

*Más de 95,000 dominicanos, hombres y mujeres, se han apoyado en el CREDITO EDUCATIVO para formarse como profesionales.*

*Hoy destacamos el impacto y la contribución de este sistema de financiación como instrumento que facilita el acceso a la educación superior, promoviendo la formación y capacitación del ser humano y el desarrollo integral de los países.*

---



## MENSAJE DEL PRESIDENTE DE FUNDAPEC

Cuando me juramenté como Presidente de la Fundación APEC de Crédito Educativo -FUNDAPEC-, en octubre de 2007, tenía muchos años en la familia APEC y conocía el trabajo que realizaba esta institución, creada en 1967 con la misión de apoyar a los estudiantes dominicanos, y por tanto a las familias, en el financiamiento de sus estudios superiores. Al finalizar mis servicios en esta función honorífica, puedo afirmar que el reto significó un gran desafío, un honor y una oportunidad de aprendizaje y crecimiento que no olvidaré.

A lo largo de sus 42 años de existencia, FUNDAPEC ha prestado un valioso servicio de lo cual pueden dar fe los más de noventa y cinco mil profesionales universitarios y técnicos que pudieron estudiar en las mejores universidades gracias a las cómodas y oportunas condiciones financieras que obtuvieron en esta institución y que, luego de integrarse al mercado laboral, han pagado con puntualidad y responsabilidad sus préstamos para darle a otros la misma oportunidad que ellos tuvieron.

En este momento FUNDAPEC es una institución modelo en el ámbito de las organizaciones privadas sin fines de lucro, tanto en el país como en el continente. Ha recibido la confianza del empresariado nacional y de organismos internacionales como el Banco Interamericano de Desarrollo -BID-, incluyendo un convenio de cooperación técnica firmado recientemente con el programa FOMIN de este banco. En sus años iniciales también recibió el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional -USAID- y de la Agencia de Cooperación del Japón -JICA-. Más valioso aún ha sido para FUNDAPEC la confianza y el apoyo de la familia dominicana, de las universidades y las autoridades educativas del país.

Nuestra labor principal ha sido dar continuidad a esa tradición de servicio que siempre mantuvieron en alto todos los que ocuparon esta función antes que yo, pero además, enfrentar la meta de hacer esta institución cada vez más eficiente, actualizada y comprometida con el desarrollo de la nación dominicana. Los recursos han sido limitados e inferiores a las necesidades, pero dejamos en marcha iniciativas para aumentar y diversificar las fuentes de financiamiento y satisfacer las crecientes demandas de crédito educativo. A pesar de las limitaciones de recursos, en los últimos dos años FUNDAPEC aumentó su cartera y la cantidad de créditos estudiantiles, mejoraron los indicadores financieros y la eficiencia administrativa.

A la familia APEC doy las gracias por haberme dado la oportunidad de servir en una institución tan valiosa como FUNDAPEC y a las nuevas autoridades de la institución les expreso mi confianza en que harán el mejor trabajo posible y lo disfrutarán como yo lo he hecho. Tenemos la satisfacción de presentar en este informe indicadores de avances significativos que son el resultado de un trabajo conjunto, tanto de todas las personas que considero ya amigos entrañables que me acompañaron en la Junta Directiva, como también del equipo ejecutivo y de todo el personal de la institución.

Gracias a todos y que Dios los bendiga,

**Juan Francisco Puello Herrera**

Octubre del 2009



## MENSAJE DE LA DIRECTORA EJECUTIVA DE FUNDAPEC

Desde el 2006 me ha tocado la responsabilidad de desempeñar la función de directora ejecutiva de la Fundación APEC de Crédito Educativo -FUNDAPEC-, una institución cuyo nombre es ya una parte entrañable de la sociedad dominicana, por sus más de 42 años dedicados al financiamiento de la educación, misión sumamente importante en un país en el que una gran parte de las familias cuenta con escasos recursos, pero tiene el sueño de ver a sus hijos convertirse en profesionales universitarios.

Como directora ejecutiva no me han tocado tiempos de abundancia, sino de limitaciones y esta condición, en vez de ser un obstáculo, se ha convertido en una oportunidad de servir en una causa noble como es el financiamiento de la educación. Hemos tenido que enfrentar importantes desafíos para manejar el equilibrio, siempre difícil, entre la misión social y el sostenimiento institucional. Dirigir una institución sin fines lucrativos, como lo es FUNDAPEC, desarrolla el sentido de compromiso social, pero también exige la potenciación de las habilidades para administrar la escasez.

La demanda de crédito crece permanentemente, no sólo porque más estudiantes dominicanos lo necesitan, sino porque suben los costos de la educación superior. Hay que ampliar y mejorar el servicio de manera permanente, educar a la población en la responsabilidad social que significa asumir un crédito educativo, dar a conocer las oportunidades que se ofrecen a sectores que no tienen acceso, vigilar los costos para mantener las tasas bajas y mejorar los resultados y, sobre todo, buscar permanentemente nuevas fuentes de ingresos. Todos estos aspectos han recibido atención especial en estos años y el informe que presentamos es una muestra de los positivos resultados obtenidos.

FUNDAPEC es una de las pocas instituciones de crédito educativo del continente que no recibe recursos públicos y que, por el contrario, contribuye con su propio esfuerzo a los planes nacionales de ampliación de las oportunidades de estudios en el país y en el exterior. No obstante, hemos recibido la confianza de importantes empresas e instituciones estatales a las cuales les administramos fondos para financiar la educación y capacitación de su personal.

Formamos parte de una familia de instituciones con altos estándares en los aspectos éticos y en el compromiso de servir al país, por tanto, velamos porque nuestro personal esté imbuido de los valores que conforman nuestra filosofía y cultura institucional. Como directora ejecutiva doy fe de que el personal directivo, profesional y de apoyo de FUNDAPEC cree y practica esos valores.

Su alto nivel de compromiso con la misión de la institución y su tesonero afán de servicio han hecho posible que, en medio de un contexto nacional e internacional de dificultades financieras, esta institución haya crecido y mejorado.

De inmenso valor ha sido la contribución y el compromiso asumido por las personalidades que conforman nuestra Junta Directiva, encabezada por el Doctor Juan Francisco Puello Herrera, quienes han aportado de manera voluntaria y desinteresada, centenares de horas de trabajo e ideas innovadoras para lograr los objetivos y metas propuestos. A ellos les deseamos que Dios les recompense en bienestar y salud, el servicio que prestan a esta institución.

Al presentar al país este informe reiteramos nuestro compromiso de servir a la nación, de contribuir al progreso y el bienestar de la familia dominicana y seguir siendo un apoyo financiero para los estudiantes dominicanos que no cuentan con los recursos suficientes para costear sus estudios.

**Regla Brito de Vargas**

Octubre del 2009



1. Juan Francisco Puello Herrera
2. Eduardo Valcárcel
3. Pilar Haché
4. José María Heredia Bonetti
5. Antonio César Alma
6. Carlos Alberto Abate
7. Miguel Puente Leonor
8. Carlos Elmúdesi
9. Freddy Domínguez
10. Daisy Díaz Francisco
11. Franklyn Holguín Haché
12. Regla Brito de Vargas



## ***JUNTA DE DIRECTORES***



# *EQUIPO GERENCIAL*

---



Violeta Saint Hilaire  
Luis Menéndez  
Juia Féliz  
Carmen Díaz  
Ingrid Franco  
Modesto Lavandero

Regla Brito  
Minerva Melenciano  
Damián Estrella  
Libys Fernández  
Bianela Quezada  
Solangy Mejía

# *Informe de Gestión* **2007-2009**

Los resultados que presentamos en este informe se produjeron en un contexto que representó un reto importante para los directivos, ejecutivos y todo el personal de FUNDAPEC. Factores de los ámbitos internacional, nacional e institucional caracterizaron un período que puede calificarse de difícil. En el ámbito nacional se mantuvo la estabilidad macroeconómica que ha caracterizado al país en los últimos años, con una tendencia a la baja de las tasas de interés.

En el ámbito internacional, en septiembre de 2008, el mundo quedó impactado con la gravedad de una crisis financiera de enormes proporciones que afectó a la economía norteamericana, en primer lugar, y luego a todas las grandes potencias económicas del mundo. De manera indirecta, los efectos de la crisis mundial se han manifestado en el país, a través de la pérdida de empleos en el sector turismo, zonas francas y la disminución de las remesas.

Afortunadamente, hasta el momento, el impacto en la institución ha sido mínimo. Aunque las perspectivas de la economía nacional siguen siendo preocupantes y se prevé al menos una disminución considerable en el ritmo de crecimiento económico, esto no parece haber afectado la demanda de créditos y, con grandes esfuerzos, se ha mantenido la calidad de la cartera.

El factor de orden institucional que más afectó a FUNDAPEC en el período, fue la disminución del flujo de los recursos disponibles para crédito, lo cual fue afrontado con respuestas innovadoras que redujeron el impacto de esta situación. En este propósito, FUNDAPEC contó con la cooperación desinteresada de 20 universidades y escuelas de negocios. La necesidad de la inyección de nuevos recursos para ampliar la cobertura del crédito educativo, se ha mantenido como una preocupación permanente en los últimos años.

A pesar de los factores adversos, la institución creció y se fortaleció en los períodos fiscales 2007-2008 y 2008-2009, con resultados muy positivos, como lo reflejan las cifras que se ofrecen en este informe.

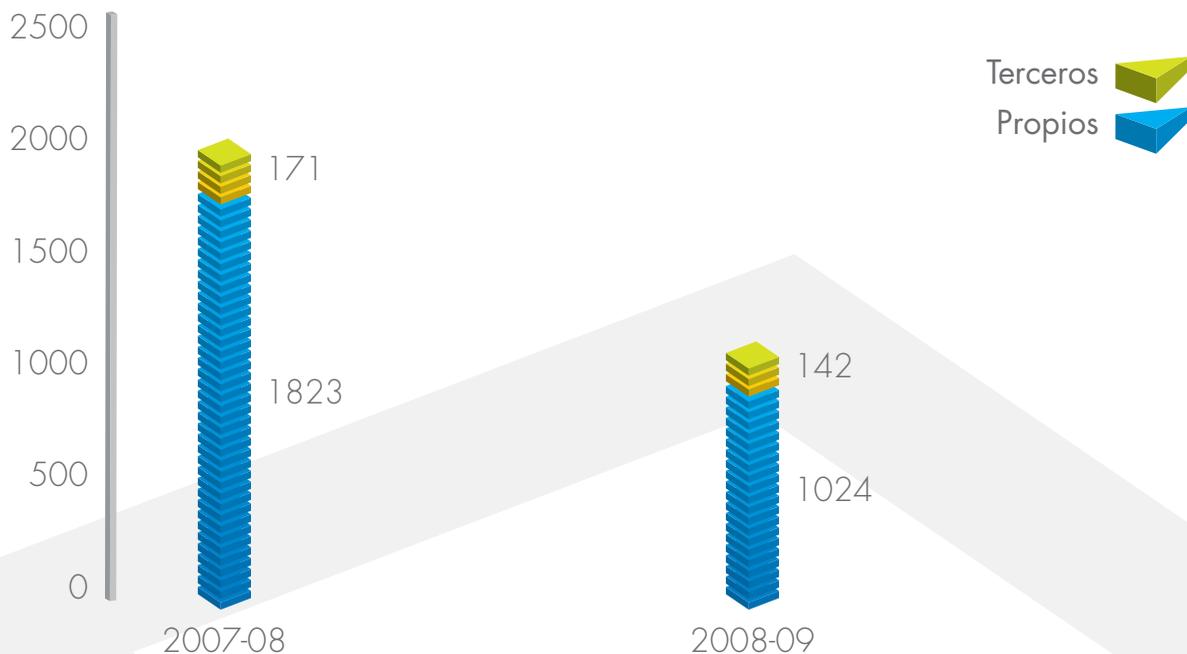
Uno de los aspectos más relevantes de este período fue la negociación de un acuerdo de cooperación con el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cual otorgó a FUNDAPEC una cooperación técnica no reembolsable por un valor de 948 mil dólares para el Desarrollo de un Innovador Esquema de Financiamiento de la Educación Superior, el cual se espera coloque a la institución en una nueva etapa de desarrollo, en la que podrá acceder a nuevas fuentes de financiamiento para continuar su misión de apoyar a los estudiantes dominicanos que no cuentan con los recursos suficientes para cursar estudios superiores, en el país o en el exterior.

# *Desarrollo y Proyección Institucional*

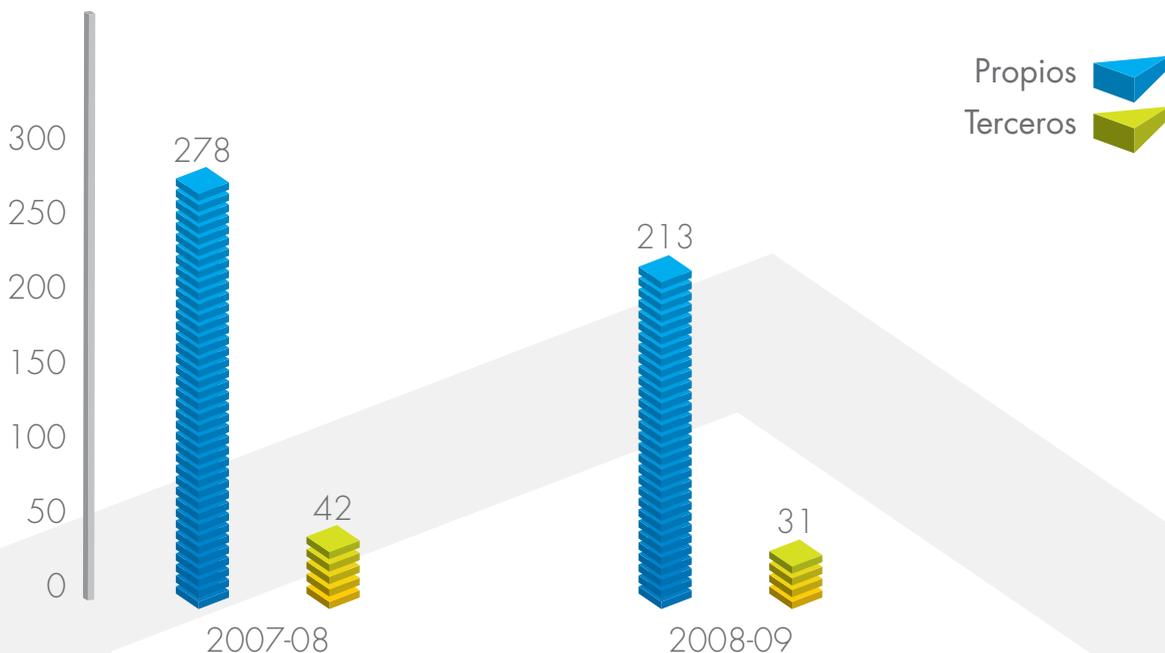
### CREDITO EDUCATIVO

En el período que cubre este informe la cantidad de créditos estudiantiles otorgados por FUNDAPEC creció de manera significativa, pasando de 981 en el período 2006-2007 a 1,994 en el 2007-2008 y 1,166 en el 2008-2009. Los montos comprometidos en estos dos períodos también aumentaron, alcanzando las sumas de 320 millones de pesos en el 2007-2008 y 244 millones en el 2008-2009. El 88% de los créditos y el 87% de los recursos corresponden a la cartera propia de FUNDAPEC.

#### CREDITOS ESTUDIANTILES OTORGADOS POR CARTERA Y AÑO



MONTOS COMPROMETIDOS POR CARTERA Y AÑO (millones de pesos)

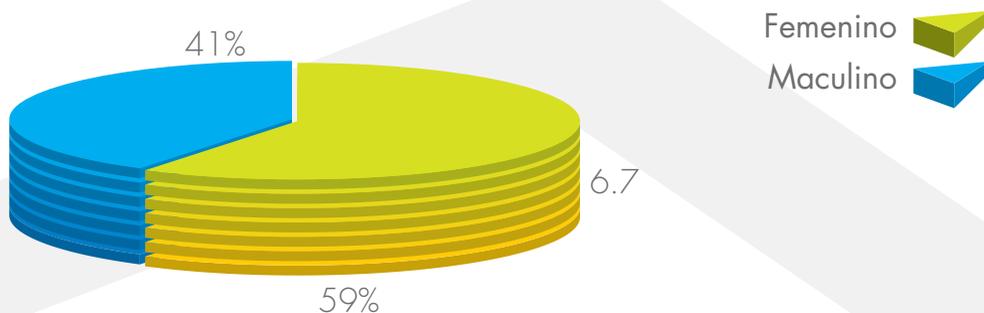


**PERFIL DE LA POBLACION CON CREDITO EDUCATIVO**

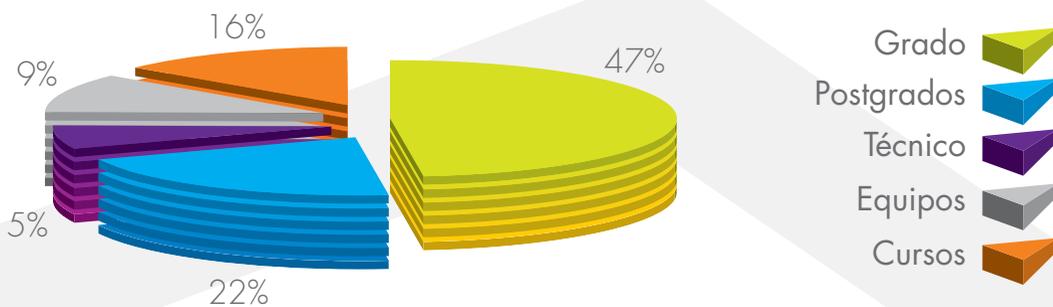
Al 30 de junio de 2009 había en FUNDAPEC una población con crédito educativo con recursos propios de 3,681 estudiantes, distribuidos en las diferentes universidades del país y del exterior. Los estudiantes favorecidos con crédito educativo pertenecen, en su gran mayoría, a sectores que no cuentan con los recursos necesarios para financiar una carrera universitaria y hacerlo con los estándares de calidad que los tiempos exigen. Esta población es mayoritariamente femenina, predominan los estudios de grado en el país y se concentra en la ciudad de Santo Domingo.

Más del 50% de los estudiantes que obtienen crédito en FUNDAPEC tienen edades de 18 años o menos, el 96% solteros, el 74% no trabaja y la gran mayoría vive en barrios de clase media baja con sus familiares.

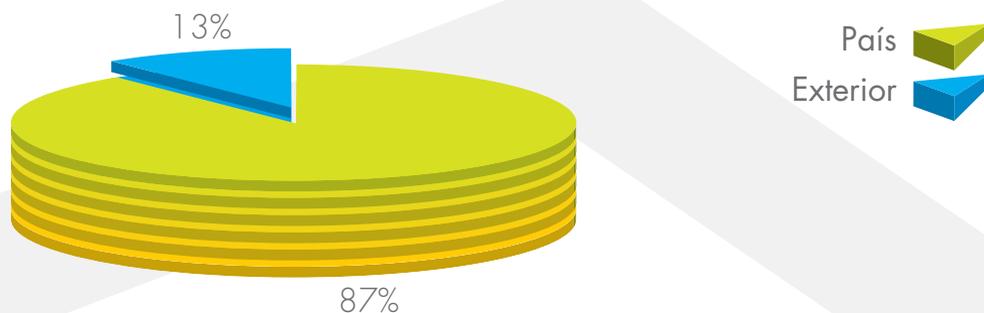
ESTUDIANTES CON CREDITOS DE FUNDAPEC POR GENERO



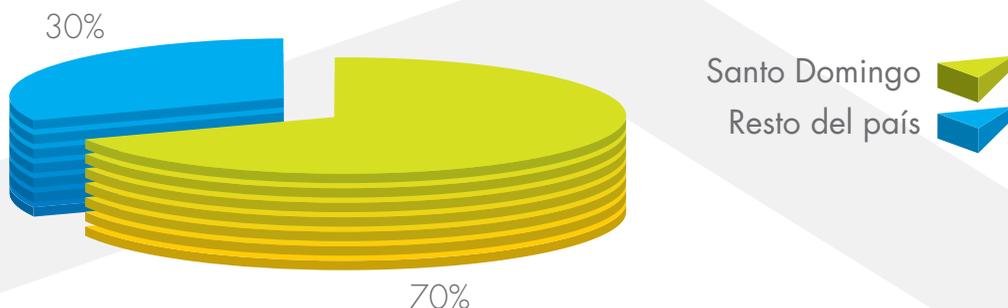
DISTRIBUCION DE LOS ESTUDIANTES POR GRADO QUE CURSAN



DISTRIBUCION DE LOS ESTUDIANTES POR LUGAR DE ESTUDIOS



DISTRIBUCION DE LOS ESTUDIANTES POR UBICACION GEOGRAFICA



Las carreras de ingeniería son las más demandadas, con un 33% de los estudiantes con crédito educativo, seguidas por la administración y las ciencias de la salud, con 15% cada una y el derecho con 12%.

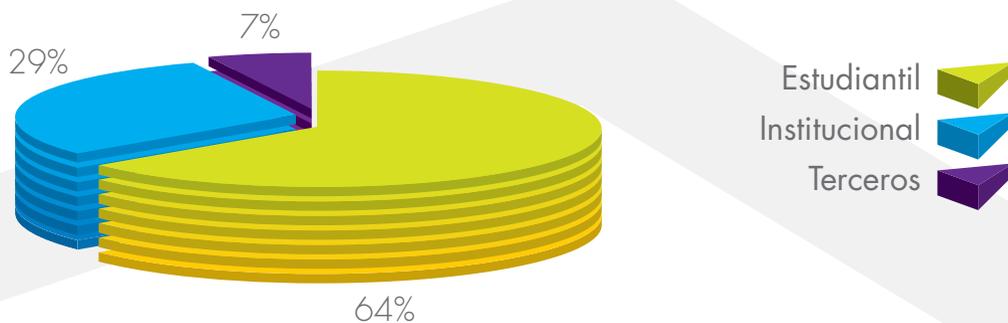
La mayoría de los estudiantes que acceden al crédito de FUNDAPEC pertenecen a familias de recursos modestos. El 40% de estas familias tiene ingresos totales por debajo de los 20 mil pesos y el 70% por debajo de los cuarenta mil. El costo actual de los estudios superiores en el país hace imposible que puedan financiar una carrera universitaria sin la ayuda de un crédito, ni mucho menos salir fuera del país a cursar estudios de postgrado.

**CARTERA DE CREDITOS DE FUNDAPEC**

En los dos años transcurridos entre el 2007 y el 2009, la cartera de créditos de FUNDAPEC, creció en 42%, pasando de 421 millones de pesos en el 2007 a 598, al 30 de junio de 2009. La cartera estudiantil fue la que tuvo el mayor crecimiento, con 142% en los dos años, la cartera institucional se redujo en 26% y la cartera de terceros aumentó en 34%.

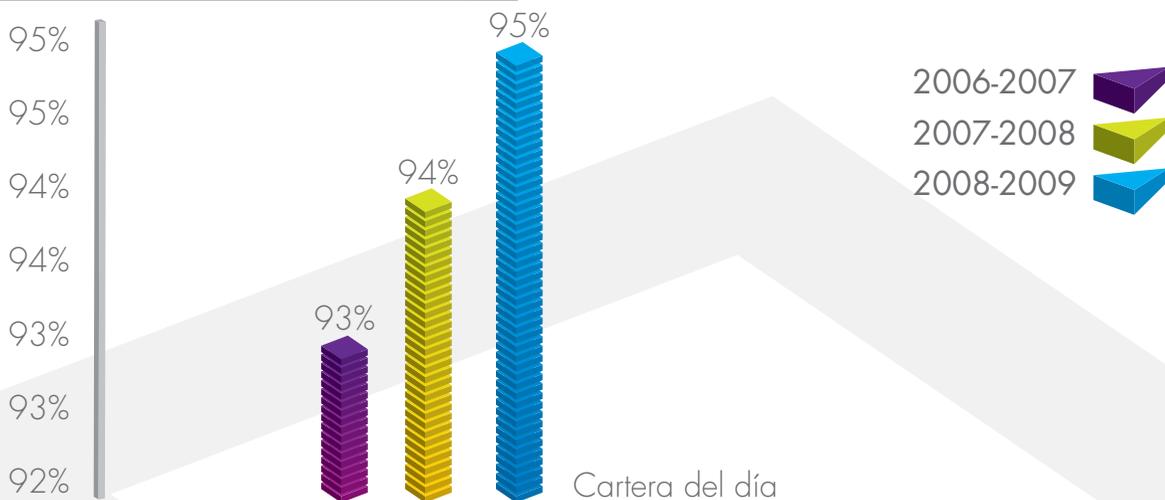
En estos momentos el 64% de la cartera es estudiantil, el 29% es institucional y el 7% corresponde a fondos administrados de terceros.

DISTRIBUCION DE CARTERA AL 30 DE JUNIO 2009 (Porcentajes)



La cartera estudiantil de FUNDAPEC no sólo ha crecido, sino que también ha mejorado su calidad, como puede observarse en el gráfico para los últimos tres períodos fiscales.

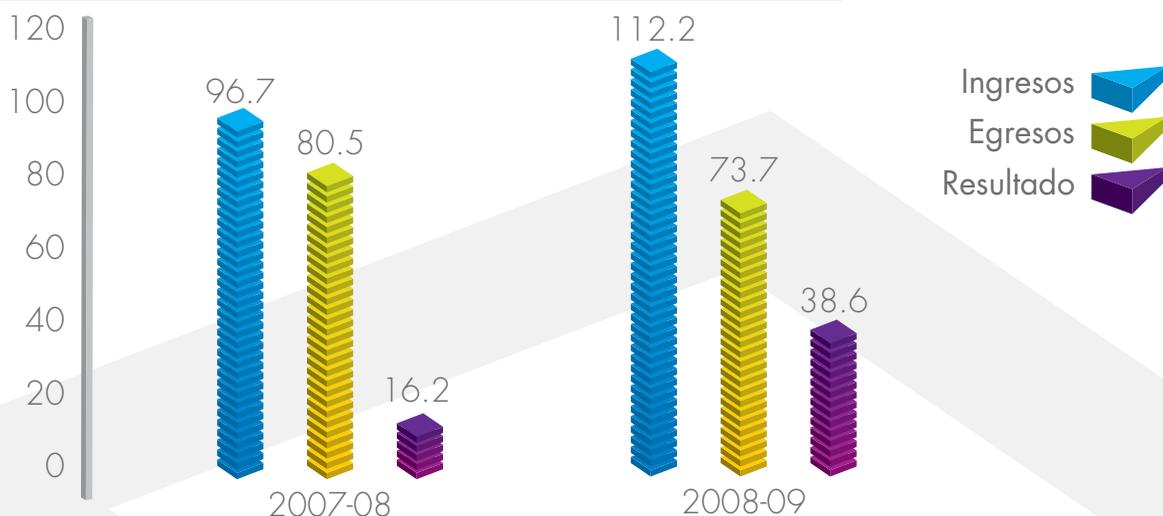
CARTERA ESTUDIANTIL AL DÍA



RESULTADOS OPERATIVOS

Los resultados operativos en los dos años contenidos en este informe estuvieron muy por encima de los años anteriores. Al 30 de junio de 2009, los resultados ascendieron a 38.6 millones de pesos, lo cual se explica, por un lado, por el crecimiento de la cartera y, por otro lado, por la reducción de los gastos operativos. Para obtener este logro, la institución puso en ejecución políticas dirigidas a eficientizar los procesos, mejorar la administración y el rendimiento del personal. Dado su carácter de organización sin fines de lucro, los resultados operativos positivos se aplican directamente a beneficiar a una mayor cantidad de estudiantes que requieren financiamiento de sus estudios superiores.

RESULTADOS OPERATIVOS (millones de pesos)

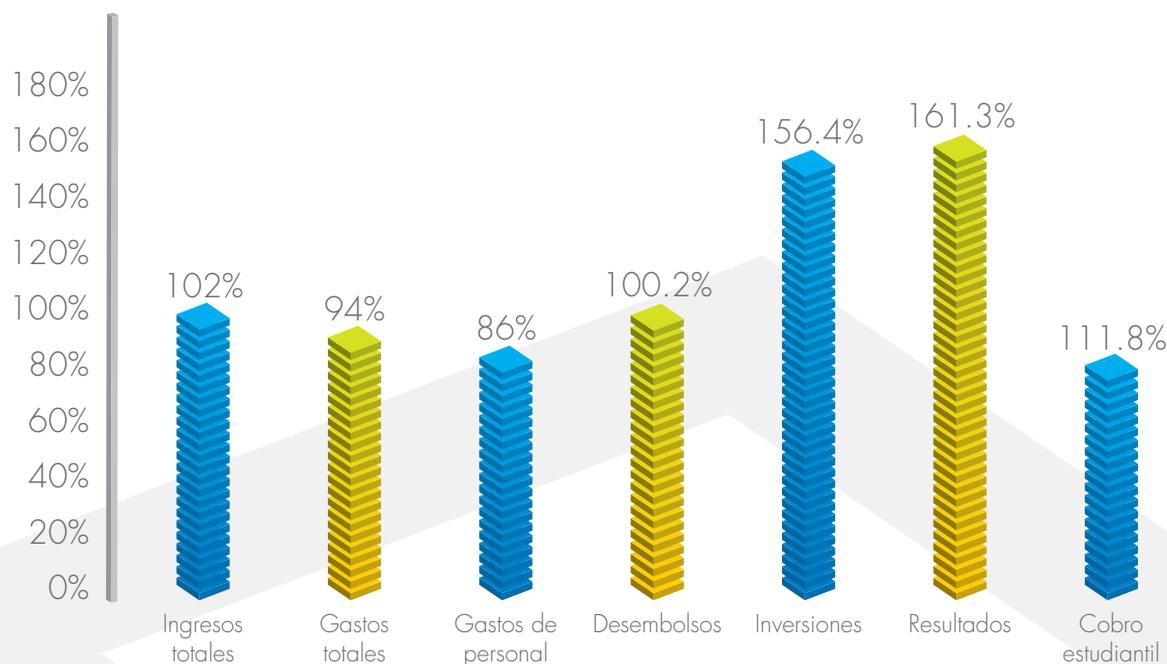


### EJECUCION PRESUPUESTARIA

La ejecución presupuestaria del período puede calificarse de excelente, producto de un seguimiento puntual, tarea que representó un importante reto, debido a la necesidad constante de recursos para ser colocados, mientras, por otro lado, la situación económica del país comenzaba a presentar muestras de deterioro.

Como se observa en el gráfico, las ejecuciones de ingresos, desembolsos, inversiones, resultados y cobro estudiantil sobrepasaron las metas establecidas para el año. Se destacan en especial la ejecución de 156% en las inversiones y 161% en los resultados operacionales y casi 112% en los cobros estudiantiles. Por otro lado, producto de un estricto control, los gastos totales sólo se ejecutaron en 94% y los de personal en 86%.

#### EJECUCION PRESUPUESTARIA 2008-2009 (porcentajes)





“La oportunidad brindada por FUNDAEC, me permitió formalizar mis estudios superiores a nivel de grado y post-gradó. Este apoyo, me facilitó el acceso a buenas casas de estudio, lo cual incidió directamente en mi desarrollo humano y profesional. Durante el proceso de formación siempre pude contar con los recursos de FUNDAPEC, garantizando seguridad en todos los ciclos semestrales y cuatrimestrales en las diferentes universidades.

Hoy, mirando en retrospectiva, puedo asegurar que el valioso aporte de esta institución a la educación superior de nuestro país, ha contribuido sustancialmente a mejorar la formación de nuestros jóvenes, provocando un mayor desarrollo individual y colectivo, mejores oportunidades de trabajo y por tanto cambiando la calidad de vida de todos nosotros”.

**Smeldy Ramírez**

Especialista Sectorial

Fondo Multilateral de Inversiones – FOMIN

Banco Interamericano de Desarrollo



Ciertamente es de mucha tranquilidad y comodidad, cuando la familia de FUNDAPEC abre sus puertas a personas que buscamos facilidades económicas al momento de pensar en nuestros estudios.

El crédito estudiantil de FUNDAPEC ha influido en mi vida de una manera totalmente positiva, dándome la paz y sinceridad necesaria para realizar mis estudios de la manera más eficaz.

FUNDAPEC ha sido parte esencial en la construcción de mi sueño, ser un profesional en la sociedad dominicana.

FUNDAPEC ha colaborado para brindarme satisfacción personal y estudiantil.

**Geudys Miguel Ramírez Peña**  
Estudiante



Realmente agradezco que hayan otorgado este préstamo a mi hija, el cual me ha ayudado a solventar de manera más fácil y sin presión el costo de la carrera de ella. Gracias al crédito educativo, nuestra hija es hoy en día una profesional, está trabajando y, con su esfuerzo, pagando poco a poco el compromiso con FUNDAPEC.

**Sra. María del Carmen Díaz de Ricard**

Madre de la estudiante  
Laura Bable Ricard Díaz



El apoyo que recibí de FUNDAPEC fue para mí fundamental para poder vivir como estudiante en Buenos Aires, Argentina. Recomiendo utilizar el crédito educativo de FUNDAPEC, porque ayuda a desarrollar el capital humano.

**Rosa Ng. Báez**

Presidenta Fundación  
Flor para Todos  
Barrio Chino Dominicano



Con FUNDAPEC pude financiar mi carrera. Pagaba los intereses mientras estudiaba y cuando finalicé la carrera comencé a pagar el capital.

**Dr. Víctor Montes de Oca**  
Ginecólogo Obstetra,  
Fertilización Asistida

*Ellos se apoyaron  
en el crédito educativo  
de FUNDAPEC*



# Contactos y Relaciones Internacionales

*FUNDAPEC cuenta con amplia información sobre oportunidades de becas y estudios en el exterior. En el Departamento de Cooperación Técnica y Becas, los estudiantes pueden recibir orientaciones sobre los procedimientos para optar por becas en diferentes países del mundo.*

*Actualmente mantiene convenios de cooperación con las siguientes instituciones:*

- Organización de Estados Americanos (Fondo Leo Rowe)
- Centro de Estudios Financieros (CEF) (España)
- Escuela de Administración de Empresas (EAE) (España)
- Fundación Carolina
- Embajada de España
- Embajada de Francia
- Niagara College (Canadá)
- Embajada Británica
- Fundación Universitaria Iberoamericana (FUNIBER)
- Instituto Eurotechnology Empresas de España
- Escuela de Negocios Formaselect (España)

*Dentro de los contactos y relaciones internacionales durante el período, se realizaron numerosos acuerdos, gestiones y actividades que se resumen en las siguientes:*



• *Jos Nolle, Sesión Informativa sobre "Niagara College".*

*Como parte de estos Acuerdos Internacionales que sostiene FUNDAPEC, anualmente reconocidos Centros de Estudios ofrecen a estudiantes dominicanos la oportunidad de ser seleccionados para optar por becas de estudios en el exterior.*



• *Daniel Esparza, representante de la Universidad de Chile.*



• *Sr. Miguel Morán Sardina, Decano Internacional de EAE, Business School de España.*



- Lic. Izalia López, representante de FUNIBER - Fundación Universitaria Iberoamericana.

Se realizaron encuentros con becados del Centro de Estudios Financieros y la Escuela de Administración de Empresas de España, así como varias sesiones informativas para promover becas de diferentes universidades con las que tenemos acuerdos.



- Ciclo de Charlas organizadas por ADEN Business School y FUNDAPEC dirigidas a estudiantes y usuarios del Crédito Educativo sobre temas actuales, tales como "Liderazgo", "Negociación y Marketing".





- Grupo de estudiantes que resultaron seleccionados por el Centro de Estudios Financieros CEF, para realizar estudios en España, en sus sedes de Madrid, Barcelona y Valencia.



- Grupo de estudiantes seleccionados por EAE (Escuela de Administración de Empresas) para realizar sus estudios en sus sedes de Madrid y Barcelona, España.



# *Presencia en Eventos Nacionales e Internacionales*





• Conferencia Anual de ADRU (Asociación de Rectores de Universidades), Tema: "La Educación Con Visión".



• Participación de la Directora Ejecutiva, Regla Brito de Vargas en el Congreso Internacional de Crédito Educativo, organizado por APICE, en Quito, Ecuador.



# *Productos que ofrece FUNDAPEC*

### **PLAN DE PRESTAMOS ESTUDIANTILES:**

FUNDAPEC ofrece préstamos para cursar carreras técnicas, de grado o postgrados, maestrías y doctorados. Los estudios pueden ser realizados en instituciones educativas debidamente acreditadas en el país o en el exterior.

Cuando los estudios se realicen en el extranjero, además del costo de matrícula, se podrán incluir en el financiamiento gastos de pasajes aéreos, transporte interno, seguros médicos, gastos de alojamiento y gastos de alimentación y sostenimiento en general. También, se aplica el financiamiento para cursos de educación continuada, idiomas y similares.

Los préstamos cubren total o parcialmente el costo de matrícula del centro de estudio, así como el de inscripción, libros y materiales requeridos para estudios, además de gastos de tesis y graduación.

Otra modalidad de los préstamos estudiantiles es para compras: computadoras y sus accesorios, equipos médicos y odontológicos, y otros similares. Además de gastos de instalación de oficinas, consultorios profesionales y otros.



### **FINANCIAMIENTOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE SU CENTRO DE ESTUDIO:**

A través del plan MCE/FUNDAPEC ofrecemos préstamos a universidades y centros de estudios que necesiten construir y equipar aulas, talleres, laboratorios y bibliotecas, así como también capacitar al personal docente y administrativo.

### **ADMINISTRADOR DE FONDOS DE CAPACITACION:**

Es un aporte de fondos líquidos que hace una empresa o institución con la finalidad de que dichos recursos sean utilizados para financiar estudios de sus empleados, hijos de empleados o relacionados, proporcionándoles los medios económicos necesarios para el pago de las matrículas académicas y otros gastos relacionados con los estudios a ser cursados por dichos beneficiarios.

#### **BENEFICIOS PARA LA EMPRESA:**

- FUNDAPEC ofrece seguridad y eficiencia en el manejo de sus fondos con la experiencia de 42 años, y por más de 20 años, hemos administrado los fondos de capacitación de importantes empresas privadas y públicas.
- Empleados más capacitados.
- Seguridad del retorno de su capital invertido y los intereses generados, en caso de que los estudiantes no logren condonar la totalidad del valor utilizado.
- Costo de manejo razonable.
- Asesoría académica y financiera, desde el diseño y preparación del programa definiendo los reglamentos y tablas de condonaciones a ser aplicadas.
- Periódicamente la empresa recibe un amplio y detallado reporte del manejo de su fondo.

### **ADMINISTRADOR DE CARTERA DE TERCEROS:**

FUNDAPEC ofrece los servicios para administrar el cobro de las carteras de crédito educativo, que le sean transferidas por instituciones educativas mediante contrato, para su recuperación.

Actualmente, FUNDAPEC administra la cartera al cobro de las principales universidades del país, tales como la Universidad APEC, Universidad O&M, la Universidad Autónoma de Santo Domingo (UASD), la Universidad Central del Este (UCE) y el Instituto Tecnológico (INTEC), entre otras.

Para cualquier información pueden comunicarse al Departamento de Cobros.





# *Ejecución de Campaña de Publicidad y Promoción*

Una efectiva campaña publicitaria y un equipo de mercadeo que trabajó en las diferentes regiones del país fueron determinantes para el logro del crecimiento registrado. La publicidad se realizó a través de los medios principales que tienen acceso a la población objetivo, como son: televisión, radio, vallas en exterior, street banners, mini vallas, insertos en periódicos, prensa escrita, stands en ferias, Internet, revistas juveniles y ejecutivas, entre otros.



**LA PERFECCION NO TIENE LIMITES**  
PARA ALCANZARLA SE NECESITA PREPARACION

**Invierte en Fondos de Capacitación Institucional de FUNDAPEC y garantiza la preparación y actualización profesional de su personal.**

Este novedoso programa administra sus fondos con seguridad y eficiencia para financiar estudios y otros gastos relacionados con la capacitación de sus empleados, hijos o relacionados, con el respaldo de **más de 41 años de experiencia.**

Sus Fondos de Capacitación pueden crecer. Contáctenos y descubra cómo.

**Santo Domingo**  
Vía. República 402 • Tel. 809-488-4171  
Av. Bolívar 100, Sector Miraflores, Miraflores • Santo Domingo 11011

**Santiago**  
Vía. 1000-10000 • Tel. 809-583-6831  
Av. Independencia 1000, Sector Miraflores, Santo Domingo

**San Pedro de Macoris**  
Vía. 1000-10000 • Tel. 809-429-2222  
Av. Independencia 1000, Sector Miraflores, Santo Domingo

Reservar sin cargo: 5 809-200-1089  
[www.fundapec.edu.do](http://www.fundapec.edu.do)



## Mejoramiento del Servicio

Conjuntamente con la captación de nuevos clientes, la institución se propuso mejorar sustancialmente el servicio a los mismos. Para tal fin, el Departamento de Servicio al Cliente y las dos oficinas regionales pasaron a ser supervisadas por la Gerencia de Mercadeo. La meta principal fue la agilización de los procesos de aprobación, formalización y desembolsos de los créditos.

Por otro lado, todos los clientes activos de FUNDAPEC han pasado a disfrutar de un mejor servicio en los desembolsos y seguimiento de sus procesos de crédito.



## Remodelación y Mejoras

En función de ofrecer un servicio de mayor excelencia, durante los meses de julio y noviembre del 2008 se realizaron trabajos de remodelación de la primera y segunda plantas del edificio principal de FUNDAPEC.

Las áreas y servicios que se beneficiaron y que ahora presentan un ambiente moderno y confortable corresponden a Servicio al Cliente, Recuperación de Cartera, Crédito y Legal.

Los cambios incluyeron la distribución del espacio, la modernización de las instalaciones, cambio del mobiliario y la instalación de nuevos espacios y servicios con un concepto más adecuado y actualizado a las necesidades de crecimiento y pensado en función de ofrecer un mejor servicio, acorde con el trato que merecen los miles de estudiantes y padres de familia que visitan nuestras instalaciones.

***-CREDITOS-***

***COORDINACION:***  
*Julia Féliz Bordas*

***TEXTOS Y GRAFICOS:***  
*Miriam Díaz Santana*

***DISEÑO Y DIAGRAMACION:***  
*4ojos Publicidad*





*42*  
**AÑOS**

*Contribuyendo con el desarrollo  
educativo dominicano*

# Informe de Gestión 2007-2009



*42*  
**AÑOS**

*Contribuyendo con el desarrollo  
educativo dominicano*

# Informe de Gestión 2007-2009



42  
AÑOS

*Contribuyendo con el desarrollo  
educativo dominicano*

# Informe de Gestión 2007-2009



*42*  
**AÑOS**

*Contribuyendo con el desarrollo  
educativo dominicano*

# Informe de Gestión 2007-2009