingo y las principales provincias del país. Desde allí brinda a los interesados asesorías personalizadas en materia financiera, de acuerdo a sus requerimientos y necesidades específicas.

Uno de los logros que la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos exhibe con orgullo y sentido de compromiso es la excelente calidad de su desempeño. Este hecho fue reconocido y certificado por la prestigiosa calificadora de riesgos Fitch Rating Dominicana, que la colocó entre las instituciones financieras con mejor índice de riesgos.

50 años después de su fundación, APAP continúa ocupando la primera posición dentro de las entidades mutualistas: cinco décadas de

liderazgo en la que reafirma su compromiso con una gestión prudente y apegada a las mejores prácticas.

La entidad ha logrado duplicar su tamaño en los últimos cinco años. Un plan estratégico sabiamente pensado y ejecutado ha permitido a la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos diversificar sus operaciones y dinamizar las políticas del negocio, consolidando así una posición cada vez más privilegiada entre las principales instituciones del sistema financiero dominicano.

APAP no solo muestra indicadores financieros significativos en los últimos años. Sus logros trascienden al ámbito institucional y humano, en un esfuerzo sostenido de las diferentes áreas. Este crecimiento es fruto también para dar respuesta a sus necesidades en condiciones particularmente ventajosas.

Asimismo, parte primordial de estos logros ha sido el inteligente equilibrio en el manejo del portafolio de negocios y de las políticas de inversión, como la demuestra el crecimiento de los activos totales en los últimos años.

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 principales valores que le sirven de sustento.

Los miembros de la institución APAP ejercen sus funciones de manera responsable y objetiva, tomando en consideración los intereses generales de la Asociación y de sus socios.

Para la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos la gobernabilidad corporativa forma parte esencial de su naturaleza como asociación y como institución financiera. La entidad desarrolla las prácticas de gobierno corporativo no solo como cumplimiento mínimo de la regulación especial aplicable, sino que de manera voluntaria profundiza en aquellas prácticas y recomendaciones que benefician la gobernabilidad de la misma y, por tanto, su desempeño societario y, en definitiva, financiero.

Esta muestra de transparencia es parte esencial de los pilares que fundamentan el operar de la Asociación y un reconocimiento expreso y claro de los derechos de los asociados y de un sistema financiero responsable y de prudente desempeño.

La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos es la única Asociación en publicar cada año junto con su Informe Anual de Gestión, un Informe Anual de Gobierno Corporativo y un Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa.

Un capital humano de calidad excepcional, una estrategia de vanguardia y la implementación de una moderna plataforma tecnológica garantizan la permanencia de la entidad. APAP se caracteriza por contar con un capital humano de calidad en todas las ramas de su competencia, elemento clave para afianzar su posición en el mercado de cara a futuro y a la creciente competitividad del mercado.

Desde su fundación, la institución ha mantenido indicadores muy por encima de los requisitos regulatorios, garantizado un amplio respaldo a los intereses de sus socios ahorrantes y clientes. Todas estas fortalezas están estrechamente asociadas con las mejoras tecnológicas en las que APAP se mantiene permanentemente trabajando para aumentar los niveles de seguridad y funcionalidad de sus operaciones.

**Otros detalles importantes** ha destacar que ha obtenido APAP:

- “15vo. Mejor Empleador en República Dominicana” en 2011, de acuerdo a la misma publicación. [www.revistamercado.com.do](http://www.revistamercado.com.do)
- “Mejores Prácticas en Responsabilidad Social” reconocimiento otorgado por la Cámara Americana de Comercio en la República Dominicana, al programa “Un Techo por Nuestra Gente”, por promover la calidad de vida entre los empleados de la empresa. [www.apap.com.do](http://www.apap.com.do)
- “Mejores Prácticas en Responsabilidad Social”, otorgado al programa “Un Techo por Nuestra Gente” por Río + 20, la conferencia de las Naciones Unidas en Desarrollo Sostenible, que tiene lugar en Río de Janeiro, Brasil, en junio 2012. [www.apap.com.do](http://www.apap.com.do)
- “Reconocen solidaridad APAP en lucha contra el cáncer”. El Patronato Contra el Cáncer del Nordeste y el Hospital Oncológico de San Francisco de Macorís reconocieron los aportes solidarios de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) en la lucha contra el cáncer. Reconocimiento “por su solidaridad en el esfuerzo humanitario y apoyo a la causa noble en mitigar el sufrimiento humano.” Destacamos la disposición de la entidad financiera de continuar apoyando estas iniciativas.

## **2.2. Reseña histórica**

### **Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP)**

La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos es una institución financiera privada, de carácter mutualista, creada mediante la Ley No. 5897 con el objetivo de promover la captación de ahorros para el financiamiento de la compra, construcción y/o mejoramiento de la vivienda familiar. Sus operaciones se iniciaron el 29 de julio de 1962, siendo la primera institución financiera de esta naturaleza en el país.

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.

Las Asociaciones de Ahorros y Préstamos, y por tanto APAP, pasaron desde el año 2002 a ser reguladas por la Ley No. 183 – 02, de fecha 21 de noviembre de 2002, Ley Monetaria y Financiera, órgano conformado por la Junta Monetaria, el Banco Central y la Superintendencia de Bancos que supervisa el sistema financiero en su conjunto. No obstante, la modificación del marco general de supervisión y operación, APAP, como Asociación de Ahorros y Préstamos, mantiene su condición de sociedad mutualista regida en este aspecto por la ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos.

Por mandato expreso de la Ley de Asociaciones de Ahorros y Préstamos a este tipo de institución también se aplican reglas puntuales previstas en la legislación general de sociedades comerciales, hoy en día la Ley No. 479 – 08, de fecha 11 de diciembre de 2008, Ley General de Sociedades de Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada.

## **2.3 MISION**

Satisfacer todas las necesidades financieras de la familia.

## **2.4 VISION**

Ser la principal entidad financiera de la familia, admirada con su compromiso con la excelencia y su sentido de la Responsabilidad Social.

## **2.5 VALORES**

- **Ética e integridad:**
  - Permanecen fieles a los principios éticos.
  - Son transparentes y honestos en su labor, generando confianza y lealtad en los demás.
  - Actúan siempre apegados a las normas y políticas de la institución.
  - Mantienen sus promesas.
  - Muestran coherencia entre sus acciones y expresiones.
  - Hacen uso discreto y confidencial de las informaciones que manejan.

- **Compromiso con el servicio:**
  - Conocen y actúan conforme a las necesidades de sus clientes.
  - Demuestran una actitud de permanente cortesía y colaboración con sus clientes.
  - Muestran empatía y se ponen en el lugar de sus clientes para entenderlos.
  - Son personas de fácil acceso, y están siempre disponibles para satisfacer las necesidades financieras de sus clientes.
  - Están siempre dispuestos a colaborar y dar seguimiento hasta dejar enteramente solucionadas las solicitudes de sus clientes.
  
- **Solidaridad:**
  - Se interesan en los más necesitados y les ofrecen ayuda en los casos en que la requieren.
  - Se interesan en los problemas sociales, ecológicos y del medio ambiente.
  - Se preocupan por mantener un clima laboral armonioso.
  - Tratan siempre de ser justos con las personas con las cuales interactuamos.
  
- **Lealtad:**
  - Se identifican con los propósitos y resultados de la institución.
  - Desempeñan su labor dando lo mejor de cada uno para obtener los mejores resultados.
  - Cuidan su imagen personal y la de la institución frente a sus clientes y al mercado en general.
  - Hacen uso racional de los recursos que la empresa pone a su disposición.
  
- **Trabajo en equipo:**

- Respetan las ideas de cada miembro y buscan el consenso.
  - Comparten ideas, experiencias y conocimientos para lograr objetivos.
  - Fomentan la cooperación y la integración del equipo.
  - Asumen los objetivos del equipo aportando a su logro.
- **Sentido de urgencia:**
    - Van más allá de sus responsabilidades para asegurar que las cosas se hagan bien.
    - Se esfuerzan por superar los obstáculos para lograr los resultados a tiempo.
    - Dejan de lado la comodidad para responder oportunamente.
    - Entienden lo que es prioritario y le dan la importancia que amerita.
    - Se preparan con suficiente antelación para afrontar de la mejor forma posible las oportunidades y los riesgos del futuro.

## 2.6 PALABRAS CLAVES EN APAP

La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos lleva consigo algunas palabras que tienen un valor importante y de mucho peso en su gobierno corporativo, veamos:

- *EFICIENCIA: Su acertada historia de negocios ha convertido a APAP en empresa líder del sector, como lo demuestran sus exitosas políticas gerenciales y la confianza depositada en ella por sus socios ahorrantes y clientes.*

- *CONFIANZA: La gestión de APAP ha consolidado su posicionamiento en el sistema financiero y le ha permitido ganar la confianza de sus socios ahorrantes, sus clientes y la comunidad.*
- *RESPONSABILIDAD: En APAP, los valores éticos, el respeto por la dignidad de la persona, los vínculos solidarios con la comunidad y la contribución a una mejor calidad de vida ciudadana son parte esencial de su conducta empresarial.*
- *INTEGRIDAD: Los miembros de APAP ejercen sus funciones de manera responsable y objetiva, tomando en consideración, en primer lugar, los intereses generales de la Asociación y sus Asociados (Declaración de Principios de Gobierno Corporativo APAP).*
- *FORTALEZA: APAP, tanto respecto de las normas especiales propias como entidad de intermediación financiera, así como del resto de las disposiciones legales y reglamentarias, asume el compromiso de su absoluto cumplimiento y apego (Declaración de Principios de Gobierno Corporativo APAP).*
- *SEGURIDAD: APAP se compromete a proteger y reconocer en todo momento los derechos inherentes a los Asociados, en especial, aquellos que se establecen y reconocen en la legislación monetaria y financiera y las normas estatutarias e internas de la Asociación (Declaración de Principios de Gobierno Corporativo APAP).*
- *COMPROMISO: APAP se compromete a ofrecer sus productos y servicios financieros dentro del marco general de las buenas prácticas bancarias y el fomento de la responsabilidad social interna y externa, es decir, tanto respecto de sus miembros como del resto de la sociedad (Declaración de Principios de Gobierno Corporativo APAP).*

- *TRANSPARENCIA: APAP se compromete a establecer y promover las políticas y directrices pertinentes para mantener amplios niveles de transparencia e información constante, confiable, constatable, certera y comprensible (Declaración de Principios de Gobierno Corporativo APAP).*
- *SOLIDARIDAD: La solidaridad es un valor fundamental en la política de responsabilidad corporativa que se expresa en la relación solidaria con su capital humano y en la devolución a la sociedad de parte de sus beneficios.*
- *LIDERAZGO: Cinco décadas de liderazgo, comprometidos con una gestión prudente y apegada a las mejores prácticas, nos permiten seguir avanzando hacia metas de eficacia cada vez más altas.*
- *DIVERSIFICACION: APAP se caracteriza por contar con un capital humano de calidad excepcional en todas las ramas de su competencia, elemento clave para afianzar su posición en el mercado de cara al futuro y a la creciente competitividad del sistema financiero.*

## 2.7 PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Ahorros e inversiones

- **Cuenta de Ahorro Regular:**
  - Es la cuenta tradicional con libreta de la Asociación Familiar, fácil de adquirir, con la cual podrás hacer ahorros de forma segura y confiable. **0 cargos**, es que las cuentas de Ahorros APAP NO generan cargos para los ahorros.

Las comisiones para tener esta cuenta en APAP, son:

- \$0.00 Cargos por manejo de cuentas
- \$0.00 Cargos por mantener el balance mínimo requerido
- \$0.00 Cargos por inactividad
- \$0.00 por retiros en cualquiera de las sucursales
- \$0.00 por retiros de altas sumas de efectivos.

- **Chiquimátika:**

- APAP contribuye a crear un hábito de ahorro en los niños, poniendo a su disposición la cuenta de ahorro en libreta, exclusiva para niños menores de 14 años, representados por uno de sus padres o tutor legal.

- **Cuenta Balance Mínimo Flexible:**

- Mientras más ahorras, más altos serán los intereses pagados a través de la Cuenta Balance Mínimo Flexible, que le paga intereses escalonados dependiendo del balance que se tenga en la cuenta.

- **Cuenta Ahorro Vivienda:**

- El adquirir un techo propio es el principal motivo para ahorrar. Pensando siempre en las necesidades se ponen a la disposición de la cuenta de ahorro con libreta "Ahorro Vivienda", a través de la cual podrás ahorrar el inicial de la vivienda deseada en varios y cómodos plazos.

- **Cuentamátika:**

- APAP asegura el dinero, hoy en día andar con efectivo es muy resgoso, por lo que este servicio y/o producto de Tarjeta de Débito puedes comprar de forma rápida y segura en múltiples

establecimientos comerciales, realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos, acumular Ceritos por cada consumo que realices y participar en todas las promociones de ahorros que tenga la institución.

- **Cuentamátika Juvenil:**

- Es una Tarjeta de Débito para jóvenes de vida activa que requieren manejar sus ahorros de manera práctica e independiente. Con este producto se puede comprar en múltiples establecimientos comerciales, realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos, acumular Ceritos por cada consumo que realices y participar en todas las promociones de ahorros.

- **Certificado Financiero:**

- Es un instrumento monetario de depósito con monto y plazo fijo, renovable, que ofrece un mayor rendimiento. Así se podrá tener un mayor retorno en los intereses a través de los ahorros y con la seguridad que brinda la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.

- **Certificado sin Redención Anticipada:**

- Este producto es un instrumento diseñado para el que buscas mayor rentabilidad en la inversión a largo plazo. Garantiza un mayor retorno de los fondos depositados durante un plazo mínimo de 2 años, a una tasa de interés anual muy competitiva, con la opción de acreditar los intereses mensualmente en la cuenta o reinvertirlos.

*Características de este nuevo producto:*

- *No permite redención anticipada.*
- *Atractiva tasa de interés.*
- *Genera interés mensual.*
- *Plazo mínimo de dos (2) años.*

**Tarjetas de Crédito:**

- Visa
  - Mastercard
- Las Tarjetas de Crédito APAP ofrecen tasas competitivas y la posibilidad de realizar las compras en múltiples establecimientos comerciales, pagos de servicios, avances de efectivo en cajeros automáticos y acumular Ceritos por cada consumo que se realiza.

**Préstamos:**

- **Préstamos Hipotecarios:**
  - Pensando siempre en las necesidades más importantes y considerando la adquisición de un techo propio de cualquier familia, en la Asociación Popular te ofrecen el Préstamo para la Vivienda que necesitas para obtener esa casa o apartamento que tanto se quiere, siempre con las condiciones y la tasa más competitiva del mercado, a largos y cómodos plazos para pagar.

APAP invita a explorar las facilidades y beneficios de este producto y ponerle techo a los sueños, ahora hasta un 90% de financiamiento y 40 años para pagar.

- **Préstamo para Comprar Solar:**
  - También existe este producto, se compra un terreno, pagando cómodas cuotas con atractivas tasas.
  
- **Extrapréstamos:**
  - Este producto le permite al cliente que tenga un préstamo hipotecario con APAP y desea otro préstamo de rápido desembolso para cubrir las necesidades, puede hacer por medio de ese servicio.

*Características de este producto:*

- *Préstamo otorgado a clientes de préstamos hipotecarios vigentes, con buen comportamiento de pago.*
  - *El préstamo hipotecario sobre el cual se tomará el Extrapréstamo debe de tener por lo menos un año de vigencia.*
  - *Monto a prestar: la sumatoria de la nueva solicitud y el balance del préstamo de referencia no debe exceder el 80% de la tasación del inmueble en garantía.*
  - *Monto mínimo: RD\$25,000.00*
  - *Monto máximo: RD\$1,000,000.00*
  - *Plazo mínimo: 6 meses*
  - *Plazo máximo: 5 años (60 meses)*
- 
- **Prestapronto Vehículos:**
    - La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, presta para comprar ese modelo de vehículo que prefieres con plan perfecto para el financiamiento, ya sea nuevo o usado.

*Características de este financiamiento:*

- *Nuevos: hasta el 80% del valor del vehículo.*
- *Usados: hasta el 70% del valor del vehículo.*
- *Hasta 60 meses para pagar.*
- *Garantía: vehículo a adquirir.*
- *Prima de seguro 100% comprensivo incluida dentro de la cuota mensual del préstamo.*
- *Permite realizar abonos al capital reduciendo cuota o plazo.*
- *Monto del préstamo desde RD\$200,000 hasta RD\$3,000,000.*
- *Tipo de contrato "Prenda sin desamparamiento".*

- **Préstamos con garantías:**

- No hay necesidad de que canceles tus inversiones. A través de un préstamo con garantía de tus Certificados o Cuentas de Ahorros, puedes obtener la tasa más atractiva del mercado, y de la forma más rápida.

*Características de este producto:*

- *Desembolso inmediato en la misma agencia donde se otorga el préstamo.*
- *Permite realizar abono al capital.*
- *Documento en garantía: Certificado y/o Cuenta de Ahorro.*
- *Tasa del instrumento más tasa de intermediación de un 6%.*
- *Monto a prestar: 95% del balance disponible en la cuenta de ahorro o certificado.*
- *Plazo máximo a financiar: hasta 72 meses (6 años)*

## **Préstamos de Consumo**

- **Prestamático Nómina:**

- Es un préstamo con características y beneficios especiales otorgado a los empleados de aquellas empresas cuyas nóminas son pagadas a través de APAP.

Característica de este producto:

- El monto a prestar, no debe exceder el 60% de las prestaciones acumuladas disponibles del empleado.
- Cobro automático de la cuota mensual a la cuenta de débito (Cuentamática) del cliente.
- Monto mínimo: RD\$10,000.00
- Monto Máximo: RD\$500,000.00
- Plazo mínimo: 6 meses
- Plazo máximo: 2 años (24 meses)

- **Prestapronto Personal:**

- El más utilizado, el más común, uno de los favoritos de todo cliente para realizar sus metas, ofrecen los préstamos personales ajustados a cualquiera de las necesidades. Con los mismos puedes:

- Comprar electrodomésticos o muebles
- Consolidar deudas
- Realizar remodelaciones de su vivienda
- Tomar vacaciones
- Cubrir gastos de educación
- Cubrir gastos médicos
- Maximizar oportunidades de inversión

*Características de este producto:*

- *Garantía: Pagaré con firma solidaria.*
  - *Monto mínimo: RD\$10,000.00*
  - *Monto Máximo: RD\$1,000.000.00*
  - *Plazo mínimo: 6 meses*
  - *Plazo máximo: 3 años (36 meses)*
  - *Permite realizar abonos al capital.*
- **Personal con Garantía hipotecaria:**
    - La mejor forma de disponer de fondos pagaderos a largo plazo y con la tasa más baja.

*Características de este producto:*

- *Monto mínimo: RD\$200,000.00*
- *Monto Máximo: 80% del valor de tasación*
  - *Consolidación de Deudas: 15 años (180 meses)*
- *Incluye seguro de vida, incendio y terremoto.*
- *La cuota mensual que se genera es de capital e interés, incluyendo las primas de seguro.*
- *Permite realizar abono al capital.*
- *Plazo mínimo: 6 meses.*

## **Otros servicios**

- **Seguro de Vida:**
  - Todos los préstamos Hipotecarios y Personales con Garantía Hipotecaria de APAP disfrutan de un seguro de vida, que otorga protección al deudor y codeudor en caso de fallecimiento, permitiendo que el seguro sirva para pagar el

saldo pendiente del préstamo en caso de fallecimiento y de este modo, asegurando la inversión de los clientes.

La prima mensual del seguro de vida será convenientemente incluida en las cuotas mensuales del préstamo, facilitando a los clientes el pago de la prima mensual, las cuales han sido negociadas al precio más competitivo del mercado.

- **Seguros de Incendio y Líneas Aliadas:**

- Interesados en proporcionar a los clientes seguridad sobre sus inmuebles en caso de algún siniestro, todos los préstamos Hipotecarios y Personales con Garantía Hipotecaria requieren de un seguro de Incendio y Líneas Aliadas.

La prima mensual del seguro de Incendio y Líneas Aliadas será convenientemente incluida en las cuotas mensuales del préstamo, facilitando a los clientes el pago de la prima mensual, las cuales han sido negociadas al precio más competitivo y la mejor cobertura del mercado.

*Los riesgos cubiertos son:*

- *Incendio y/o rayo*
- *Terremoto y/o Temblor de Tierra*
- *Ciclón, Huracán, Tornado, etc*
- *Daños por Agua de Ciclón*
- *Daños por Agua Accidental*
- *Inundación y/o Ras de Mar*
- *Motín, Huelga y Daños Maliciosos*
- *Daños por Naves Aéreas y Vehículos Terrestres*
- *Explosión*
- *Daños por Humo*

- *Combustión Espontánea*
  - *Derrumbe de Estibas*
  - *Colapso Tanques, Silos y Estructura*
- **Seguro de Vehículo:**
    - Con el interés de ofrecer protección en situaciones tan críticas como un choque o accidente, tienen disponible para los vehículos financiados por APAP Pólizas de Seguro del tipo comprensiva al 100%, colisión y vuelco, salvaguardando su vehículo, los daños ocasionados a terceras personas y daños personales.

La vigencia de la cobertura del seguro es desde el momento de la firma del contrato de préstamo hasta la fecha de vencimiento del préstamo, asegurando el vehículo inmediatamente.

La prima mensual del seguro de vehículo será convenientemente incluida en las cuotas mensuales de su préstamo, facilitándole el pago de la prima mensual sin ningún interés, y al precio más competitivo del mercado.

*Los riesgos cubiertos son:*

- *Colisión y Volcadura*
- *Riesgos Comprensivos*
- *Responsabilidad Civil*
- *Gastos Médicos*
- *Accidentes Personales para el conductor (Aplica cuando el conductor no es el deudor)*
- *Fianza Judicial, Sustracción, Incendio, Motín & Huelga, Terremoto y ciclón.*
- *Rotura de Cristales*

- *Asistencia en Viajes*
  - *Extensión cobertura en Haití (para viajes incidentales)*
  - *Casa del Conductor*
  - *Caribe Asistencia*
  - *Alquiler de Vehículos*
  - *Cobertura en caminos no declarados de tránsito público.*
- **Alcancía de Oro:**
    - APAP se compromete con fomentar el ahorro, especialmente en los menores de edad, ofrecen de manera gratuita las alcancías de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos con cada cuenta nueva, las cuales puede ser depositadas y cambiadas constantemente en cualquiera de las cuentas de ahorros existentes o como valor inicial de una nueva cuenta. Ponen a la disposición alcancías para que puedas enseñar a todos los menores sobre la importancia del ahorro.
- **Pago de Servicios Básicos:**
    - Como parte del objetivo de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos de convertirse en un centro de soluciones para sus clientes y público en general, tienen disponible el pago de la factura de los servicios básicos en todas las sucursales en su horario regular, así como a través de [ap@penlinea](mailto:ap@penlinea) las 24 horas del día los 7 días de la semana, sin costo adicional por el servicio.

*Hay tres vías para pagar los servicios:*

- *En todas las sucursales: Sólo debe dirigirse a cualquiera de las sucursales con la factura a pagar.*

- *Teléfonos fijos, Celulares e Internet de: Tricom, Orange y Claro - Codetel*
  - *Servicio de Agua (CAASD)*
  - *Cable de: Telecable de Tricom y Aster Dominicana*
  - *Servicio de recogida de basura: Ayuntamiento del Distrito Nacional – ADN*
- *Por ap@penlínea: Para disfrutar de este servicio por ap@penlínea, debe de ser cliente de la institución, tener una cuenta de correo electrónico personal activa y afiliarse para hacer TRANSFERENCIAS a través ap@penlínea.*
  - *Teléfonos fijos, Celulares e Internet de: Tricom y Claro - Codetel*
  - *Televisión por Cable de Telecable de Tricom*
- *Pago mensual automático: Con sólo indicar, APAP encarga de pagar mensualmente la factura de su servicio, con cargo a su cuenta de ahorros en la institución, sin necesidad de que usted tenga pendiente realizar dicho pago.*
- **Servicio Cajas de Seguridad:**
  - Es un servicio que facilita a sus arrendatarios guardar documentos importantes y objetos de valor, de manera confidencial y bajo protección en una caja metálica instalada dentro de una bóveda. Su finalidad es mantener protegidos documentos importantes, bajo custodia del arrendatario, en un área de acceso restringido en la oficina principal de la Asociación Popular.

- **Compra y Venta de Divisas:**

- La Asociación Popular pone a la disposición el Servicio de Compra y Venta de divisas para el pago de tarjetas de crédito, transferencias internacionales o sus necesidades de efectivo. Disponible en todas las sucursales.

El tipo de cambio que se aplicará será el vigente al momento de procesar la transacción.

Para la compra o venta, se requiere documento de identidad personal

- **Seguro de Protección Financiera:**

- Este producto está destinado a ofrecerte Protección del Crédito en caso de desempleo involuntario si eres empleado o por incapacidad temporal por accidente si eres independiente, cubriendo hasta 6 meses las cuotas mensuales de tu préstamo.

- **Telemed:**

- Es un programa de Asistencia Médica Telefónica, el cual brindará a toda la familia la orientación e información necesarias en caso de cualquier emergencia médica, además de beneficiarte con excelentes descuentos en servicios y productos de salud.

El afiliado contará con un médico de cabecera permanente y otros beneficios que podrá utilizar las 24 horas del día y los 365 días del año con solo llamar al 809-807-2727.

- **Asistencia APAP:**
  - Con solo ser cliente de las tarjetas de crédito de la Asociación popular, puedes acceder al servicio de Asistencia APAP, el cual auxilia ante una emergencia de carácter vial, legal, hogar, en viajes nacionales e internacionales, entre otros servicios.
  
- **Protección por Cáncer:**
  - Las estadísticas indican que los casos de cáncer son cada vez más frecuentes, afortunadamente es una enfermedad que si se diagnostica y trata oportunamente puede superarse. Para lograrlo hay que someterse a muy costosos tratamientos, por tal motivo APAP tiene a la disposición “Protección por Cáncer”, una póliza de Mapfre BHD Seguros. Este seguro cubre al asegurado diagnosticado positivo de cáncer por primera vez.
  
- Red de CAJEROMATIKO´s
  - Disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

---

Informaciones recuperadas por la pagina web [www.apap.com.do](http://www.apap.com.do)

## **CAPITULO 3**

### **OBRA SOCIAL APAP**

### **3. 1 CONCEPTUALIZACION DE LA OBRA SOCIAL**

#### **APAP**

Responsabilidad Social Corporativa es un concepto intrínseco a APAP, por su naturaleza como entidad financiera cuyo principal propósito ha sido contribuir a que cada vez más dominicanos puedan poseer su vivienda, un derecho humano universalmente consagrado.

El auge que ha tenido la Responsabilidad Social en los últimos años ha definido mejor este concepto y ha contribuido a su promoción y adopción como parte esencial de las organizaciones modernas.

Aunque el componente de la Responsabilidad Social que más trasciende públicamente es la inversión social que impacta a la comunidad, el concepto de ciudadanía corporativa socialmente responsable es mucho más abarcador.

La Responsabilidad Social contempla el desarrollo integral de todos los colectivos de interés de las organizaciones, tanto los internos como los externos; esto es, los miembros de la Junta de Directores, los empleados, los socios ahorrantes y clientes, las autoridades regulatorias y la comunidad, entre otras audiencias.

En el marco de esta visión integral, APAP ha desarrollado un modelo de Gobierno Corporativo de acuerdo a las mejores prácticas internacionales y a las normativas nacionales; políticas y programas de desarrollo profesional para todo su personal; programas de beneficios para sus asociados y clientes; programas de cumplimiento de todas las regulaciones financieras, y programas de colaboración con la Comunidad y con el Estado Dominicano.

Es bueno resaltar que APAP colaboró ampliamente con el Gobierno Dominicano para llevar a cabo su Programa Solidaridad, de la Administradora de Subsidios Sociales. La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos entregó más de 80,000 nuevas tarjetas de subsidio a igual número de familias e implementó los subsidios diseñados para cada uno de los beneficiarios del programa.

Si bien la participación de APAP en este programa gubernamental fue el resultado de un proceso de licitación, el involucramiento de la organización y de sus directores, ejecutivos y personal en general en esta iniciativa de apoyo económico y social a las familias más pobres del país ha generado un compromiso colectivo y emocional que ha trascendido los propósitos iniciales.

La solidaridad, un renglón relevante para la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, pues de todas las definiciones que puedan darse de la solidaridad, quizás ninguna exprese la fuerza que deriva de empujar en una sola dirección para lograr que los planes de futuro lleguen a ser realidad.

En la APAP están convencidos de la fuerza de la unión de voluntades para cristalizar los mejores propósitos. Nacieron hace 50 años para contribuir con ellos. Y así han ido, año tras año, aportando cuota al logro de metas que, acumulándose en el tiempo, hacen cada vez más denso el tejido de un progreso social y humano.

Como entidad, la APAP adscribe plenamente el concepto de “Responsabilidad Social Corporativa”, marco de referencia empresarial que cobró vigencia en los años noventa del pasado siglo XX. Están conscientes de que, como entidad, su norte no puede ser únicamente el beneficio, sino que también tienen responsabilidades sociales y ambientales que cumplir.

La Asociación Popular ha cumplido con su misión social de muchas y positivas maneras, pero de una en particular: ayudando a fomentar la educación, que es la base de nuestro futuro.

La APAP firmó un acuerdo con la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) para apoyar el programa de crédito educativo de la institución con un aporte de 10 millones de pesos. Con estos fondos, estudiantes de escasos recursos podrán cursar estudios técnicos, de grado y de postgrado.

Los fondos aportados por la APAP engrosarán un subprograma de préstamos a estudiantes de bajos ingresos denominado Programa de Crédito Asociación Popular de Ahorros y Préstamos-PUCMM. Recientemente firmó un acuerdo con INTEC y AMCHARD.

Su propósito firme, en el marco de este acuerdo, es contribuir al ofrecimiento de una formación de calidad a jóvenes con alta vocación docente pero con alguna limitación económica, por lo que se espera entregar a la sociedad nuevos talentos con sólida preparación académica. Porque la APAP está convencida del valor de la solidaridad.

La solidaridad es también un valor que se ejerce internamente y beneficia a sus empleados con mejorías en su condición laboral y personal. La APAP mantiene tasas preferenciales en los préstamos hipotecarios para facilitar que sus empleados puedan adquirir una vivienda propia. Concomitantemente, se amplió la cobertura hasta un ciento por ciento de los costos de estudios de licenciatura, posgrado, diplomados y maestrías, poniendo como única condición que los empleados-estudiantes mantengan el máximo índice académico.

En otro orden, se patrocinan eventos de distinta naturaleza y con fines diversos, entre ellos, la Actividad Familiar Viamar; los torneos de golf de la Cámara Americana de Comercio, celebrado en Casa de Campo; de la Cámara de Comercio de Santiago, Metro Country Club y Laboratorio Amadita.

Uno de los eventos más relevantes en el ámbito deportivo es la celebración, desde hace más de 26 años, de la Copa Ciclística Cero de Oro, competencia en la que participan jóvenes ciclistas de todas las provincias del país.

Como resultado, la satisfacción del deber cumplido, tanto del esfuerzo solidario como del cumplimiento de las normas regulatorias y de los requerimientos y necesidades de nuestros socios ahorrantes y clientes.

Hace seis años la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos tomó decisiones estratégicas trascendentales y definieron iniciativas determinantes para el presente y el futuro de la institución, entre las que se destacan la selección de crear una Gerencia de Responsabilidad Institucional para formar proyectos sostenibles y de envergadura para la sociedad dominicana.

En este sentido, en el período enero–diciembre 2011, APAP desarrolló e incrementó **“La Obra Social APAP”** y compuso tres programas permanentes cuyas iniciativas impactan positivamente en la preservación del medio ambiente, la vinculación solidaria con la comunidad y la calidad de vida en la empresa.

### **3.2 IDENTIFICACION DE PROYECTOS DE LA OBRA SOCIAL APAP.**



El papel de la empresa en una sociedad dinámica... “TRES PROGRAMAS, UNA VISIÓN”. La obra social de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos no es solo un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa que, como parte de un nuevo enfoque de los negocios, obliga a corresponder a la sociedad su papel fundamental en la obtención de beneficios.

¡Es mucho más! Lo testimonia el hecho de que, año tras año, la Obra Social APAP encuentra nuevos espacios y se fija nuevas metas que involucra la solidaridad y la participación voluntaria del personal que conforma la institución. No es solo una cultura laboral; es también un proyecto de vida de todo el que pertenece a APAP.

APAP ha venido incrementando de manera progresiva su inversión en programas sociales de alto impacto, posicionándose como la segunda entidad del sistema financiero dominicano con mayores niveles de inversión social.

En los últimos seis años la inversión de la entidad sobrepasa los 135 millones de pesos, destinando el mayor porcentaje de éstos a proyectos de educación y medio ambiente, focos estratégicos de la Obra Social APAP. Esto

hizo que en el 2011 la institución se colocara como la segunda entidad con mayor inversión en programas de Responsabilidad Social Corporativa.

LA OBRA SOCIAL APAP se compone de tres (3) programas de gestión continua:

1. “El Lado Verde de APAP”
2. “Talentos Solidarios APAP”
3. “Un Techo por Nuestra Gente”

Son programas con iniciativas que impactan positivamente en la conservación del medio ambiente, la vinculación solidaria con la comunidad y la calidad de vida en la empresa conjugando con su acción permanente los principios que le dan origen y sentido a esta obra; sostenible, próximo, voluntario y memorable.



Preservación Medio Ambiente

Vinculación con la Comunidad

Calidad de Vida en la Empresa





### 3.2.1 “EL LADO VERDE DE APAP”

... *Respeto por la naturaleza.*

Como parte de su obra social, APAP impulsa el programa “El lado verde de APAP”, sensibilizando al personal de la necesidad de contribuir con la sobrevivencia del planeta.

Esta creación de conciencia se cumple en dos niveles: primero, desarrollar proyectos que impacten positivamente el medio ambiente; segundo, lograr la mayor eficacia en el uso de los recursos de APAP, cimentando una cultura de logros personales e institucionales.

- ***Gestionando Verde;***

La energía es un bien escaso que demanda un uso responsable. Eso hacemos en APAP bajo la sombrilla del componente “Pensando Verde”, cuya meta es la máxima reducción del consumo de kilovatios en todas las dependencias de la institución. Decisiones técnicas y administrativas aseguran el logro de este objetivo.

El consumo de energía en APAP se ha reducido en más de un 48% en los últimos dos años, gracias a medidas técnicas que aseguran el logro de este objetivo:

- Cambios en la subestación eléctrica.
- Programación del encendido y apagado de los sistemas de refrigeración y de los ascensores.
- Aumento de la carga instalada y de la capacidad de la subestación.
- Instalación de equipos de monitoreo.

- Compra de servidores *blade*, diseñados para aprovechar el espacio, reducir el consumo y simplificar el manejo de los centros de procesamiento de datos.
- Readecuación de las redes eléctricas y los equipos de la oficina principal según las estipulaciones del Código Eléctrico Nacional (NEC), una norma estándar estadounidense para la instalación segura de alambrado y equipos eléctricos.

El ahorro de energía también se logró mediante el uso de luminarias provistas de transformadores electrónicos y con el cambio a un sistema de bombeo de agua accionado por presión; el reemplazo de la iluminación exterior; la sustitución del sistema de acondicionadores de aire; el mejoramiento de la capacidad de los equipos tecnológicos y la instalación de extractores de aire en la cafetería y baños.

En todas las sucursales se renovaron las instalaciones eléctricas y se sustituyeron los UPS; en 28 se reemplazaron las luminarias por otras de más bajo consumo; en 19 se instalaron plantas nuevas; en 15 se cambiaron los acondicionadores de aire por otros más potentes y de menor consumo, y en dos se experimenta actualmente con paneles solares y luminarias con tecnología led, con las cuales se consigue un ahorro energético, en promedio, de 33%.

- ***Pensando Verde:***

De manera paralela a la reducción de energía se desarrolla otra fase del programa relacionada también con el ahorro, esta vez de papel. Las tareas cotidianas de las entidades financieras demandan un alto consumo de papel, razón por la cual es preocupación institucional reducir este renglón en APAP teniendo la tecnología como aliada, y poder obtener la finalidad de reducir en un 15% el volumen total de impresiones.

Gracias al apoyo de nuestros clientes, más del 50% de los estados de cuenta de tarjetas de crédito APAP se distribuye por correo electrónico. Al mismo tiempo, las impresoras multifuncionales han sido adaptadas para la impresión a doble cara, medidas que junto al ahorro y reciclaje, han permitido una reducción considerable en el consumo de papel.

A nivel institucional se fomenta la reutilización del papel de las operaciones diarias que, una vez triturado, es donado a una empresa de reciclaje.

- ***Preservando Ébano Verde:***

Enclavada en la Cordillera Central, la Reserva Científica Ébano Verde encierra en sus 37.5 kilómetros cuadrados el nacimiento de ríos como el Camú y el Jatubey, y arroyos como La Palma, La Sal y Masipetro, afluentes del río Jimenoa.

Dirigida por la Fundación Progressio, responsable de su desarrollo, la reserva constituye un micro universo ecológico que, gracias al respaldo de APAP, preserva para las generaciones futuras una de las más extraordinarias presencias de flora y fauna endémica de la República Dominicana.

En un esfuerzo editorial que fomenta en la ciudadanía una orgullosa conciencia de la biodiversidad dominicana, APAP auspició la publicación del libro fotográfico “Reserva Científica Ébano Verde: Un Encuentro con la Naturaleza” y “Chicuí, Corazón de Joya”, este último, un cuento infantil pensado para abrir los corazones de sus pequeños lectores a la naturaleza. Posteriormente, este cuento fue adaptado al teatro y puesto en escena con la participación de talentos artísticos de APAP.

La producción editorial se completó con la producción del calendario anual 2010 y la tarjeta de Navidad de este mismo año con imágenes de la Reserva como símbolo de esperanza en el futuro.

Palabras importantes a resaltar que dijo el Dr. Hipólito Herrera, presidente de la Junta de Directores APAP, en el acto de de circulación del libro *“Cuidar el medio ambiente es también un tema de derechos humanos, porque un medio ambiente degradado impacta negativamente el bienestar de las personas y menoscaba su derecho a una vida digna”*, esto nos indica que esta tan bien impulsada la Obra Social APAP que de cualquier jerarquía está comprometida con la misma.

Dijo que en interés de crear conciencia sobre la importancia de la Reserva, la entidad financiera también apoyó la publicación de un libro de literatura infantil sobre las aves de la Reserva. *“En el argumento de esta historia infantil se encuentran reflejados los valores y principios de la Asociación Popular, como la ética y la integridad, el compromiso con el servicio, la solidaridad, el trabajo en equipo, la lealtad y el sentido de urgencia”*, sostuvo.

- El libro de fotografías es de la autoría de Eladio Fernández, fotógrafo conservacionista y naturalista con amplia experiencia en este tipo de producción bibliográfica.
- El libro de fotografías fue presentado por el director del Jardín Botánico Nacional, Ricardo García.

En agosto de 2011, realizó su “Primera Jornada Verde en el Ébano”, una caminata por los senderos de la reserva que hizo comprender a través de la experiencia individual la importancia de esta área protegida para el ecosistema dominicano.

Cabe resaltar que bajo el proyecto “El Lado Verde de APAP”, realiza un ciclo de actividades en el mes más verde del año, junio. En línea con su comprensión medioambiental y en apoyo al programa, uno de los pilares de la Obra Social APAP, seleccionó ese mes por conmemorarse el Día Mundial del Medio Ambiente.

Con la finalidad de crear conciencia, sensibilidad y fomentar el ahorro con iniciativas de alto componente educativo en base a sus ejes ambientales: reciclaje, ahorro y conservación, la entidad celebró el primer Cineforum APAP. “Bag It!” o “¡Basta de fundas!” , retrata la realidad del uso abusivo e indiscriminado del plástico en nuestra sociedad y como utilizarlo de forma consciente y responsable pueda hacer una diferencia en nuestras vidas.

También, invitan a ingenieros de la CDEEE para ofrecer a los empleados de APAP una charla de conciencia y eficiencia energética. Los especialistas hablan sobre: disminuir el consumo y hacer un mejor uso de los equipos, aparatos y recursos eléctrico que contamos.

Igualmente, bajo la consigna de “No botes tus jeans” APAP organizó, talleres de reciclaje para que los empleados aprendieran a reutilizar los jeans en convertirse en: carteras, bolsos, faldas y flores.

Para finalizar con este mes, se hace un cierre con una jornada que combina la salud y el ahorro: “El día de la escalera APAP”, donde los empleados y clientes le dan un descanso a los ascensores y contribuyen a la salud de ejercitarse y al medioambiente en ahorro.

Este programa “El Lado Verde APAP” fue reconocido en La Vega, donde recibió distinciones de la Fundación Salvemos el Camú y de la Alcaldía Municipal, que le otorgó su máximo galardón. Por su apoyo

constante a la preservación de la Reserva Científica Ébano Verde, a través de la Obra Social APAP.

La “Fundación Salvemos El Camú” está presidida por el Dr. Tabaré Ramos, prestigioso médico vegano, quien junto a otros distinguidos munícipes decidieron constituirse en defensores del río Camú, principal fuente acuífera de la provincia y que en la actualidad corre peligro de desaparecer a causa de la deforestación, la degradación del ambiente y la contaminación. El río Camú nace dentro de los terrenos protegidos de la Reserva científica Ébano Verde.

En uno de los considerandos de la distinción, se establece *“que la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos ha traspasado la frontera de una institución meramente económica para convertirse en un paradigma en la protección de la gran casa de todos: El medio ambiente”*.



### **3.2.2 “TALENTOS SOLIDARIOS”**

***... Puente que une voluntades***

La Obra Social APAP incluye también el programa “Talentos Solidarios APAP”, que canaliza las capacidades de sus empleados al servicio de la comunidad.

Los objetivos de este programa están alineados a la filosofía y valores de la institución. La integración de los empleados es voluntaria en tiempo, talento y recursos, entremezclando las aptitudes administrativas y técnicas con las deportivas, artísticas, docentes y la vocación de servicio.

En una encuesta realizada a principios del 2011, más de 170 empleados identificaron y dispusieron solidariamente de sus talentos para ser utilizados en obras y causas sociales, dentro de las siguientes categorías:

- Talento Administrativo
- Talento Deportivo
- Talento para la Enseñanza
- Talento Manual
- Talento Artístico
- Talento Técnico
- Talento Organizativo

El equipo de gestión de la Obra Social APAP recibe, evalúa y decide sobre las propuestas de apoyo; visita las instituciones seleccionadas para apreciar las condiciones para el proyecto y, de ser aceptadas, verificar los avances; solicitar y manejar los fondos asignados; presentar informes de auditorías y de progresos de los trabajos; presentar a los voluntarios y a la alta gerencia los resultados finales de los proyectos y entregar la obra concluida a sus administradores.

Con más de 60 instituciones que trabajan en el área de salud, educación, medio ambiente, tercera edad, infancia, arte y cultura, APAP establece vínculos que van más allá de la donación monetaria. “Talentos solidarios APAP” es el puente tendido para unir esfuerzos en una causa compartida.

Desde el inicio la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), ha tendido su mano a las entidades que trabajan por el bien común. Los aportes económicos que realiza contribuyen con la continuidad de los

trabajos de los beneficiados y, en consecuencia, con la mejora de las condiciones de vida de las personas.

El programa “Talentos solidarios” canaliza de forma voluntaria las capacidades de sus empleados al servicio de la comunidad.

Una de la experiencia más hermosa que tuvo los Talentos Solidarios de APAP fue en Capotillo, ellos identifican esa obra como: *“DEJAMOS EL CORAZÓN EN CAPOTILLO”*.

La Obra Social APAP entregó en 2011 un salón parroquial completamente remodelado a la comunidad de Capotillo, representada por el Padre Wilfredo Montaña, párroco de la Iglesia Santa Clara de Asís. La obra civil, ejecutada por unos de los suplidores de la institución también identificados, contempló la remodelación total de la edificación con la sustitución completa del techo, puertas y ventanas; instalación de abanicos y luminarias de bajo consumo y la readecuación de todos los componentes eléctricos y de plomería.

En la entrega del salón parroquial, empleados de APAP, con la denominación de Talentos Solidarios, acompañaron a los niños a recibir el nuevo recinto donde tomarán clases complementarias para su desarrollo y crecimiento humano.

Un programa de 8 semanas, a beneficio de 50 niños, fue desarrollado en Capotillo con más de 200 voluntarios de APAP de todas las áreas y niveles jerárquicos, quienes ofrecieron sus talentos, su tiempo y sus afectos. El proyecto concluyó con visitas de los niños de Capotillo al Zoológico y al Estadio Quisqueya, en Santo Domingo.

Otra experiencia de este proyecto a destacar fue “Dale un Chance a La Barquita”, una integración y solidaridad de 8 semanas hacia una comunidad más vulnerable de Santo Domingo, mas de 20 mil personas viven en pobreza extrema justo en el margen del Rio Ozama, expuestas a todo tipo de calamidades naturales y ambientales.

En medio de La Barquita funciona la Escuela Básica Margarita Nasseau, apadrinada por la Fundación Posible, donde cientos de niños reciben educación con dignidad. Los directivos de la fundación invitaron a los Talentos Solidarios de APAP a trabajar juntos por estos niños.

Teniendo en cuenta las necesidades especiales de esta comunidad, diseñaron el programa, donde los voluntarios pusieron a su disposición sus numerosos talentos, junto a otros colaboradores externos que se sumaron a la obra.

“Dale un Chance a la Barquita” conjugó solidaridad, entusiasmo, participación, entrega y conocimientos en los talleres de formación en valores con ejemplo de vida: urbanidad, higiene, cuidado personal, seguridad y técnicas de ahorros a cargo de los “Talentos Solidarios APAP”.

En este programa también sumaron a los padres, pues sin ellos el progreso del niño no tiene los mismos resultados, por lo que se le impartieron charlas a ambos en materia de seguridad, prevención de operación de emergencias y violencia intrafamiliar, entre otras. Asimismo, los mismos niños conocieron de sus derechos fundamentales.

Con juegos inflables, pinta caritas, animación, bebidas, comidas y el recorrido cultural del Museo Trampolín, finalizaron esta hermosa labor social, con una mañana familiar y solidaria. Más de 40 familias APAP y voluntarios de la Fundación Futuro Posible disfrutaron del ambiente de fiesta.

Talentos Solidarios APAP no descansa, pues siempre busca la manera de ayudar, integrarse, dedicarse a buscar sonrisa y regalar un poco de amor a cada niños con carencias. En una tarde de diciembre de 2011, mas de 70 talentos llevaron a un grupo de niños de Capotillos para iniciar la navidad y cerrar las actividades de la Obra Social APAP 2011 al Estadio Quisqueya.

50 caritas ilusionadas de Capotillo se sumaron a los más de 200 relacionados de APAP que llenaron toda un área del Estadio en un partido entre los equipos Licey–Estrellas Orientales que se definió en el último momento, llenando de emoción deportiva un día de por sí inolvidable.

Durante la alegría, concurrida y ruidosa actividad, los niños de Capotillo entonaron el Himno Nacional Dominicano para todos los presentes, interactuaron con jugadores estelares del equipo campeón dominicano, con la mascota del Equipo Azul (Licey), salieron varias veces en televisión nacional, pero sobre todo, compartieron en familia y con nuevos amigos, una tarde de sana diversión.

Después de los brindis y una buena tanda de pitos y maracas, intercambiaron regalos, abrazos, sonrisas y muchos buenos deseos para el 2012. Es que Capotillo, un barrio de muchas carencias en República Dominicana, el corazón Solidario de APAP y de todos sus talentos, encontró un hogar.

APAP entrega anualmente parte de sus beneficios a favor de instituciones legalmente establecidas y de probada trayectoria de servicio, con el objetivo de que puedan dar continuidad a sus proyectos sociales y comunitarios, mejorando la calidad de vida de miles de dominicanos residentes en todo el país.

Priorizando la educación y el medio ambiente, ejes estratégicos de su programa de responsabilidad social, los aportes anuales también benefician instituciones que laboran en áreas de salud, infancia, arte y cultura y tercera edad. Instituciones vinculadas a la Obra Social APAP:

Las instituciones vinculas, son:

- **Región educación:**

- Parroquia Jesús Maestro
- Fundación por el Desarrollo de los Necesitados
- Fundación Escuela Virgen del Carmen
- Fundación Cristiana Misionera del Rey
- Acción Callejera, Fundación educativa, Inc
- Aldeas Infantiles SOS, Dominicana
- Asociación la Hora de Dios (Guardería)
- Fundación Sirius
- Fundación APEC de la Mujer. (Promapec)
- Escuela Santo Domingo
- Fundación Dominicana de Autismo
- Asociación Fe y Alegría
- Ministerio Penitenciario Mama Chicha
- Fundación Operación Dignidad
- Fundación Aprendiendo a Vivir, Pro-Ayuda a la Educación de diabéticos
- Acción Evangelizadora Católica, Inc.
- Hogar Escuela de Niñas Doña Chucha
- Parroquia Universitaria Santísima Trinidad
- Instituto de ayuda al Sordo Santa Rosa
- Centro Educativo Cristiano Gracia de Jesús
- Asociación Unidos en Cristo
- Fundación Proyecto Escuela Hoy
- Indesco / Escuela de Hotelería Serranía

- **Región Arte y Cultura:**
  - Fundación Teatro Popular Danzante, Inc.
  
- **Región Salud:**
  - Patronato contra el Cáncer del Nordeste - San Francisco de Macorís
  - Asociación Dominicana de Rehabilitación
  - Fundación Dominicana de Cardiología
  - Fundación St. Jude
  - Fundación Amigos Contra el Cáncer Infantil, Inc.
  - Hogar Crea Dominicana
  - Fundación Dominicana de Ciegos
  - Renacer, Fundación Dominicana Esclerosis Múltiples
  - Parroquia Divino Niño Jesús (Las Praderas).
  - Liga Dominicana Contra el Cáncer, Inc
  - Asociación de Voluntarias Inst. Oncología Dr. Heriberto Pieter
  - Farmacia Milagro de la Caridad
  - Fundación Krysallis
  - Asociación Dominicana de Voluntariado Hospitalario y de Salud, Inc. ADOVOHS
  - La Casa Rosada Hogar – Escuela – Hospital
  - Un paso de Fe para pacientes de Artritis Reumatoide
  
- **Región Infancia:**
  - Hogar Niños Huérfanos Nuestra Señora de la Altagracia
  - Patronato Benéfico Oriental de la Romana
  - Parroquia María Auxiliadora y los Padres Salesianos de Jarabacoa
  - Parroquia Cristo Rey / Centro Juvenil Don Bosco
  - Fundación Nido para Ángeles

- Fundación Futuro Posible
- Programa Comunitario Futuro Vivo
- Parroquia Nuestra Señora de la Evangelización
- Pastoral Materno Infantil

- **Región Tercera Edad:**

- Hogar de Ancianos Eliseo Álvarez (Concilio La Asamblea de Dios)
- Fundación Hogar Ancianos Bet-el
- Sociedad Benéfica Española
- Parroquia San Vicente de Paúl - Residencia Bethania
- Parroquia Espíritu Santo de Herrera
- El Arca de la República Dominicana
- Hogar de Ancianas Nuestra Sra. Del Carmen
- Hermanitas de los Ancianos Desamparadas San Francisco de Asís
- Sociedad San Vicente de Paul
- Hermanas Mercedarias de la Caridad
- Ciento por Uno. Proyecto Para Reparar Ranchitos en la Cuchilla de Yamasá

- **Región Medio Ambiente:**

- Fundación Progressio

APAP busca establecer vínculos que vayan más allá de la donación monetaria y “Talentos solidarios” es el puente tendido para unir esfuerzos en una causa compartida.

En ese proceso de sinergia social, APAP incorporó al programa “Talentos Solidarios APAP” un nuevo proyecto vinculado a la educación. No fue por azar que tuviera de contrapartida a las escuelas “Fe y Alegría”: el

proyecto es en sí mismo un profundo acto de fe en las potencialidades del ser humano y una fuente de alegría para quienes han sido sus gestores y actores.

“**Dale un chance**” es la nueva apuesta de la Obra Social APAP. Y en las escuelas de “Fe y Alegría” se seleccionaron doce jóvenes de excelente rendimiento académico y altos valores humanos para, tras una pasantía de seis semanas en las diferentes dependencias de la institución, elegir a los más sobresalientes beneficiándolos con becas cubiertas al cien por cien en la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM).

Durante seis semanas, los jóvenes pasantes rotaron por los diferentes departamentos de APAP bajo la responsabilidad de mentores voluntarios y guías de área, que evaluaban su desempeño. Los tutores establecieron con los estudiantes una relación de compromiso que potenció los resultados del riguroso entrenamiento. Los estudiantes procedían de la Escuela Domingo Savio, ubicada en el sector Los Guandules; el Liceo Manuel del Cabral, en El Almirante; el Politécnico José María Vela, en Los Mameyes; Liceo Técnico Hermana Rosario Torres, en Guachupita y el Centro Educativo San José, de Pantoja, todos pertenecientes a la red de escuelas de Fe y Alegría.

De esos 12 estudiantes, 3 lucharon y ganaron su beca, y hoy en día gracias a la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos están estudiando, capacitándose y desarrollándose para lograr ser buenos profesionales en el mañana y obtener mejor calidad de vida. Ellos son:

1. **Kiana Díaz “LA INGENIERA INDUSTRIAL”**: Una adolescente de 17 años llegada desde el Liceo Técnico San José, en Pantoja, había puesto la Medicina en su horizonte profesional. Su sensibilidad, sin embargo, era contradicha por sus miedos al dolor físico que padecen los enfermos. Hasta llegar a la pasantía en APAP esta lucha entre su

deseo y sus aptitudes no definía un vencedor. Todo cambió cuando entró a este mundo de experiencias inéditas. Reconoció que en ella bullían otros intereses y al final de este particular proceso de aprendizaje, los resultados dieron un giro de 180 grados a su vida. Su rendimiento la había hecho merecedora de la primera beca.

2. **Enmanuel Tejada Quevedo “COMO PEZ EN EL AGUA”**: Había demostrado en el Liceo Técnico Hermana Rosario Torres, de la Ciénaga, poseer todas las credenciales para optar por la oportunidad ofrecida por el programa. Su apariencia tímida no permite adivinar de entrada la firmeza de sus convencimientos. Para él, lo dice calmadamente, todo en la vida es esfuerzo y sacrificio. Habiendo ganado la segunda beca, está hoy instalado como pez en el agua en el recinto capitalino de la PUCMM.

3. **Mario Luis Abreu “SI SE QUIERE, SE PUEDE”**: Ganador de la tercera beca, es menudo y locuaz. Sorprende el manejo que tiene del lenguaje y la lucidez de sus ideas. Egresado del Liceo Parroquial Santo Domingo Savio, en Los Guandules, dice no haber pensado nunca en resultar beneficiado con la beca en esta primera oportunidad que se abría ante él. Para él no es cuestión tan solo de haber ganado la beca. Mario Luis siente que su percepción del mundo y de las cosas se ha transformado. Su primer y fructífero desconcierto fue enterarse de que un banco no es una entidad llena de gente dedicada exclusivamente a manejar dinero, sino que en ella concurre una gama muy extensa de especialidades profesionales.

Kiana, Enmanuel y Mario Luis son al presente entrañables amigos. Cómplices en el propósito de demostrar que las becas recibidas no son un

regalo compasivo sino el reconocimiento a sus talentos por una institución de la que hablan con respeto y cariño.

Los otros 9 que no pudieron obtener la beca, pero gracias a su empeño de profesionalizarse, emprenderse y ser alguien en el mañana, hoy tienen un trabajo digno dentro de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.

Ahora, con su trabajo pueden proveerse el pago de la universidad, ayudar en su casa con los alimentos, relacionarse con personas que los ayuden a salir adelante, divertirse y sobre todo alcanzar una mejor calidad de vida.

Este proyecto no solo la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos se enorgullece de él, sino que los empleados esperan con ansias el 2do grupo para brindar y dedicar a formar mejores vidas humanas.

### **Otras iniciativas de Talentos Solidarios APAP:**

- **Obra Social APAP en el Este:**
  - Como parte de su compromiso con la educación y el mismo día del inicio oficial del año escolar 2011-2012, la Obra Social APAP entregó más de 1,500 cuadernos a estudiantes de tres escuelas de La Romana y Verón ubicadas en áreas muy empobrecidas y con una matrícula muy alta de estudiantes de escasos recursos económicos. Representantes de la Obra social APAP, acompañados del Director Regional de la Zona Sur y las gerentes de las sucursales de Romana y Verón entregaron las mascotas con portadas de la Reserva Científica

Ébano Verde, a los niños presentes en los centros escolares y bajo la responsabilidad de los directores de los planteles.

Los estudiantes beneficiados con esta distribución pertenecen a los planteles de la Escuela Básica Río Salado y Matías Ramón Mella en La Romana y el Centro Comunitario Villa Esperanza, en Verón, provincia de La Altagracia.

- **Donación de mascotas con los valores APAP:**

- La Obra Social APAP entregó más de 800 mascotas escolares con los Valores APAP a los representantes del Ministerio “Dios es Fiel”, que trabaja en beneficio de 200 niños de la empobrecida comunidad del Jacao, en Haras Nacionales, municipio de la Victoria.

Las familias de esa comunidad viven de la recolección y la venta diaria de frutos y algunos productos agrícolas, por lo que estas mascotas vienen a cubrir una necesidad educativa muy importante.

- **APAP celebra Día de los Padres en el Hospicio San Vicente de Paul, de Santiago:**

- Los Talentos Solidarios APAP de la Región Norte, que agrupan las sucursales de Santiago y San Francisco de Macorís, celebraron el Día de los Padres con los abuelos del Hospicio San Vicente de Paúl. En esta actividad solidaria, a la que también se sumaron familiares y clientes de las sucursales, los abuelos del Hospicio disfrutaron de música en vivo, brindis y regalos para cada uno de ellos.

- **Tarde de juegos y valores con los Niños Chiriperos con Don Bosco en Cristo Rey.**

- En la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos existen diferentes grupos deportivos, incluso años tras años son competidores de los juegos Bancentralianos; ellos se unificaron para formar una bella tarde de juegos con los Niños Chiriperos con Don Bosco, para jugar basquetbol, Voleibol, Domino, juegos de mesas, vitillas, futbol, jaz, entre otros.

Aquí vemos como diferentes tipos de ayudas pueden regalar sonrisas maravillosas a la sociedad dominicana.

- **Navidad solidaria en el Hogar San Francisco de Asis / entregado a la dirección del asilo para reparación del techo. Distribución de regalos navideños a 250 envejecientes.**

- Más de 70 voluntarios del programa social “Talentos Solidarios”, de la APAP, celebraron la Navidad junto a los envejecientes del Hogar de Ancianos San Francisco de Asís.

En el encuentro, ejecutivos y empleados de APAP, organizados en equipos de voluntarios con capacidades técnicas, artísticas y organizativas, llevaron alegría y entusiasmo al hospicio a través de música, villancicos y regalos de Navidad.

Un voluntario de la entidad financiera, personificando al emblemático Santa Claus, acompañó a los empleados de APAP a entregar los regalos navideños en mano de cada uno de los 250 abuelos y abuelas del Hogar San Francisco de Asís.

Mientras esto ocurría, otros empleados de APAP se encargaron de servir los aperitivos para los abuelos y el resto del equipo

con dotes artísticas acompañó al grupo coral Armonía en la instrumentalización músico-vocal.

- **Empleados APAP pusieron sus talentos artísticos por una buena causa en la representación teatral del libro “Chicuí, corazón de Joya”, llevando un mensaje de valores a los hijos de empleados, escuelas rurales e instituciones de ayuda a la niñez.**

- Dicha obra fue actuada por empleados de la institución.

- **4 mil mascotas con los valores institucionales APAP fueron entregadas a estudiantes de la Escuela de Sordomudos de San Francisco de Macorís; Santiago y Parroquia Capotillo.**

- Como parte de una campaña de promoción y difusión de los valores corporativos, la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) entregó más de 4 mil mascotas, bajo las inscripciones de Ética e Integridad, Compromiso con el Servicio, Solidaridad, Lealtad, Trabajo en Equipo y Sentido de Urgencia, la entidad apoya el regreso a clases de cientos de estudiantes en condiciones de vulnerabilidad especial.

Acción Callejera, en Santiago; la Escuela de Sordomudos; en San Francisco de Macorís y la Parroquia Santa Clara, del sector Capotillo, en Santo Domingo, fueron las instituciones seleccionadas por APAP para la entrega de los útiles escolares.

Acción Callejera, con diferentes programas educativos, de salud y formación integral, tiene a su cargo más de cuatro mil niños, manejando en la sala de tarea un total de 1,720 alumnos.

De su lado, la Escuela de Sordomudos de San Francisco de Macorís maneja un total de 170 estudiantes distribuidos en los niveles de inicial y básica.

En tanto que la parroquia del sector Capotillo, dirigida por el sacerdote Wilfredo Montano, distribuyó los útiles entre los niños y niñas que asisten al catecismo, como forma de incentivar la vuelta a la escuela.

- **100 niños de las Aldeas Infantiles SOS recibieron loncheras con útiles escolares y disfrutaron de una tarde de Ciencia Divertida y juegos inflables en la actividad “Yo soy solidario”,**
  - Con la participación de empleados de APAP y sus hijos.
  
- **Aporte de RD\$1,000.000.00 al rescate por Haití:**
  - La Fundación de Desarrollo Panamericano (PADF, por sus siglas en inglés) reconoció en un comunicado oficial a la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), conjuntamente con otras empresas e instituciones, los aportes realizados en favor de las víctimas del devastador terremoto que afectó la hermana República de Haití de aquel terremoto que nos djo marcado.

El aporte de APAP, fue entregado a través de la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana para canalizar ayudas de emergencia por aire, mar y tierra: Miles de toneladas de alimentos, medicamentos esenciales, materiales para la reconstrucción de viviendas y de limpieza fueron distribuidos en las primeras seis semanas pasado el sismo, gracias a la ayuda inmediata y desinteresada de estas empresas.

Conjuntamente con este aporte institucional, es destacable la solidaridad mostrada por los empleados de APAP, que al día siguiente de la tragedia movilizaron recursos propios para la compra de productos comestibles y medicamentos de primera necesidad que hicieron llegar a través de la Cámara de Comercio Dominicano Haitiana, demostrando una vez más su compromiso con los valores institucionales y su inmensa calidad humana.



### **3.2.3 “UN TECHO POR NUESTRA GENTE”**

***... Un proyecto que se ganó el corazón de todos***

Uno de los proyectos más inspiradores de la Obra Social APAP, que ha logrado despertar el más fuerte sentido de solidaridad y justicia entre sus empleados es “Un techo por nuestra gente”.

Partiendo del principio de la proximidad, la Obra Social APAP contempla dotar de una vivienda a un empleado sin techo propio. El premio no toca por azar. Es el reconocimiento al mérito personal e institucional basado en el cumplimiento de los valores de la organización.

Un segundo propósito busca que nuestros empleados se identifiquen con una acción que vaya más allá de la gratificación material y que aliente la sensibilidad humana.

El equipo coordinador ha definido cinco requisitos básicos para elegir el candidato:

1. Tener más de diez años trabajando en la institución.
2. Ganar un salario menor a los 35 mil pesos mensuales
3. No tener vivienda propia ni préstamo hipotecario
4. Tener familia
5. Demostrar un desempeño laboral excepcional, que se fijó entre el 90% y el 100% de cumplimiento.

Tras el riguroso proceso de preselección de los candidatos, el equipo evaluador realiza visitas domiciliarias para sustentar documentalmente los candidatos propuestos. Fue vista alrededor de 35 propuestas, una de las fases que marcó más profundamente, porque se pudo conocer de manera vivencial las necesidades más apremiantes, pero también la extraordinaria fuerza de los sueños de personas que nos acompañan en la cotidianidad laboral.

Desde sus inicios, el proyecto ha definido su vocación de horizontalidad. Si bien APAP asume el financiamiento de la vivienda, toca a los empleados proveer la pintura, la decoración y el mobiliario. Ya han sido 3 financiamientos que la institución ha asumido para este proyecto.

La Dirección de Calidad y Capital Humano distribuye los espacios entre los grupos; brinda apoyo y asesoría a los equipos durante todas las etapas del proyecto, comunica los avances y realiza el control de calidad de los trabajos.

A principios de diciembre, y en el ambiente festivo de la Navidad, la Asociación Popular y sus empleados, con la entrega de las viviendas, ponen el broche de oro a un proyecto que, definitivamente, se ha instalado en el corazón de todos.

Pero esta historia tiene también su historia: el impacto de la iniciativa en la sensibilidad social y humana del personal de APAP propició que la Junta de Directores, igualmente conmovida, decidiera aumentar los apartamentos que serían entregados a igual número de empleados meritorios.

En la memoria histórica de APAP quedará para siempre el momento en que su personal, reunido en pleno, pidió que los empleados preseleccionados fueran igualmente favorecidos.

A partir de ese momento, la inteligencia colectiva puso manos a la obra para cumplir con la parte que correspondía al personal en la concreción del proyecto. En septiembre 2011 se realizó “Un día por los techos”, una actividad familiar de recaudación de fondos para la compra del mobiliario de los apartamentos. Octubre y noviembre fueron declarados los meses en que los diferentes equipos convertirían los apartamentos en el hogar acogedor y digno que merecían las familias de los empleados seleccionados.

Este programa, ha hecho converger la solidaridad y el entusiasmo alrededor del empleado que recibe una vivienda propia, completamente amueblada, como reconocimiento a sus méritos laborales y al cumplimiento de los valores institucionales.

El mismo ha sido reconocido con el premio “Mejores Prácticas en Responsabilidad Social Empresarial” que entrega la Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR), en el renglón Calidad de Vida en la Empresa, el

programa Un Techo por nuestra Gente; en la que competieron 17 empresas y 21 programas de acción social.

La Cámara Americana de Comercio reconoce con estos premios a las empresas e instituciones que han desarrollado proyectos innovadores, eficientes y sostenibles de Responsabilidad Social Corporativa en cada una de las categorías establecidas.

Otro reconocimiento importante que selecciono a “Un Techo por Nuestra Gente” para formar parte en la publicación “Principios para la inversión social: Experiencias de los participantes del Pacto Mundial en América Latina y el Caribe”, durante la celebración de la Cumbre Rio + 20, en Brasil.

El proyecto de APAP fue elegido junto a otros 32 casos, 114 proyectos postulados provenientes de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Paraguay, Perú, Uruguay y Republica Dominicana.

El reconocimiento oficial fue presentado en el marco del Foro Sostenibilidad Corporativa, en el panel “The Reconceptualization of Business” durante la agenda general de la cumbre. El lanzamiento público de este documento fue en Bogotá, Colombia.

### **3.2.4 ACUERDOS IMPORTANTES DE LA OBRA SOCIAL APAP**

- La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos entregó RD\$5 millones de pesos a la universidad Instituto Tecnológica de Santo Domingo (INTEC) para la creación del fondo de becas universitaria “Dale un Chance”, que favorecerá a 15 bachilleres de excelencia académica y recursos económicos limitados.

El acuerdo de cooperación entre ambas entidades fue firmado por el rector de INTEC y el vicepresidente ejecutivo de APAP, cuyo propósito es contribuir con una formación de calidad a jóvenes de excelencia académica y de altos valores humanos.

- A su vez, APAP firmó un acuerdo con la Cámara Americana de Comercio (AMCHAMDR) para acompañar técnica y financieramente cuatro escuelas básicas e diferentes regiones del país.

El compromiso de acompañamiento incluye escuelas de Haina, Guaricanos, Santo Domingo, San Francisco de Macorís y la Romana, beneficiando de forma directa a más de 6,000 estudiantes y 200 profesores de 1ero a 8vo grado.

El programa de Educación Básica USAIS – AMCHAMDR, se desarrolla en forma continua y progresiva directa e integral en cada una de las escuelas, impactando en la capacitación a profesores, dotación de equipos, libros y material didáctico indispensable, atención directa a estudiantes desnivelados académicamente y apoyando a la gestión de la dirección de la escuela para elevar el nivel educativo de cada una de ellas.

La colaboración de la Obra Social APAP trascenderá la colaboración técnica y financiera. Como bien se destaca, la educación es uno de los focos estratégicos del programa de Responsabilidad Social Corporativa y el apoyo evidencia

### **3.2.5 LOGROS IMPORTANTES ACTUALES**

- En la oficina principal el consumo de energía se ha reducido en un 48% en los últimos tres años.
- Pruebas pilotos en sucursales con paneles solares, para un ahorro de energía de hasta un 33%.
- En el último semestre, el consumo de papel se redujo en más de un 15%, para una disminución de 500 mil impresiones.
- Más del 50% de los estados de cuenta se envían electrónicamente, para un ahorro de recursos en tinta, combustible y tiempo.
- Zafacones “verdes y seguros” ubicados en cada piso para el reciclaje de papel.

### **3.3 Estrategias de Comunicación de la Obra Social APAP**

La Obra Social APAP se ha dado a conocer a través de sus iniciativas innovadoras, transformadoras y memorables. Ha trascendido la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos por el entusiasmo, el corazón solidario y la presencia masiva del personal en cada una de las actividades y por el apoyo sostenido de la alta gerencia.

#### **3.3.1 Comunicación Interna**

La Obra Social APAP nace de adentro hacia afuera, por lo que el personal de APAP es el principal activo, promotor y gestor de la Obra y están permanentemente informados de las actividades e iniciativas que se realizan durante todo el año, a través de comunicaciones semanales (Comunicándonos) y campañas internas de promoción.

### **3.3.2 Comunicación Externa**

A través del “Comunicándonos”, un boletín de circulación trimestral con noticias de valor para los clientes, informan con detalles de las actividades realizadas. Los “Comunicándonos” están disponibles de forma física en todas las oficinas y centros de servicio, así como en la página web.

La página web de la institución, así como la presencia en las redes sociales: Facebook, Twitter y Youtube mantienen permanentemente interactuando e informando. La página web de la institución [www.apap.com.do](http://www.apap.com.do) se actualiza de forma continua.

- *Twitter: @AsocPopular*
- *Facebook: Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*
- *Youtube: Asociación Popular*

### **3.3.3 Comunicación en foros académicos:**

La educación es uno de los ejes estratégicos de la inversión social en APAP y todas sus iniciativas tienen un alto componente académico. No ha sido casualidad entonces que el Equipo de Gestión de la Obra Social haya escogido las universidades para difundir los programas e iniciativas solidarias.

Unibe, la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM) y el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC) le han abierto las puertas para presentar ante su alumnado de pre y post grado, los proyectos de la Obra Social. En el caso de la PUCMM, durante el Seminario de Responsabilidad Social organizado por la Escuela de Comunicación Social, la Obra Social APAP fue el invitado de honor.

- **En PUCMM**

La Obra Social APAP fue el invitado de honor en el 4to. Seminario de Relaciones Públicas organizado por la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra, celebrado el 13 de octubre de 2011, en el Campus Santo Tomás de Aquino de Santo Domingo, ante los estudiantes de pregrado del decanato de Ciencias Sociales y administrativas, personal docente y autoridades académicas.

El equipo que integra la Obra Social APAP de la institución, acogieron la invitación del departamento de Comunicación Social de la PUCMM y presentaron las iniciativas institucionales en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Luego de ser presentada por el Ing. Pedwar Castillo, Decano de la Facultad de Ciencias Sociales y Administrativas de la PUCMM.

- **En INTEC**

También en el mes de Octubre 2011 y acogiendo una invitación del Decano adjunto y Coordinador de la Maestría en Alta Gerencia, área de Negocios, el equipo de Gestión de la Obra Social APAP presentó los diferentes programas de Responsabilidad Social empresarial ante los estudiantes de Alta Gerencia de esa prestigiosa universidad, con quienes intercambiaron impresiones y conceptos de interés.

El encuentro organizado por el área de Negocios de la universidad, a través de su Decana Adjunta, Alba Henríquez, cerró el trimestre de la materia de “Ética y Responsabilidad Empresarial”, de la Maestría de Alta Gerencia, y reunió a estudiantes y docentes, quienes participaron activamente de este caso de estudio, como una iniciativa de la estrategia de vinculación universidad-empresa que desarrolla el INTEC.

- **En Unibe**

En el mes de Julio 2011, el equipo de Gestión de la Obra Social APAP, presentaron las iniciativas institucionales en materia de Responsabilidad social Empresarial a los estudiantes de las carreras de administración que imparten la materia dentro de su currículum académico. Los docentes y estudiantes presenten en la conferencia observaron en un video preparado para la ocasión el detalle de las actividades ejecutadas por la Obra Social APAP, en los tres programas permanentes que la componen a partir de su reorganización en el año 2010.

### **3.4 Principios Obra Social APAP**

- **Sostenibilidad**

- Coordinación de proyectos integrales, alineados y consistentes
- Integración con las estrategias organizacionales y sistemas de gestión
- Revisión continua y ajuste a las necesidades del público de interés

- **Proximidad**

Enfocar los esfuerzos para cubrir las necesidades más cercanas:

- Empleados
- Clientes
- Comunidad
- País
- Región

- **Voluntario**

- Involucrar a los empleados que deseen participar

- **Impacto**
  - Enfocar esfuerzos en proyectos que permitan obtener resultados concretos, visibles y cuantificables

### **3.5 INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION REALIZADAS A LA OBRA SOCIAL APAP DURANTE ENERO – DICIEMBRE 2011.**

Luego de dar a conocer esta hermosa labor social que realiza la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), a través de su programa de Responsabilidad Social Corporativa, realizamos una encuesta de satisfacción a clientes internos (empleados) y clientes externos (clientes y/o relacionados) de la institución.

La finalidad fue destacar los puntos a favor que tiene el programa de la Obra Social APAP e identificar posibles puntos débiles del mismo, así poder brindarle a la Gerencia de Relaciones Institucionales, del departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, mejoras para que sigan promoviendo con mayor esfuerzo, dedicación, honradez y orgullo de esta labor tan significativa para la familia dominicana.

En esta investigación se tomó un tamaño muestral de 64 clientes internos y 64 clientes externos, de manera que cada cliente o persona tenga la misma oportunidad para ser elegido y opinar al respecto.

Rápidamente identificamos que los empleados de APAP, se sienten orgullosos de pertenecer a la Obra Social APAP y que siempre buscan iniciativas para poder brindar un poco de sí, a través de esta causa.

De hecho, muchos piden que la Obra Social APAP sea más extensa y que se mantenga constantemente con actividades para aprovecharla al máximo.

Como vemos en la tabla 1, (ver anexo) de 64 encuestas que realizamos, el 50% de los empleados de APAP participa activamente en las actividades que se realiza, el 45% solo puede hacerlo frecuentemente por falta de tiempo, incluso de su mismo trabajo y una minoría del 5% que no puede pertenecer a ella porque no se encuentra dentro del recinto o la zona donde es desarrollada la actividad.

En clientes externos se encontró una diferencia, no tienen una participación tan activa como los internos (tabla 14, ver anexo) y es porque el grupo que lidera la Obra Social APAP inició con la comunicación de adentro hacia afuera, no obstante, siempre han comunicado sus actividades por notas de prensa, publicación en su página web, pero no todos están atentos a esos.

El programa “Talentos Solidarios APAP” es el proyecto donde los empleados se sienten más identificados, pues se sienten activos constantemente y es donde más se trabaja con niños, razón donde hay engrandecimiento, sensibilidad, oportunidad y desahogo para brindar un poco de su corazón y ayudar a que sean lo mejor de nuestro futuro. Según la tabla 2 (ver anexo) el 56% apoya este obra. El 34% “Un Techo por Nuestra Gente” y solo el 10% “El Lado Verde de APAP”.

Este último, sugerimos aumentar la sensibilidad para que apoyen esta encantadora labor, porque hay que tratar de trabajar con el medio ambiente, que hoy en día está teniendo tantas consecuencias.

A diferencia del cliente externo, según la tabla 15 (ver anexo) los clientes se identifican y/o apoyan “Un Techo por Nuestra Gente” porque es donde más pueden aportar. Muchos dicen que con el hecho de que la institución compre el apartamento para regalarlo lo hace con los recursos de clientes y así aportan con la causa.

Los empleados de APAP informan que a través del portal “Comunicándonos” se documentan de la Obra Social, un 58.33% acepto en la encuesta. También existen otras fuentes como es por vía de correo electrónico el 39.17%, un 1.67% por la pagina wed de la institución y el 0.83% por medio externos. A diferencia de los clientes externos el 79% tiene un mayor conocimiento por radio, prensa escrita y/o televisiva. Ver tabla 3 y 16 (anexos).

A través de la encuesta pudimos observar que los clientes tienden a quejarse de las informaciones que no llegan. Dejan claro que si están interesados en recibir búsquedas e invitaciones para poder pertenecer a la gestión social de APAP, según la tabla 17 (ver anexo) el 87% informan que es poco satisfactoria la comunicación de la institución en este reglón. A diferencia de los clientes internos (tabla 4, ver anexo) que 63% indica que tiene conocimiento de la actividades, pero ciertamente es porque trabajan bajo un mismo techo.

Se deja claro que la organización de las actividades de la Obra Social APAP son meritorias, pues la colocan en un 63%, según la tabla 5 (ver anexo) como muy satisfactoria; a no haber ese involucramiento con el nivel externo este se coloca en un 91% poca satisfactoria. Razón por la que se

sugiere una mayor integración del equipo de gestión de la Obra Social con los clientes externos.

La asistencia del personal interno en los diferentes actividades de la gestión social es significativa, pues aunque no todo el que quisiera asistir puede hacerlo, el porcentaje de la encuesta, según la tabla 6 (ver anexos) indica que el 54% asiste a ella, número importante para este trabajo. Mientras que a nivel externo, el 89% (tabla 22) no puede calificar por lo que anteriormente hemos mencionado, poca participación en este rol.

Según ambos grupos de encuestados (internos y externo), la Obra Social APAP es receptiva a nuevas ideas. Esto definitivamente ayuda a que la misma aumente el interés de las personas a participar en la gestión social.

El equipo de la Obra Social APAP comunica las actividades que realiza. Según el público interno solo el 66% se informa y el 82% del público externo solo tiene conocimiento luego que pasa la actividad y se entera por la prensa u página web de la institución. Como hemos indicado anteriormente, debe buscarse una fuente directa hacia fuera para hacer un llamado de invitación y ellos puedan integrarse al programa, y como consecuencia tendría mayor impacto, tanto para la institución como al mismo proyecto.

En terminación, la Obra Social de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos está bien fermentada y tiene una características únicas y respetables, por lo que debe continuar con el mismo entusiasmo con que empezó, pues cada día reflejan más su orgullo de atenderla. Ahora bien, para lograr un mayor impacto hacia la sociedad y lograr un lazo más estrecho, debe invitar, considerar, buscar esos talentos solidarios externos que quieran participar, y no solo dejar que se enteren luego que finalice la misma.

### **3.5.1 EMPLEADOS**

Si bien hemos visto, los empleados se identifican 100% con la gestión social de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP), siempre pendientes de las actividades, a saber cómo integrarse, a buscar cómo ayudar, a saber cómo aportar, en fin, solo faltaría el empuje de buscar aquellas personas que aun no pertenecen al proyecto, esas que por conocimiento, falta de tiempo o por su mismo trabajo no puedan estar, y seguir fomentado esta grandiosa labor.

Muchos de los empleados de APAP tienen carencia de muchas cosas, pero con el solo hecho de saber que tienen un trabajo estable, una empresa que lo representa, una institución que sabe valorar la calidad del capital humano, es la motivación para que los empleados de un poco de si aquellas personas que no tienen nada. Y a través de esta labor tan cerca de ellos, de seguro no pierden la oportunidad.

### **3.5.2 CLIENTES**

Clientes, pocos tienen el conocimiento de las actividades que realiza la Obra Social APAP, pues se entera ya cuando la misma haya culminado, a través de las notas de prensa, página web de la institución, prensa televisiva o prensa escrita: ellos requieren de un llamado anticipado para poder integrarse a la gestión.

La encuesta es un reflejo de esto, pues la mayoría se entera a través del “Boletín Clientes” que tiene las diferentes sucursales y solo es cuando van al banco a hacer cualquier tipo de transacción y en la espera toman el boletín para aprovechar el tiempo.

Si los clientes se relacionan con la Obra Social APAP, de seguro tendrán una visión diferente de la institución, lograrían un mayor acercamiento y por ende, una mejor relación cliente–institución.

### **3.6 RELACIONES CON EL ENTORNO DE LA EMPRESA**

La Responsabilidad Social Corporativa implica una política empresarial comprometida con el tiempo.

Es una forma de acción social duradera que crea necesarias conexiones de la Responsabilidad Social Corporativa, el capital humano de la institución y la organización externa, ya que busca el mejoramiento del entorno.

Para la empresa ofrece ventajas importantes, tales como:

- *Estimulación de la productividad de los empleados:* porque ayudan a sacar de la zona de confort de los empleados, se des-estresan mas y sobre todo le aumenta la parte positiva y sensitiva del ser humano de ayudar a otros. Entonces, se identifica con la causa y se compromete más con la empresa.
- *Asegura mayor satisfacción a los clientes:* cuando las empresas mejoran su funcionamiento social interno aseguran en la mayoría de los casos un servicio más adaptado a lo que pide el cliente.
- *Mejora la imagen y la reputación de la empresa:* los clientes tienden a relacionarse más con la empresa que maneja la RSC que mayor se identifique, pues siente que su empresa está comprometida en el respeto de valores medioambientales o sociales.

- *Disminución de los costos:* la flexibilidad en las condiciones de trabajo permite una reducción del espacio del trabajo y consecuentemente reducir costos de arriendo.
- *Cumplimiento de las leyes y reglamentos:* las empresas que contemplan políticas sobre la diversidad y tienen sistemas de resolución de conflictos relacionado con la discriminación, según lo que indica el Instituto Business For Social Responsibility, reducen su riesgo de ser perseguida judicialmente y de deber pagar multas millonarias.

Si bien es cierto, anteriormente mientras describíamos los logros alcanzados que ha tenido la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) a través de su programa de la Obra Social APAP, todas estas ventajas mencionadas son ejemplos de ella. Razón por la que nos motiva a transmitir que todo lo que se hace con el corazón y la honestidad genera mejor calidad de vida.

### **3.6.1 RELACIONES CON LOS PUBLICOS DE LA EMPRESA**

En la medida que la Responsabilidad Social Corporativa pretenda mejorar las condiciones de quienes trabajen en la empresa, más de las problemáticas que ella debe abordar es la salud, y seguridad de los trabajadores, el ambiente de trabajo, la no-discriminación, la justa remuneración, entre otras.

Hoy en día, la Obra Social APAP promueve esto y un poco más, porque para la APAP su público y/o capital humano son las fuentes importantes que dan el todo por el todo, día tras día, para seguir cumpliendo con la visión y misión de la institución.

### **3.6.2 RELACIONES CON LOS CLIENTES ACTUALES Y PONTENCIALES**

La relación con los clientes se ve reflejada en el trabajo por parte de las empresas en satisfacer las necesidades de éstos. A la vez los clientes exigen un buen trato y el cumplimiento de sus expectativas así como el respeto por el medio ambiente. Esto llevará a mantener buenas relaciones y la confianza en la empresa.

La Asociación popular de Ahorros y Préstamos (APAP) debe enfocarse un poco más en estrechar esa relación con clientes, esto ayudará a aumentar su fidelización y estrecha relación entre ambas partes.

### **3.6.3 RELACIONES CON LOS PROVEEDORES**

Los proveedores de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos se han sumado a esta bella labor social, han sumado la disposición, los recursos, el tiempo y los talentos de las personas de otras empresas que se identifican con los valores y principios de la Obra Social APAP y los encauzan a favor de las necesidades de la comunidad. Aunque los empleados representan el mayor número de “Talentos” registrados, la APAP recibe con mucho gusto la colaboración de suplidores, proveedores y contratistas que deseen integrarse voluntariamente a las diferentes actividades que ejecuta la Obra Social APAP.

La Obra Social APAP ha tenido la colaboración de una chef dominicana, estilista de alimentos y bebidas. Que al conocer este proyecto sumó sus “Talentos Solidarios” de cocina y nutrición con los niños, en las actividades de “Dale un chance a Capotillo”. [www.cocinagourmet.tv](http://www.cocinagourmet.tv)

También empresas de Ingeniería y Construcción en general con la que colaboran con la Obra Social APAP en la reconstrucción de un fin en particular. Ejemplo de uno: salón parroquial en Capotillo.

Por otra parte, ha tenido la colaboración de un productor de cine, editor profesional de películas y DVD especialista en campañas publicitarias, documentales, videos y cortometrajes. Ha colaborado con la Obra Social APAP en la producción de los videos documentales de la Reserva científica Ébano Verde, de “Un Techo por nuestra Gente”, “Dale un chance”, el video resumen de la Obra Social APAP, entre otros. [www.josedelioaresgarcia.com](http://www.josedelioaresgarcia.com)

Es decir, la Obra Social de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos recibe con alegría a todo aquel que quiera unir su talento con la causa, para juntos poder lograr la reconstrucción de un mañana mejor y contar con la sostenibilidad del medio ambiente.

No importa lo que hagas, no importa lo que sabes, basta con querer enseñar un poco de ti a otros que no saben de nada. La Obra Social APAP tiene un slogan bien valioso: “Si eres parte de APAP, ésta es tu Obra!”

### **3.6.4 DIFERENTES OPINIONES DEL PROGRAMA DE LA OBRA SOCIAL APAP**

#### **Clientes Internos:**

- Agregar más actividades a su calendario.
- Comunicar vía correo electrónico todas las actividades, no una planificación anual y recordatorios, hacer más activo el tema de la comunicación para fines de información más que de captación de talentos.

- Continuar como hasta ahora se ha venido haciendo. Excelente labor social.
- Integrar más al equipo de la Zona Norte en actividades que pudieran realizarse dentro de la misma Zona.
- Integrar mas a las personas de las sucursales, trabajan más con la Oficina Principal, por lo que deben motivar la participación de ellos.
- Me encantan los programas desarrollados, pues hacen sentir a los empleados que son parte de una empresa que apoya su comunidad, iniciando con su gente.
- Seguiré apoyando este hermoso esfuerzo.
- Es importante que se promueva aun más los Talentos Solidarios de APAP en los niveles de Directores y Gerentes.
- Evaluar alternativas de integración de discapacitados entre los empleados de APAP.
- La obra social debería siempre mantener el enfoque dividido entre la gente interna de APAP y el apoyo externo. Sin un equilibrio adecuado se diluye el impacto que marca los que conformamos la Familia de APAP.
- Se debe enviar la comunicación de participación con tiempo para que cada una de las personas que quieran colaborar programen su tiempo y la labor sea con mejor calidad.
- Una unificación mayor de familiares directos que puedan participar en este hermoso proyecto porque hay que ser bien agradecidos y es mejor dar que recibir. Como dice una canción *“Dale agua al que tiene sed, al hambriento darle de que comer y compartir las alegrías de vivir con cada persona que los necesitan”*.
- Motivar con mayor frecuencia a los demás empleados (que no solo sean talentos solidarios), sino que aquellos que aun no se han sumado al proyecto puedan formar parte de una forma indirecta.

- Se han logrado cosas maravillosas, todos los programas de la Obra Social son igualmente valiosos. Si hubiera podido elegirlo los tres lo hubiera hecho.
- Sería maravilloso que en un futuro próximo podamos contribuir con más escuelas (no solo de Fe y Alegría).
- Que se hagan campañas para ahorrar agua.
- Uno de los inconvenientes que presenta La obra Social APAP es que muchas de las actividades que realizan es en un horario en el que los que trabajamos en negocios se nos hace difícil asistir, ya que normalmente estamos ocupados.
- Buscar alternativas para que el programa "Un Techo por nuestra Gente" llegue a más empleados, no necesariamente entregando un techo sino mejorando quizás el techo propio. De esta manera el programa impactará en la vida de una mayor cantidad de empleados quizás con la misma cantidad de recursos.
- Se sugiere ampliar los horarios de las actividades, pues la mayoría de veces o casi siempre las actividades se realizan los sábados en la mañana y los empleados de las agencias y sucursales no siempre puede asistir porque son días y/o horas laborables.
- Trabajo en una agencia y solo conozco la obra por las informaciones que mandan, me gustaría vivir esta experiencia.
- Dios bendiga esta obra y le permita a APAP seguirlas apoyando.
- Deberían de una manera u otra mejorar el envío de las informaciones de las actividades que se hacen con respecto a las obras sociales para que puedan tener mayor asistencia y respaldo, y tratar de tomar en cuenta al equipo de negocios (de las sucursales) para que se puedan integrar en las actividades.

- En las actividades de Talentos Solidarios, ampliar el número de organizaciones cubiertos, formando varios equipos de trabajo en paralelo.
- Ha habido actividades u trabajos que hubiese querido participar, pero me entero muy tarde o después que se ha concluido. Quizás se pudiera tener una página en intranet, que solo sea de la Obra Social APAP, al margen de cualquier otra información.
- Excelente en cuanto a organización, creatividad, motivación y labor.
- No renunciar en la motivación hacia los empleados para tener mayor participación.
- Búsqueda de nuevos retos, se me ocurre que puedan enviar encuestas a todo el personal para coleccionar ideas.
- El programa del año pasado fue excepcional, pero debemos fijarnos en mejorarlo y dar más.
- Con gran orgullo puedo decir que esta labor ha colocado a APAP, tanto de cara a sus colaboradores como del público en general, en una posición privilegiada, pues con nuestro accionar nos hemos convertido en punta de lanza, ya que hemos despertado la sensibilidad de otras empresas del sector.
- Felicidades a quienes dieron los primeros pasos para que sea una realidad este proyecto.
- Continuar adelante, aun tenemos mucho por hacer.
- Esta es una institución bendecida por Dios, porque cumple con uno de los principales mandamientos que nos da la palabra "Amar a tu prójimo como a ti mismo", lo cual me hace sentir sumamente orgullosa de pertenecer a esta familia.
- Esta obra realiza el compromiso que tiene nuestra institución con la sociedad, y a la vez nos hace sentir empleados orgullosos de pertenecer a esta empresa que cada día se engrandece con todas estas iniciativas positivas.

### **Clientes Internos:**

- Excelente proyecto, esperando que cada día se mucho mejor y más personas se integren al mismo.
- Excelente trabajo en equipo, demostrado en la actividad que pude participar en el sector Capotillo.
- Conozco la Obra Social que realiza la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos por los boletines que colocan en las diferentes oficinas y muestran ser un proyecto excepcional
- Personalmente no conozco la Obra Social APAP, entiendo que debe haber una mayor comunicación para los clientes.
- Sugiero hacer una actividad de clientes y/o relacionados para enseñarle el proyecto de la Obra Social APAP y preguntar quién pudiera estar interesado en la misma.
- Les exhorto a continuar mejorando en calidad, cantidad y valor. Como cliente es muy satisfactorio el tenerlos como banco.
- Es bueno saber que una empresa con 50 años en el mercado sigue construyendo y buscando la manera de favorecer a la sociedad dominicana, porque son un ejemplo de buen uso de Responsabilidad Social Corporativa.
- La Obra Social APAP es lo que más enorgullece del banco donde guardo mis ahorros.
- Saber que intereses que pago, muchos van a colaborar con la gestión social, me motiva hacerlo porque siento que estoy participando a ella indirectamente.
- Agregar que esta obra también nos sensibiliza frente a los demás, porque sufrimos e intentamos aliviar el dolor del otro y nos hace valorar las cosas que tenemos, cuando las comparamos con los que tienen menos o no tienen nada.
- Eficientizar la comunicación externa.
- Sugiero envío de correos electrónicos, como mandan los estados de

cuenta el boletín de clientes que tienen para estos fines.

- Estrechar lasos con los clientes de cualquier jerarquía a participar en estas actividades.
- Actividades como las que realiza la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos con su gestión social son importantes apoyar y estrechar una mayor integración con nosotros.
- Estoy muy orgulloso de conocer parte de la Obra Social de APAP, una institución que tiene liderando 50 años en esta sociedad y se esfuerza cada día más por el progreso de la familia dominicana, es algo que motiva e incentiva a jóvenes para que puedan crecer como personas. me encanta, ayuda a motivar actitudes... y de mostrarle que si se puede...
- Excelente iniciativa que fortalecen los verdaderos valores humanos.
- Gracias a la obra social de APAP por aportar tanto valor a la sociedad dominicana, ojala y muchas empresas fueran tan humano con son en la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.
- Dar sonrisas y un poco de amor a niños y niñas que en realidad lo necesitan, no tiene precio. Es un trabajo muy duro espero este equipo siga trabajando para ayudar y hacerles entender que ellos son el futuro de mañana.
- Como periodista me enorgullece presentar y colaborar para transmitir esta hermosa gestión social que la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos conlleva como valor principal.
- Fomentar y motivar a clientes a participar en cada unas de los programas de la Obra Social de APAP. Solo las personas que dan, reciben y mucho más si lo hacemos de corazón, pero aun tienen la oportunidad de integrar a más personas.

## CONCLUSION

El siglo XXI se ha caracterizado por el surgimiento de tendencias, que de una u otra forma impactan en la competitividad y posicionamiento de las organizaciones de hoy. Una de estas tendencias es la que hemos plasmado en este trabajo de investigación “Responsabilidad Social Corporativa (RSC)”, y el interés público, la que debe planifica y comunicar a la empresa.

En la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) podemos ver que no solo están preocupados por el incremento de utilidades y la satisfacción de sus clientes, sino que también se ocupan del nivel de reconocimiento y aceptación pública frente a los integrantes de la sociedad a la que pertenece. Es pues, ante esta realidad que surge el empeño, la dedicación y el interés de unir esfuerzos para comprometer a la sociedad de posicionar una imagen fundamentada en la apariencia y comprender lo importante que tiene nuestro entorno.

En esta investigación hemos identificado cómo APAP ha asumido la Responsabilidad Social Corporativa como un aspecto clave de su compromiso con la sociedad dominicana, procurando que sus aportes generen dinámicas socialmente productivas.

El Lado Verde de APAP, Talentos Solidarios APAP y Un Techo por nuestra Gente, conjugan los principios que le dan origen y sentido a la Obra Social APAP: sostenible, próximo, memorable y voluntario.

La Responsabilidad Social está contemplada en la Declaración de Principios de APAP, como parte esencial del sistema de Gobierno Corporativo adoptado por la Junta de Directores. En el Código de Ética y Conducta de APAP, la solidaridad destaca como uno de los seis valores fundamentales de la institución.

La Obra Social APAP nace de adentro hacia afuera de la institución, integrando a la alta gerencia y a todo su personal alrededor de iniciativas que se adecúan continuamente a las necesidades de los sectores beneficiados.

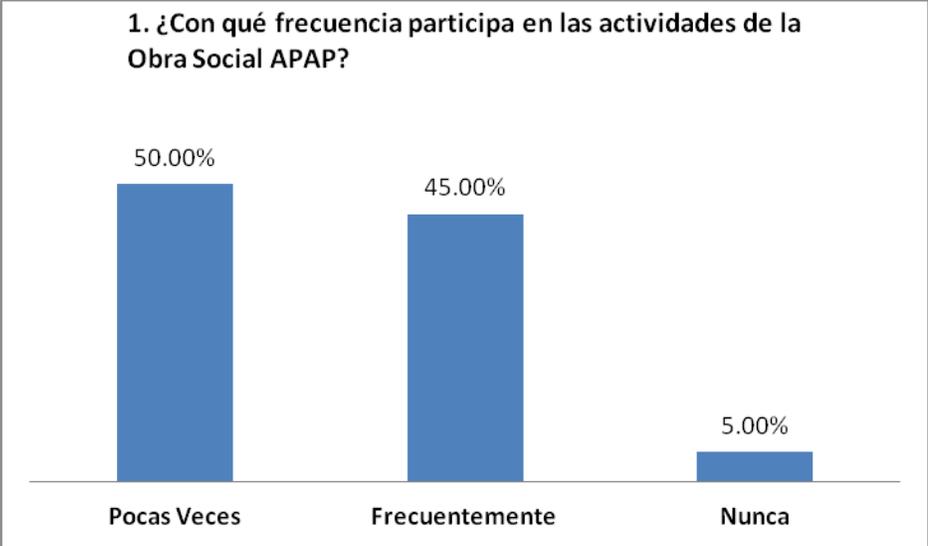
El Voluntariado APAP es un espacio de articulación y sinergia entre la empresa, sus empleados y la comunidad. Tiempo, capacidades, talentos y, sobre todo, sensibilidad social, convergen en ahí. La participación es masiva, entusiasta y cercana.

Educación, medio ambiente y calidad de vida en la empresa son los ejes estratégicos de la Obra Social APAP.

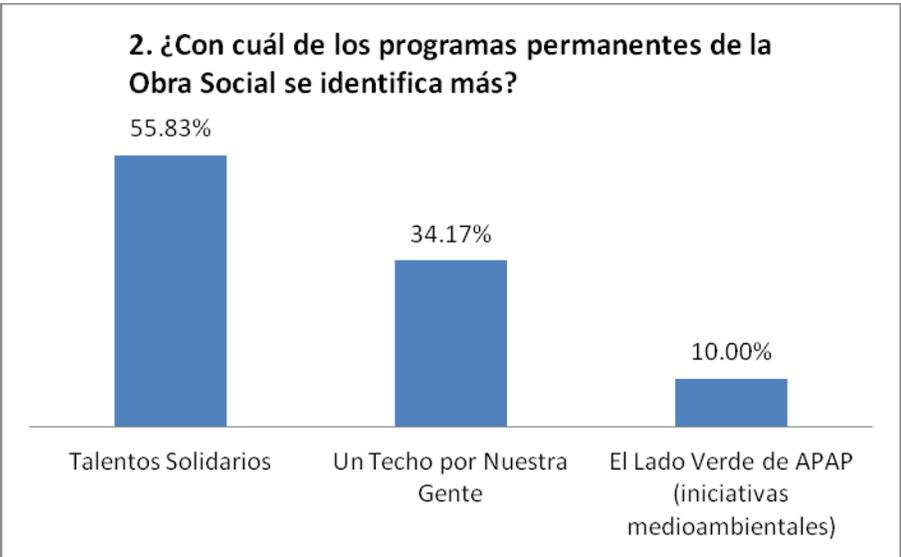
Definitivamente, exhortamos a la sociedad y familias dominicanas a conocer, fomentar y acercarse a la gran familia de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.

## **ANEXOS Y TABLAS**

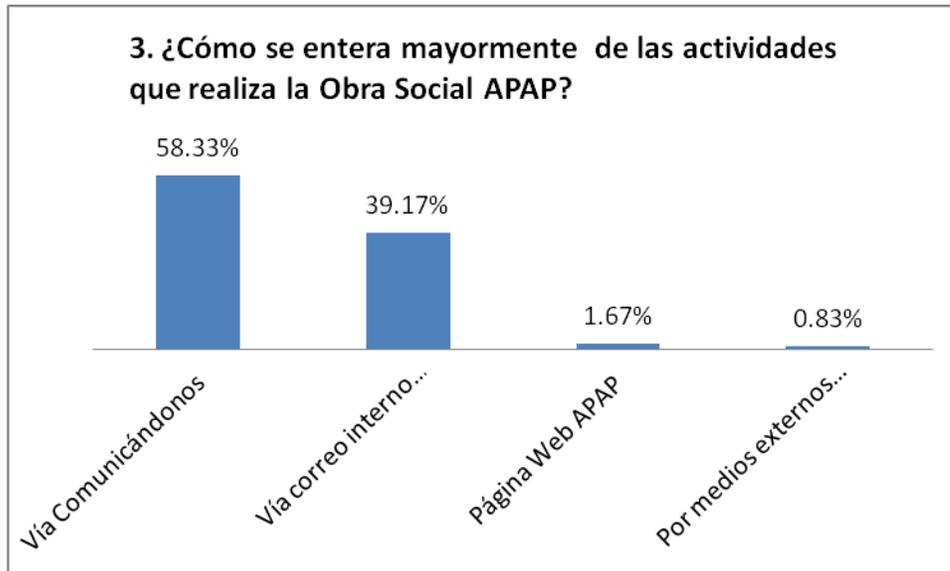
**TABLA 1**



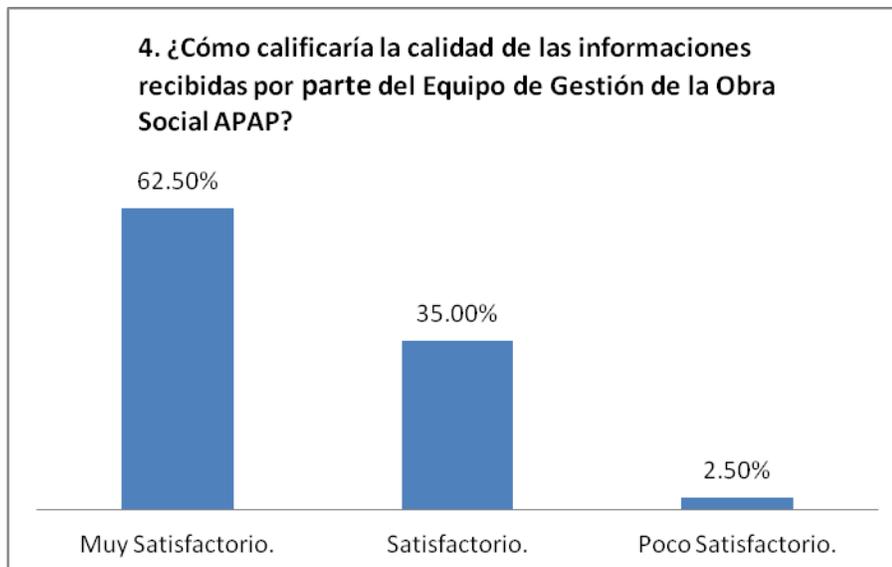
**TABLA 2**



**TABLA 3**



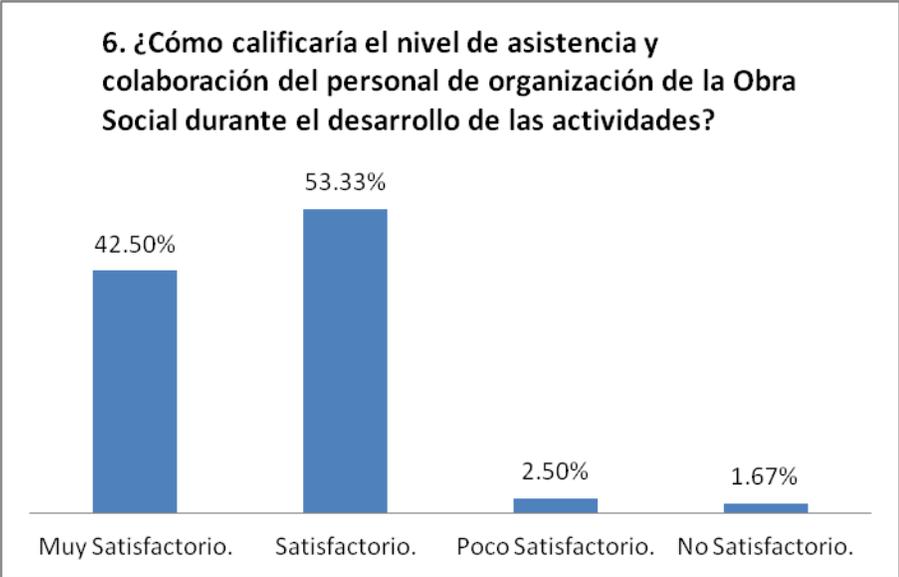
**TABLA 4**



**TABLA 5**



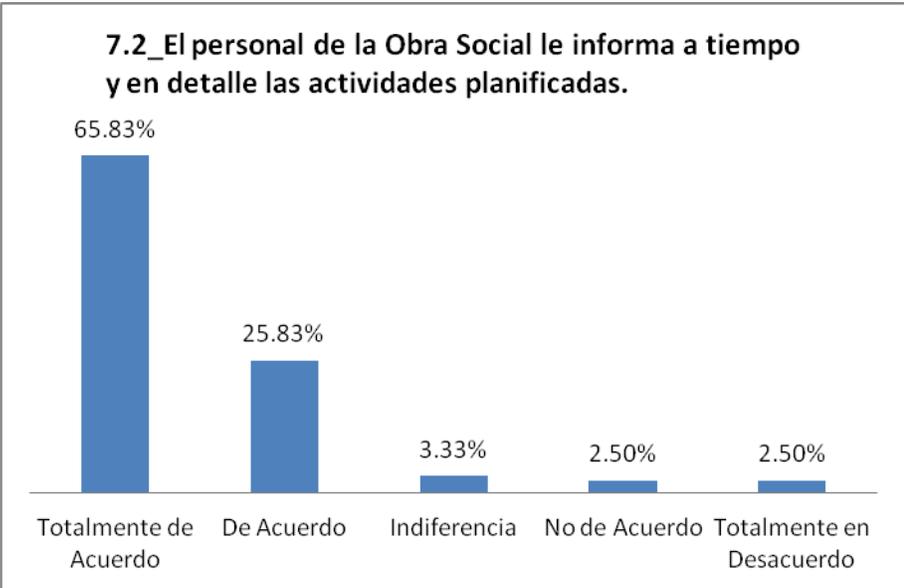
**TABLA 6**



**TABLA 7**



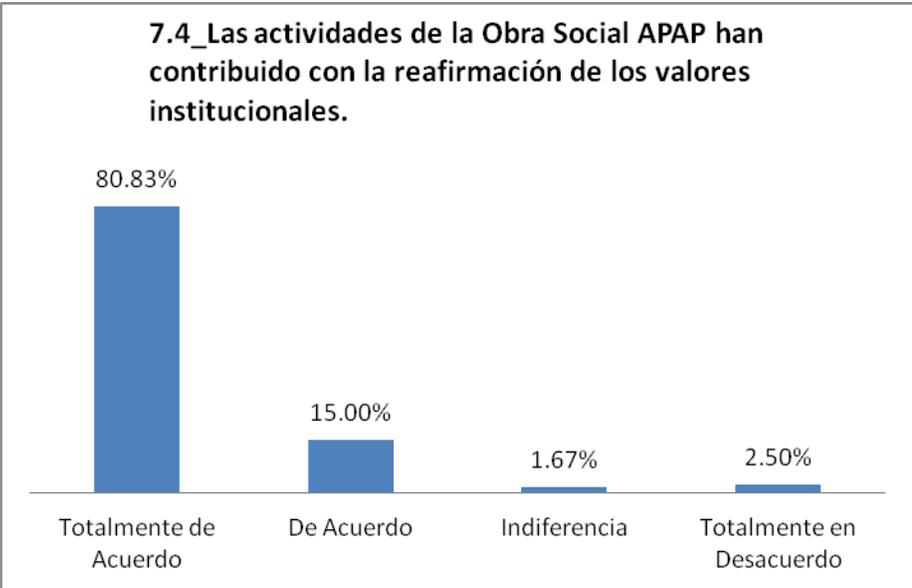
**TABLA 8**



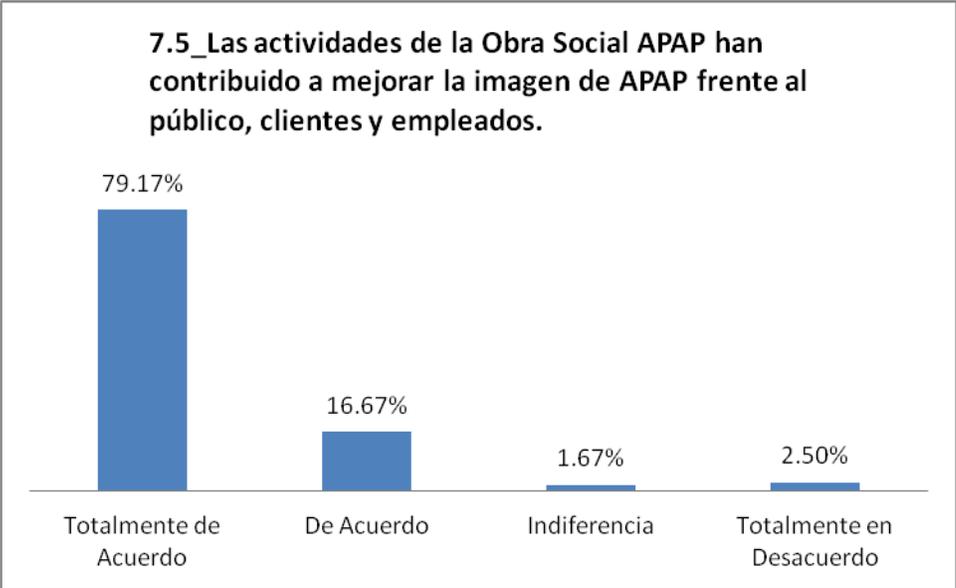
**TABLA 9**



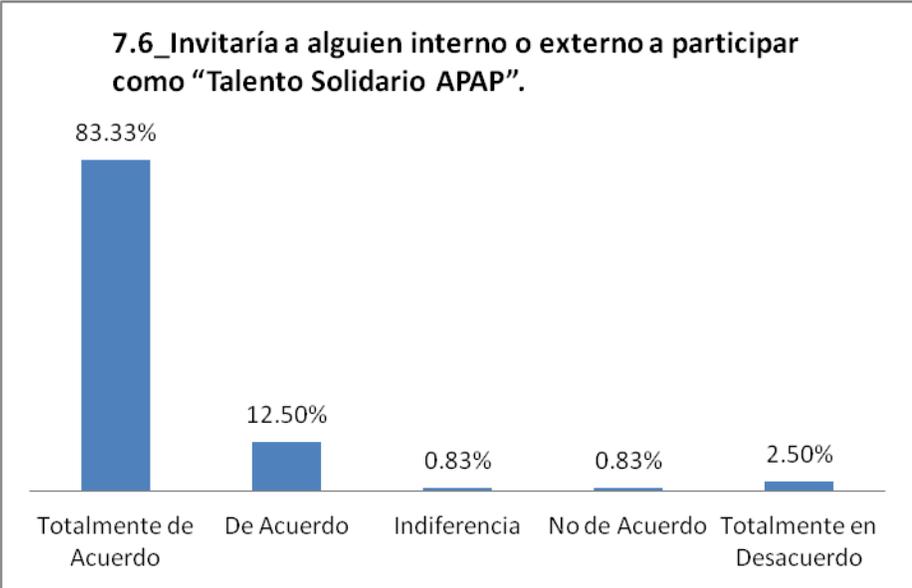
**TABLA 10**



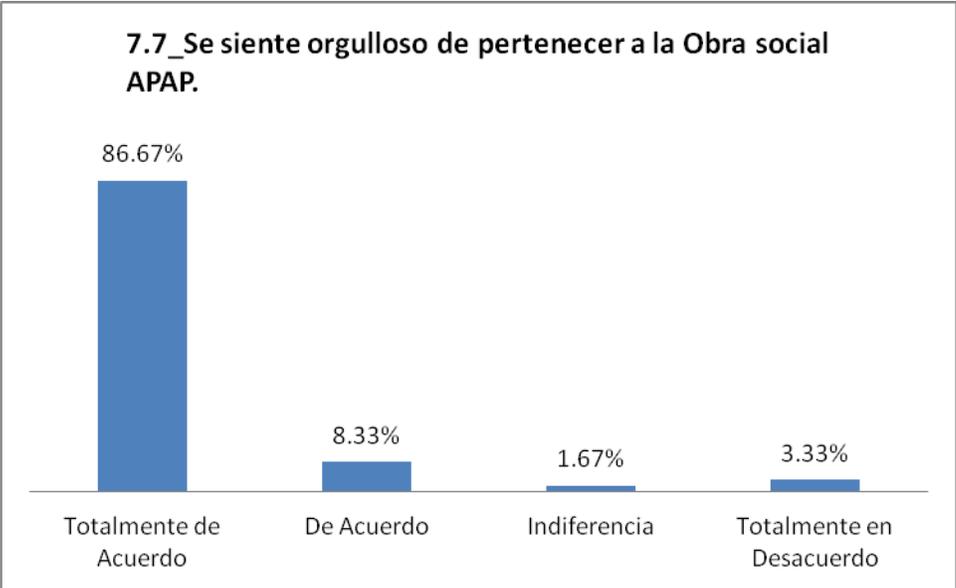
**TABLA 11**



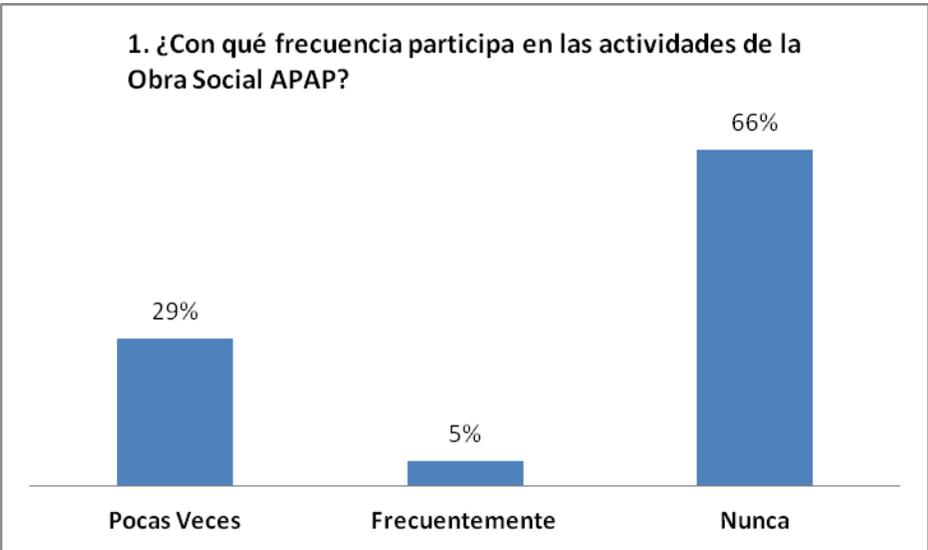
**TABLA 12**



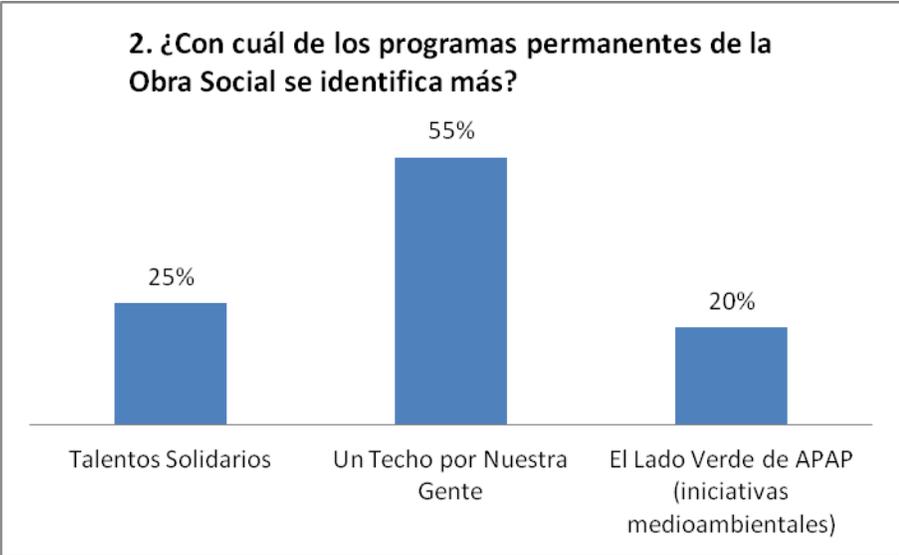
**TABLA 13**



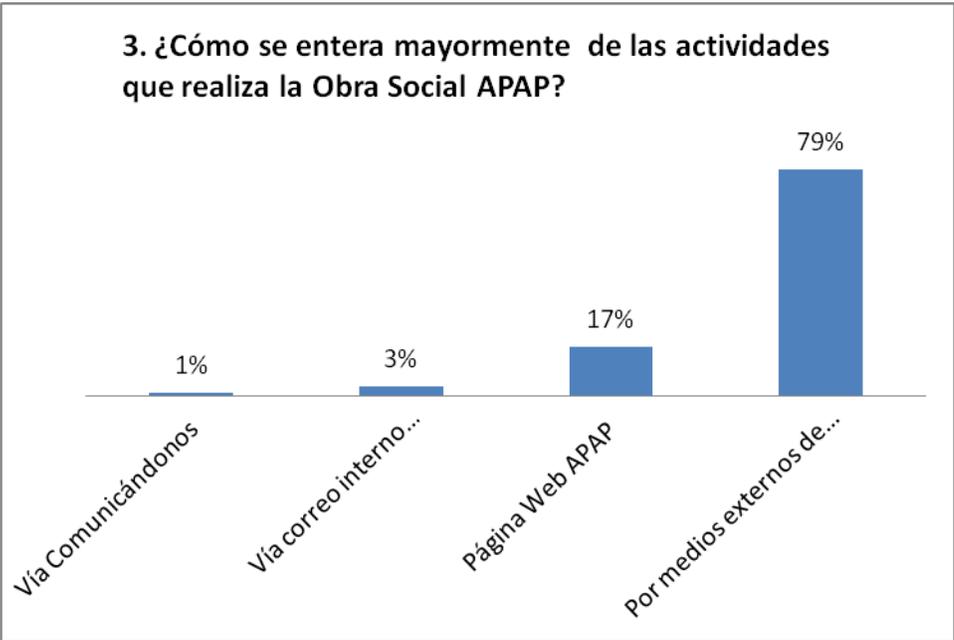
**TABLA 14**



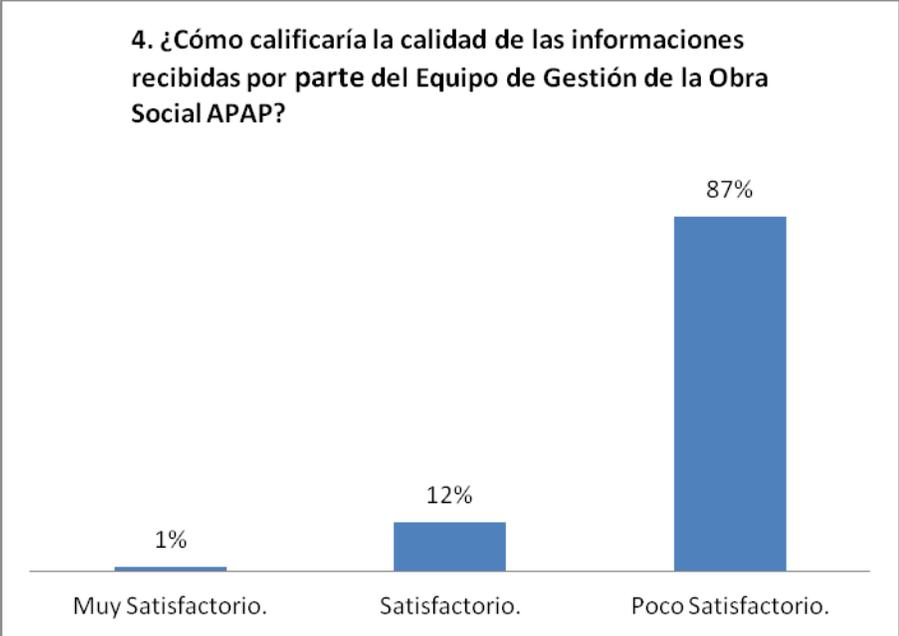
**TABLA 15**



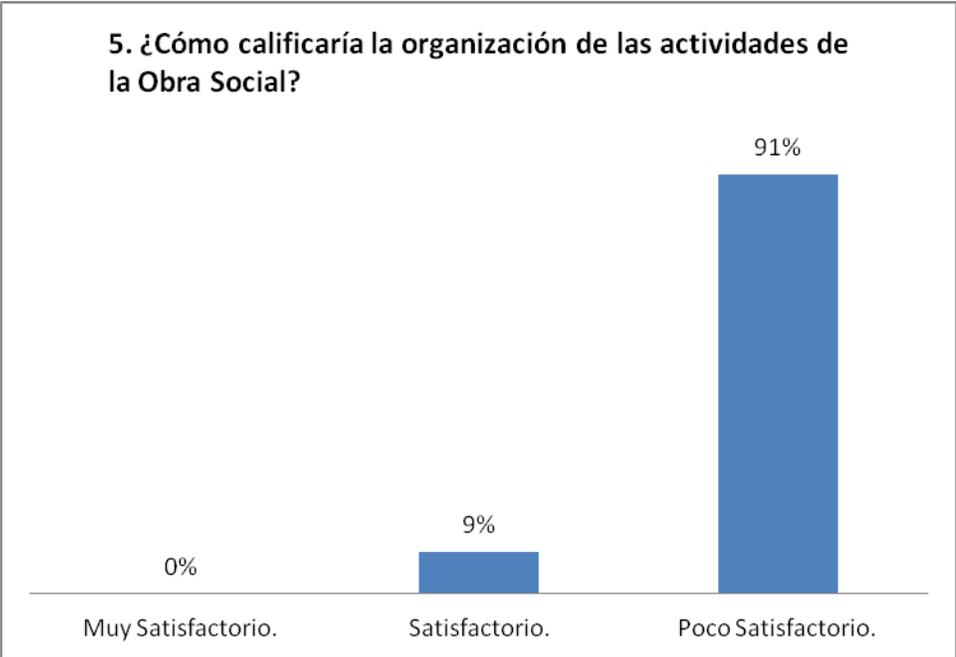
**TABLA 16**



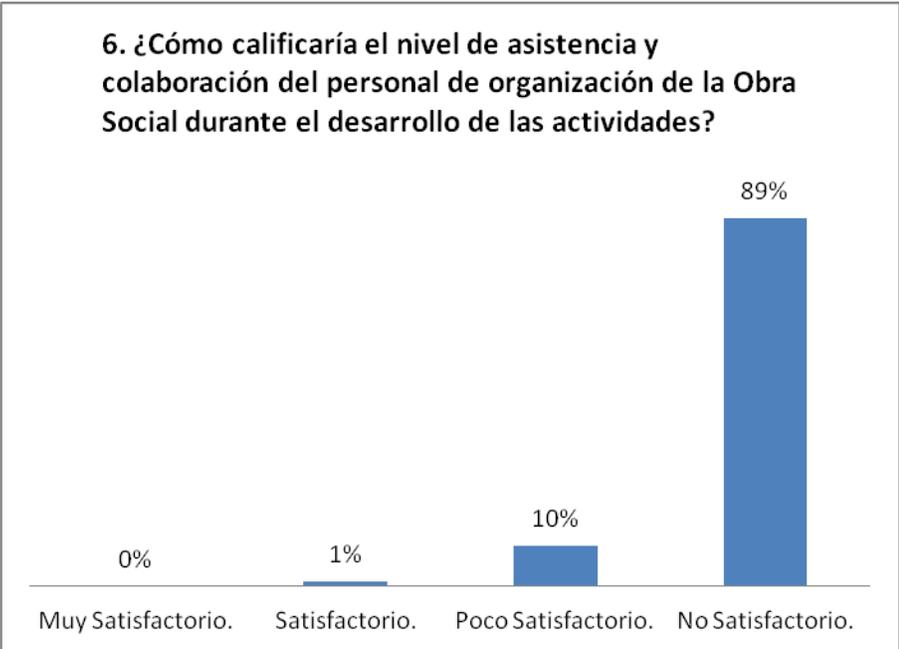
**TABLA 17**



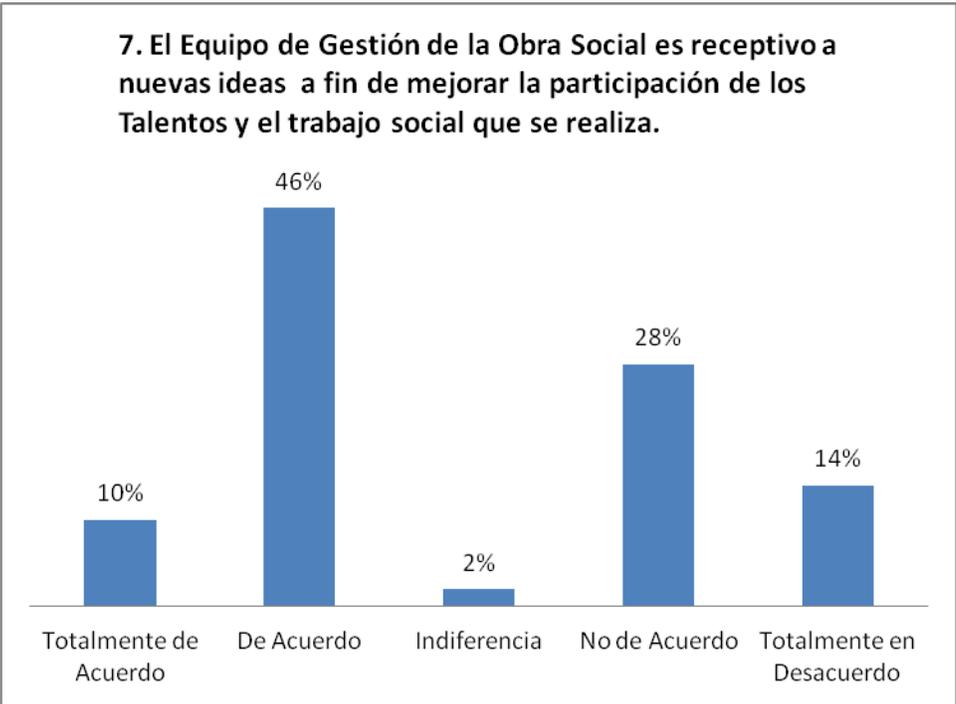
**TABLA 18**



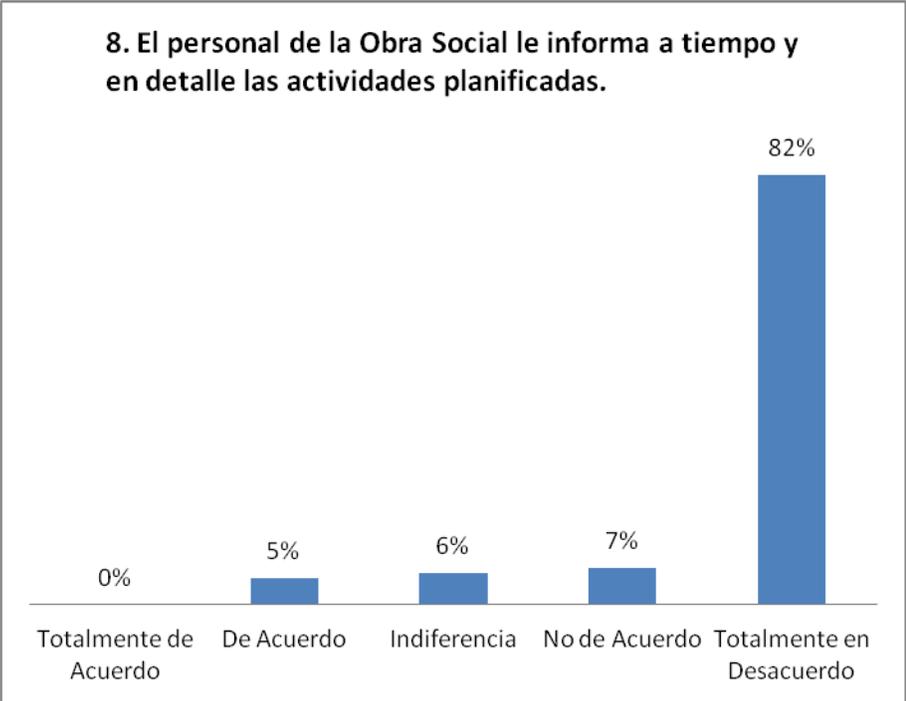
**TABLA 19**



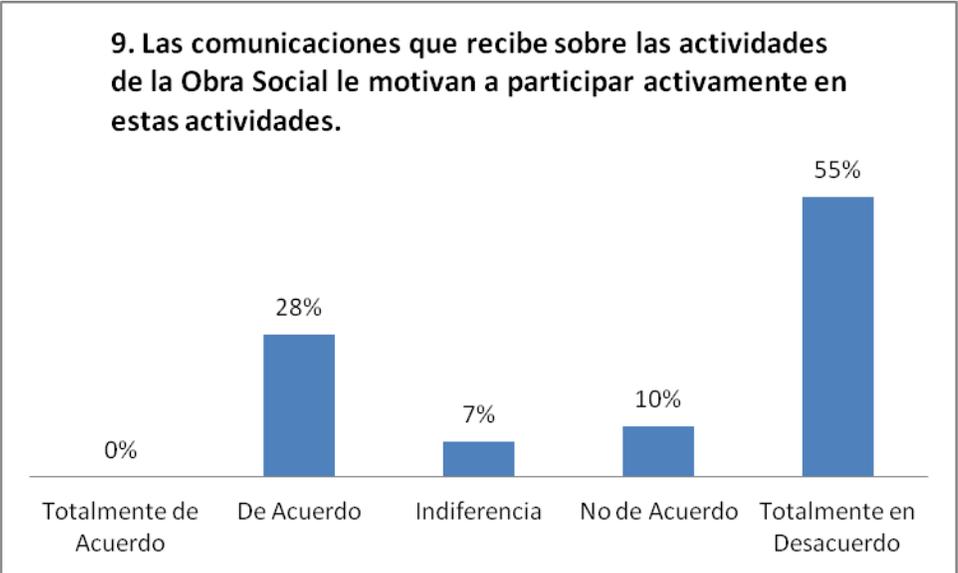
**TABLA 20**



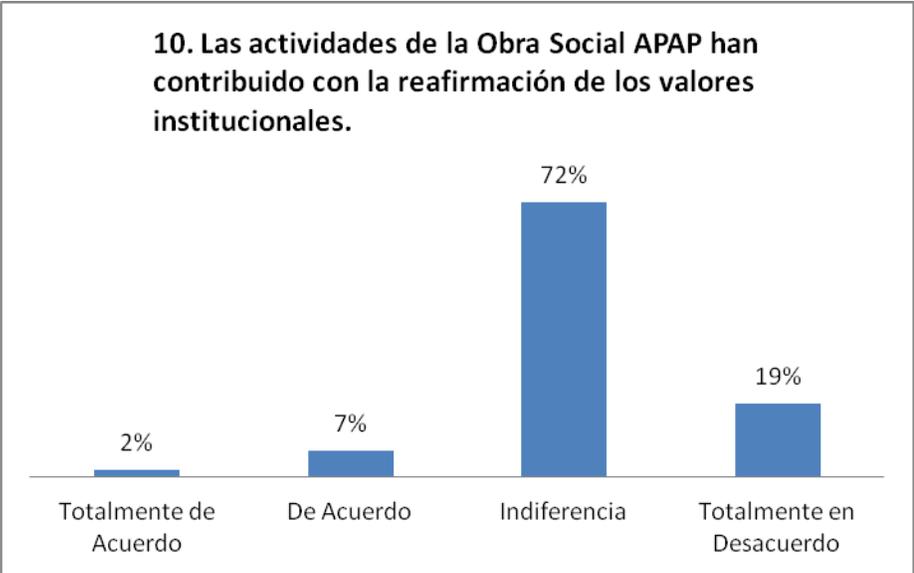
**TABLA 21**



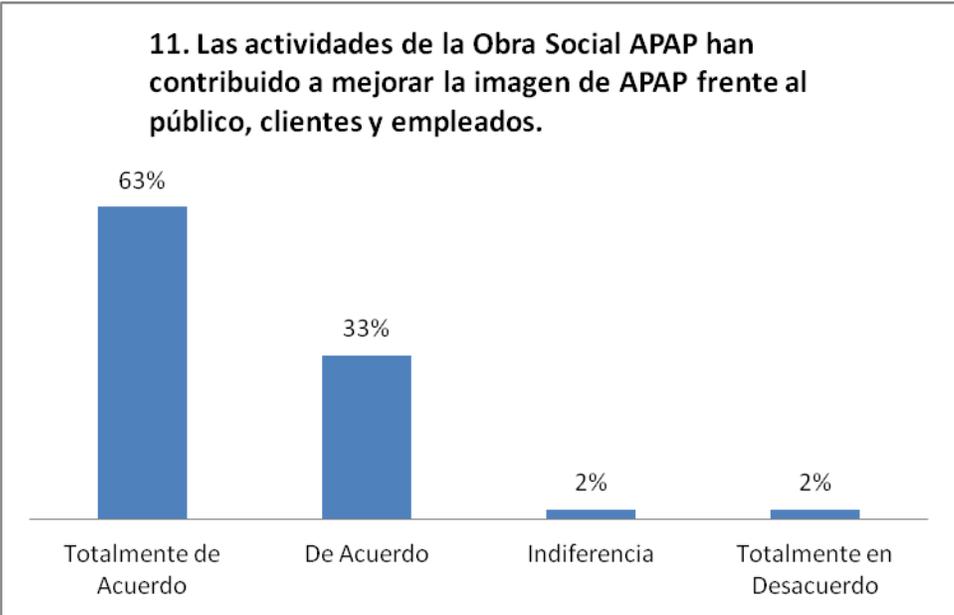
**TABLA 22**



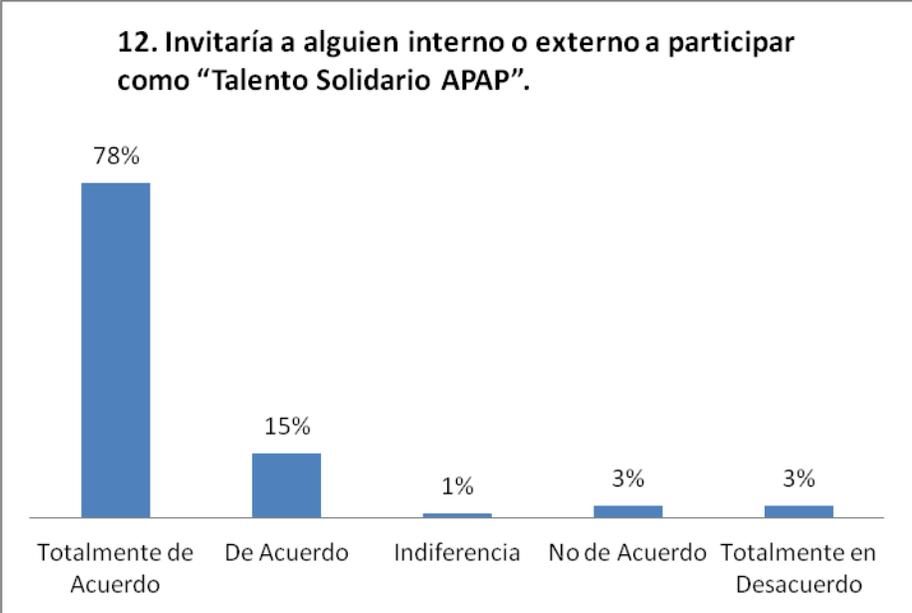
**TABLA 23**



**TABLA 24**



**TABLA 25**



**TABLA 26**

