



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Fundación
RESERVAS DEL PAÍS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2021



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Fundación
RESERVAS DEL PAÍS

Tabla de Contenidos

Memoria Institucional 2021

I. Resumen Ejecutivo	6
II. Información Institucional.....	12
2.1 Marco filosófico institucional.....	12
2.2 Base legal	14
2.3 Estructura Organizativa.....	14
2.4 Planificación Estratégica Institucional	16
III. Resultados Misionales	18
3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales.....	18
IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo	26
4.1 Desempeño administrativo y financiero	26
4.2 Desempeño de los recursos humanos	29
4.3 Desempeño de los procesos jurídicos.....	30
4.4 Desempeño de la Tecnología.....	34
4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional	35
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones	37
V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional	40
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	40
5.2 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias ...	40
VI. Proyecciones.....	42
VII. Anexos	46
a. Plan de Compras	46
b. Desempeño de la Producción Institucional	47
c. Matriz de principales indicadores de gestión.....	52





I. Resumen Ejecutivo

Memoria Institucional 2021

Reservas del País, entidad sin fines de lucro de la Familia Reservas, cuya misión es contribuir a la inclusión financiera, económica, social y laboral, mediante servicios y programas de financiamiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible, dirigidos a micro y pequeñas unidades de negocio e instituciones de crédito solidario de la República Dominicana, se encuentra alineada a la Estrategia Nacional de Desarrollo, y hace grandes aportes al Plan de Gobierno del Presidente Luis Abinader, apalancando la Reactivación Económica sostenible de las Mipymes, sector éste que por su idiosincrasia tiene dificultad en acceder a financiamiento a través de la banca formal.

Reservas del País, como plataforma para el otorgamiento de créditos de segundo piso a instituciones de financiamiento solidario ayuda a minimizar el riesgo que corren las Mipymes de sobreendeudamiento por recurrir a prestamistas informales. Esta mitigación la logra ofreciendo opciones más flexibles de crédito, y acompañamiento para la optimización de la gestión de negocios a las Cooperativas y Asociaciones sin fines de lucro (ASFL) con programas de microcrédito, quienes, a su vez, tienen el mismo impacto en los micro y pequeños empresarios asociados. Dichos actores de la economía nacional pueden ver mejoras en su acceso a financiamiento, así como sus capacidades de gestión financiera y sostenibilidad económica y ambiental.



Al cierre de 30 de noviembre de 2021, Reservas del País ha logrado:

- Aprobaciones de crédito por valor de **RD\$1,057 millones**, superando la meta para el año en un **6%**. Dichas operaciones colocan la tasa de interés promedio del portafolio en **9.03%**. Este año se ha incrementado un **20%** la cantidad de prestatarias apoyadas.
- Desembolsos por valor de **RD\$896 Millones**, y se logró un incremento de un **10% de la cartera de crédito** frente al cierre del año 2020, ampliándola hasta **RD\$2,336.87 Millones**. Al 31 de diciembre se habrán desembolsado **RD\$1,001 Millones**, superando la meta inicial del año 2021 en un **47%**.
- Creación de un **nuevo producto de crédito de segundo piso “Vivienda Productiva”**, el cual beneficiará a microempresas que llevan a cabo su actividad económica y productiva en la vivienda familiar; alineado a la visión del Presidente Luis Abinader sobre la importancia de la vivienda propia para la calidad de vida de todos los dominicanos.
- Calidad de la cartera de crédito sobre la media del mercado, con un índice de **morosidad de 0.1%** a la fecha, gracias a las gestiones de cobranza oportunas de Reservas del País.
- Incremento del acceso a financiamiento para un estimado de **24,830 microempresas**, con préstamos promedio de **RD\$79,007**. El **53%** de los sujetos de crédito son mujeres, y un **71%** de ellas son jefas de hogar, lo cual supone un impacto positivo en la calidad de vida de todo el núcleo familiar.



- Creación y/o fortalecimiento de aproximadamente **59,822 empleos**, gracias a las aprobaciones de crédito a entidades de crédito solidario.
- Capacitación de **3,867 microempresarios** socios de entidades aliadas en gestión financiera del negocio, sistema tributario para microempresarios, planificación impositiva para Pymes, mitigación y adaptación al cambio climático, y alfabetización digital, a través de **137 talleres** virtuales y presenciales, y de la aplicación de educación financiera alojada en la web institucional.
- Aprobación de **40 Asistencias Técnicas** especializadas para Instituciones de Microfinanzas solidarias, en Planificación Estratégica Institucional, Transformación Digital, Fábrica de Crédito, e Instalación de aplicaciones informáticas para la Gestión Contable y la Comercialización de 15 rubros agrícolas a través del Market Place “Cosecha del País”.
- Contribución a la inclusión financiera de microempresas ubicadas en zonas remotas o con escaso acceso a crédito solidario mediante el fomento de la integración de prestatarias en la Red de Subagentes Bancarios (SAB) CERCA del Banco de Reservas, a través de **42 SAB** ubicados en colmados, farmacias y otros comercios adheridos a la red, localizados en todo el territorio nacional, habiendo realizado un total de **552 transacciones** exitosas, para un monto transado de **RD\$2,235,496**.
- Contribución a **11 Objetivos de Desarrollo Sostenible** y participación en acciones impulsadas desde el sector público para la mitigación y adaptación al cambio climático nacional e internacional, como representantes de la Sociedad Civil, y otras desde el sector privado, así como por iniciativa propia.



- Reducción en un **6% de los gastos** previstos debido a la optimización en el uso de recursos y las limitaciones que implican las medidas de prevención ante el COVID, y captación del **106% de los ingresos** previstos para el periodo debido principalmente a la inversión en recursos en títulos del Banco Central.
- Alto desempeño de los recursos humanos, un **73% de ellos mujeres**, y con un 75% de los puestos de alta gerencia ocupados por mujeres.
- Alto desempeño de los procesos jurídicos, habiendo: (i) formalizado 33 contratos de crédito, (ii) registrado 162 pagarés notariales, (iii) gestionado 3 cobros en legal, (iv) formalizada 1 reestructuración de deuda, (v) formalizado 9 contratos de asistencia técnica especializada y 3 contratos de servicios, (vi) suscrito 5 convenios nacionales (INFOTEP, SUPERATE, FEDA, Comisión Nacional de Energía -CNE- y COONACOO) y firma de 1 Plan de Trabajo conjunto con el Programa COOPERA del Banco de Reservas; y (vii) realizadas 33 consultas legales.
- Alto desempeño de Tecnología, logrando: (i) Atender 250 solicitudes de servicios TI, (ii) crear un servidor Web y configurar el acceso VPN para acceso remoto de todos los usuarios a la información, (iii) configurar Firmas Digitales para agilizar procesos internos, (iv) iniciar proyecto para creación de Mapa de Procesos y su optimización, (v) ejecución del proyecto para la Digitalización Documental mediante la plataforma OnBase, en un 96%.
- Alto desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional, logrando: (i) iniciar la creación del sistema de monitoreo, verificación y reporte institucional; (ii) iniciar la



actualización de la Planificación Estratégica Institucional para el periodo 2022-2025; (iii) reportar oportunamente a Banco de Reservas, Consejo Directivo, y al Ministerio de la Presidencia mediante informes de rendición de cuentas, trimestral, semestral y anual, respectivamente; (iv) mejorar capacidades para la identificación oportunidades de mejora y planificación de acciones de desarrollo interno y hacia el cliente mediante metodología “Design Thinking”, auspiciado por el Ministerio Administrativo de la Presidencia, el Instituto Nacional de Administración Pública, y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación; (v) elaboración de Planificación Operativa para el año 2022; (vi) Desarrollo del proyecto Estrategia en Valor Agregado (EVA) optimizando la documentación, evaluación y mejora de un 76% de los procesos institucionales.

- Alto desempeño de Comunicaciones gracias al desarrollo de una estrategia de comunicación multimedios con los siguientes resultados: (i) 7 entrevistas en medios nacionales de comunicación escrita, (ii) 8 notas de prensa con 35 publicaciones en prensa impresa y digital, televisión y radio, (iii) 2,303 Publicaciones en Redes Sociales y 104 publicaciones en nuestra página web, (iv) Incremento de 1,773 seguidores orgánicos en nuestra Redes Sociales, y (v) Alta satisfacción de los servicios, reportada directamente por los beneficiarios de nuestras acciones con un 92% de aceptación promedio.





II. Información Institucional

Memoria Institucional 2021

2.1 Marco filosófico institucional

a) Misión

Contribuir a la inclusión financiera, económica, social y laboral, mediante servicios y programas de financiamiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible, dirigidos a micro y pequeñas unidades de negocio e instituciones de crédito solidario de la República Dominicana.

b) Visión

Ser entidad de referencia que aporta al desarrollo y sostenibilidad de las MIPYMES e instituciones de crédito solidario basada en un modelo de apoyo integral, novedoso y eficiente.

c) Valores

- Solidaridad
- Equidad
- Inclusión
- Compromiso
- Liderazgo
- Excelencia
- Innovación



d) Objetivos

- Promover y proveer fondos de financiamiento que contribuyan al desarrollo, la equidad y el bienestar social, canalizados a través de Asociaciones Sin Fines de Lucro, Cooperativas, Grupos de Economía Solidaria y otras entidades con iniciativas relacionadas a las micro, pequeñas y medianas empresas y la producción;
- Proporcionar orientación, asesoría, asistencia técnica, educación y capacitación a instituciones jurídicas y/o personas físicas que se dediquen o promuevan las MIPYMES, las microfinanzas, la producción y otras áreas que contribuyan a su desarrollo integral y del país;
- Impulsar alianzas, concertaciones, acuerdos de colaboración y cooperación con instituciones nacionales, internacionales, públicas, privadas y de sociedad civil, que beneficien y fortalezcan el avance de las áreas de trabajo;
- Promover, gestionar, diseñar e implementar programas y proyectos que incluyan la equidad de género, la mitigación, adaptación al cambio climático y la sostenibilidad medioambiental, la innovación tecnológica, el desarrollo local, entre otros, que fortalezcan la inclusión financiera, social y económica de su población objetivo; y
- Gestionar y recaudar fondos a través de contribuciones, donaciones, subsidios, legados en forma de dinero, especie, bienes muebles e inmuebles, tangibles e intangibles, servicios y otros, por parte de personas físicas o jurídicas; también préstamos y financiamientos, locales e internacionales, que contribuyan al logro de estos objetivos.

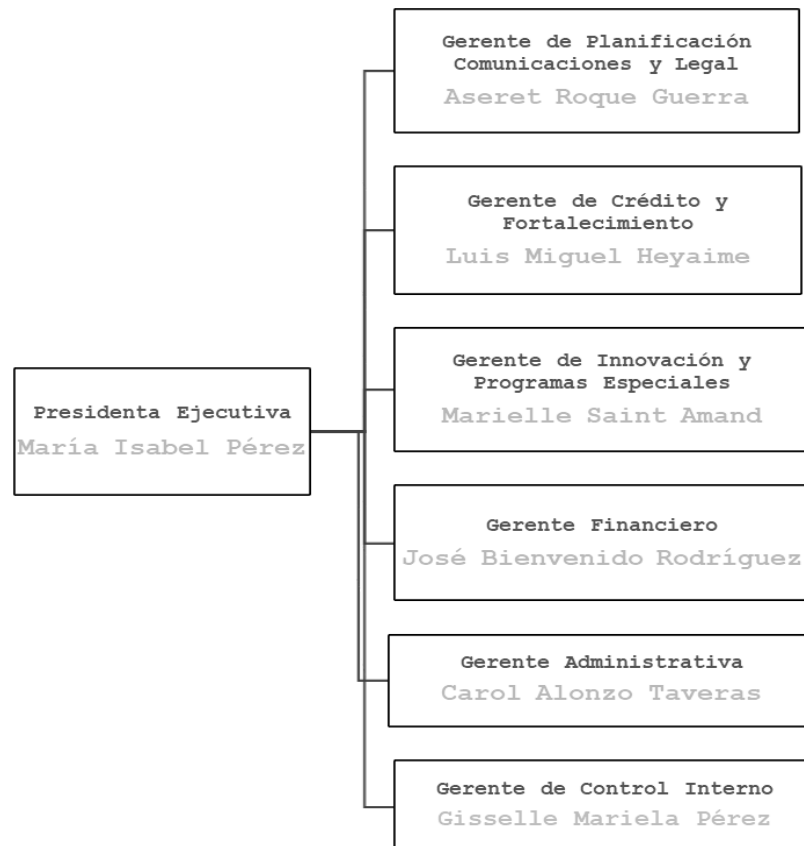


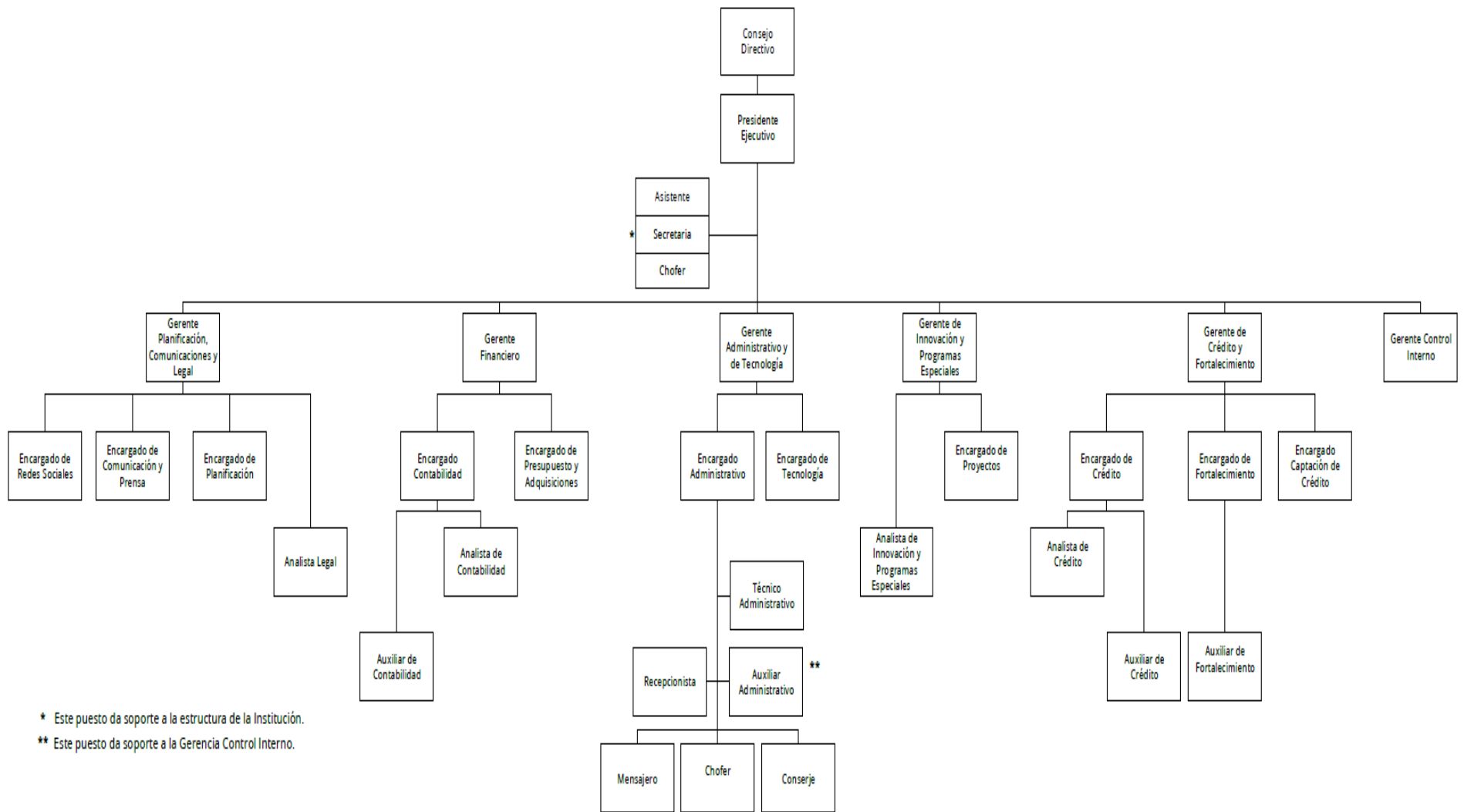
2.2 Base legal

Reservas del País es una asociación sin fines de lucro, incorporada en el año 2004. Actualizó su estatus legal luego de la aprobación de la Ley 122-05 de fecha 8 de abril de 2005, que rige a este tipo de instituciones. A partir de octubre de 2012, la Fundación forma parte integral del Plan de Gobierno a favor de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), encaminado a contribuir al desarrollo de estas unidades productivas, la democratización del crédito y su participación en la economía nacional.

Nuestro trabajo contribuye, además, a la aspiración del Banco de Reservas por el bienestar social de los dominicanos y dominicanas.

2.3 Estructura Organizativa





* Este puesto da soporte a la estructura de la Institución.

** Este puesto da soporte a la Gerencia Control Interno.



2.4 Planificación Estratégica Institucional

La Planificación Estratégica Institucional vigente para el periodo 2018-2021 establece seis ejes estratégicos fundamentales y un eje transversal de Innovación y Tecnología, los cuales nos llevan a un mayor impacto de los servicios que ofrecemos, hacer sinergia con otras instituciones y garantizar la operatividad institucional.

Los ejes estratégicos son:

1. Financiamiento para generar ingresos y empleos
2. Mejora de capacidades para microempresarios/as
3. Fortalecimiento de instituciones de microfinanzas solidarias
4. Contribución a la resiliencia climática y el desarrollo sostenible
5. Apoyo al sector de las microfinanzas y las Mipymes
6. Imagen y Gestión Institucional.

En el año 2021 se inició la actualización de la Planificación Estratégica para el periodo 2022-2025.





III. Resultados Misionales

Memoria Institucional 2021

3.1 Información cuantitativa, cualitativa e indicadores de los procesos misionales

a) Financiamiento para generar ingresos y empleos

Al cierre del mes de noviembre de 2021, Reservas del País aprobó préstamos por un total de RD\$1,057 millones a instituciones de microfinanzas solidarias para el acceso a financiamiento de las microempresas más vulnerables del país. Con dichas aprobaciones se superó la meta prevista para el año. Un 35% del financiamiento aprobado corresponde a créditos verdes, e irá destinado a la mitigación y adaptación al cambio climático de estas micro y pequeñas unidades de negocio, incluyendo el cambio de su tecnología a otra más sostenible, basada en energías renovables y/o eficiencia energética.

Reservas del País cuenta con una cartera de crédito de RD\$2,336.87 Millones y mora del 0.1%. El alto desempeño de las gestiones de cobranza permitió reducir la tasa de morosidad de la cartera de un 0.8% a principios de año hasta el actual 0.1%, lo cual es sobresaliente.

Reservas del País, al 30 de noviembre del año en curso, desembolsó un total de RD\$896 Millones. La tasa de interés promedio del portafolio durante el periodo es de 9%. Se prevé que antes de finalizar este año, habrá desembolsado a cooperativas y entidades de microfinanzas, un total de RD\$1,001 millones, como parte del compromiso adquirido con el Presidente Luis Abinader en el marco



del Plan para Reactivación de las Mipymes. El plan nacional tiene como propósito amortiguar la carga de los costos operativos y mitigar el enorme impacto económico de la pandemia por COVID-19 que ha afectado a las Mipymes. Con este plan, la Presidencia del Gobierno espera impactar a 233,000 unidades productivas formalizadas que emplean a 642,303 personas; y llegando a 2.2 millones de empleos cuando se incluyen los empleos informales. Este plan se alinea a la visión de Gobierno de impulsar la recuperación económica, empleos de calidad y la sostenibilidad, estas líneas de acción son los pilares de su gestión, alineado con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y la Estrategia Nacional de Desarrollo.

Se estima que, gracias a las aprobaciones realizadas por Reservas del País en este año y a la rotación de los créditos ya concedidos, se beneficiarán, aproximadamente, alrededor de 25,000 microempresas, con préstamos promedio de RD\$79,000. Esto redundará en la creación y/o fortalecimiento de unos 60,000 empleos.

Un 53% de las microempresas que acceden a financiamiento a través de las entidades aliadas a Reservas del País, están lideradas por mujeres, y de ellas, un 71% son mujeres jefas de hogar, y un 35% tiene su negocio en la vivienda, compatibilizando su rol de microempresaria con las labores de gestión del hogar no remuneradas.

Reservas del País en su propósito de contribuir al bienestar de la población a través de la inclusión financiera y laboral, en colaboración con Hábitat para la Humanidad, realizó un estudio de mercado para evaluar el potencial de creación de un nuevo producto de crédito de segundo piso para la mejora de la vivienda productiva.



Estas facilidades beneficiarían a los microempresarios que llevan a cabo su actividad productiva en la vivienda familiar y necesitan mejorar sus condiciones para incrementar su productividad y la calidad de vida de sus familias.

Los hallazgos de este estudio confirmaron la necesidad imperiosa de este tipo de producto dentro del mercado al que nos dirigimos y, en consecuencia, se procedió a encargar la creación por parte de Hábitat para la Humanidad el diseño de un Producto de Segundo Piso para Financiamiento de Mejora de Vivienda a Clientes de las Prestatarias que tiene su Negocio en la Vivienda (“Crédito Vivienda Productiva”). Este producto fue aprobado en el mes de noviembre y será pilotado el próximo año 2022.

b) Fortalecimiento de instituciones de microfinanzas solidarias y mejora de capacidades para población microempresarial y productiva

Como parte de la estrategia de apoyo integral al sector de las microfinanzas y Mipymes, Reservas del País ha continuado proveyendo a través de sus programas de fortalecimiento institucional y microempresarial, y de innovación y programas especiales, asistencias técnicas especializadas y capacitaciones para los empleados de prestatarias, así como educación financiera y especializada para los socios de dichas entidades.

Durante el año 2021 se capacitaron un total de 3,867 microempresas, a través de 137 talleres virtuales y presenciales, y de la aplicación de educación financiera alojada en la web institucional. Los temas tratados fueron: gestión financiera del negocio, sistema tributario para microempresarios, planificación



impositiva para Pymes, mitigación y adaptación al cambio climático, y alfabetización digital.

Además, se aprobaron 40 asistencias técnicas especializadas en temas centrados fundamentalmente en la transformación digital, la actualización de la planificación estratégica institucional, la instalación de la Aplicación Contable y de Comercialización (Market Place “Cosecha del País”), ambas creadas por Reservas del País, con carácter gratuito lo cual mejora la productividad y rentabilidad de las microempresas gracias al fortalecimiento de la cadena de comercialización de los rubros agropecuarios de las asociaciones de productores a las que apoyamos. Algunos de los productos comercializados a través del Market Place son: vinos y mermeladas variadas, cacao y café, abono orgánico, carnes de cerdo y de conejo, lácteos, frutas y vegetales, huevos, miel, animales vivos, textiles y jabones artesanales.

La Aplicación Contable permite consignar, automatizar y llevar los registros de las operaciones de los negocios, el control de sus expedientes y deudas asegurando transparencia en las transacciones.

Otros de los servicios prestados para el fortalecimiento institucional que ofrecemos a nuestras prestatarias y entidades aliadas es la integración a la Red de Subagentes Bancarios CERCA como mecanismo de inclusión financiera para población ubicada en zonas remotas o que vive lejos de las sedes de alguna de nuestras prestatarias. Estas microempresas pueden fácilmente realizar sus operaciones microfinancieras en los colmados y comercios adscritos a la red. El resultado es una mejora del desempeño operativo de las prestatarias, disminución de su mora y mejora del acceso a los



servicios microfinancieros para población microempresarial vulnerable.

Al cierre de del período enero-noviembre 2021, están activos 42 puntos o comercios en las diferentes zonas a nivel nacional definidas por éstas, según la zona geográfica de población atendida, en los cuales se realizaron un total de 552 transacciones exitosas, para un monto transado de RD\$2,235,496.

c) Contribución a la resiliencia climática y el desarrollo sostenible.

Reservas del País forma parte de la Comisión Interinstitucional de Alto Nivel Político para el Desarrollo Sostenible en representación de la Sociedad Civil. Dicha comisión, creada mediante el decreto 23-16, se encarga de trazar la ruta para la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en consonancia con la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 (END 2030).

Durante el periodo reportado, hemos contribuido con los ODS:

1. Fin de la Pobreza
2. Hambre Cero
5. Igualdad de Género
7. Energía Asequible y No Contaminante
8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico
9. Industria, Innovación e Infraestructura
10. Reducción de las Desigualdades
11. Ciudades y Comunidades Sostenibles.
12. Producción y Consumo Responsables.



13. Acción por el Clima

17. Alianzas para lograr los Objetivos

En el mes de septiembre de 2021 Reservas del País y la Comisión Nacional de Energía (CNE) firmaron un acuerdo de cooperación institucional con el objetivo de desarrollar un programa de fortalecimiento para cooperativas y microempresarios en eficiencia energética y energía renovable.

El acuerdo se enfocará en fortalecer las capacidades del personal de las cooperativas aliadas a Reservas del País, para orientar a microempresarios sobre el producto de Crédito Verde, y sensibilizar a los mismos sobre los beneficios de adoptar tecnologías más sostenibles.

En el mes de noviembre se impartieron 2 talleres en la Academia Banreservas correspondientes al Programa en Eficiencia Energética y Energía Renovable a las prestatarias que han accedido al Crédito Verde. En estos talleres participaron 21 empleados de las referidas entidades.

Asimismo, Reservas del País participó en diferentes acciones para la Adaptación y Mitigación del Cambio Climático en República Dominicana, promovidas por el sector público, privado y por iniciativa propia:

- Talleres del Consejo Nacional de Cambio Climático y la NDC Partnership sobre el papel de la Academia en acción por el cambio climático.
- Diálogo de validación de los resultados sobre la Cumbre 2021 sobre los Sistemas Alimentarios.



- Lanzamiento de los Procesos para el Desarrollo de Escenarios Climáticos y Socioeconómicos. Ministerio de Medio Ambiente.
- Contribución a la implementación del Proyecto Desarrollando Capacidades para avanzar en el proceso del Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático en la República Dominicana. Ministerio de Medio Ambiente, ONU Ambiente, CEDAF y GCF (Fondo Verde para el Clima). Taller Adaptación al Cambio Climático en la Sociedad Civil.
- Talleres para la Acción Climática Subnacional y No Estatal. Proyecto ICAT. CNCCMDL.
- Talleres virtuales sobre Cambio Climático y su impacto en la producción agropecuaria dominicana; dieta y nutrición de la población como pilar clave en el desarrollo humano y social; y Producción y suministro de alimentos post COVID-19.
- Charla sobre Sensibilización en Cambio Climático para 40 Mujeres del Programa Supérate, en la Academia Banreservas.
- Creación de un curso virtual de Cambio Climático basado en los manuales de Reservas del País para MIPYMES de los sectores agrícola, comercio y servicios, para ser lanzado en 2022.
- Taller para apoyo al sector agrícola de la República Dominicana en un contexto de cambio climático, con el Ministerio de Agricultura.
- Contribución económica para la participación de la Comisión Presidencial designada para asistir a la COP 26.





IV. Resultados Áreas Transversales y de Apoyo

Memoria Institucional 2021

4.1 Desempeño administrativo y financiero

Ejecución Presupuestaria

	Presupuesto Ene-Nov 2021	Resultados Ene-Nov 2021	Porcentaje de Ejecución Ene-Nov 2021
Ingresos	296,893,108	316,027,895	106%
Gastos	133,710,458	125,101,632	94%
Resultado Neto	163,182,650	190,926,262	117%

Fuente: Gerencia Financiera.

Se percibió un 6% por encima de los ingresos totales presupuestados, principalmente debido a la inversión de recursos en títulos del Banco Central. El presupuesto aprobado inicialmente fue revisado y aprobado en agosto 2021. Asimismo, se aprobó una modificación al Plan de Compras anexo.

Mientras, los gastos se redujeron en un 6% debido a la suspensión o posposición de programas y proyectos por las limitaciones impuestas por la pandemia. Los resultados del período alcanzaron un 117% de ejecución en los resultados netos proyectados, a raíz de la sobre ejecución de los ingresos y la sub ejecución de los gastos.



Balances de las Cuentas al 30 de noviembre de 2021

	En Millones de RD\$	Composición
Total de Activos	3,476.1	100%
Cartera de Crédito Neta	2,257.2	64.9%
Inversiones Totales Netas	724.7	20.8%
Fondos Disponibles	470.4	13.5%
Rendimientos por Cobrar	20.4	0.6%
Otros Activos	3.4	0.1%
Total Pasivos	26.1	100%
Pasivos Diferidos (Proyectos)	1.9	7.2%
Cuentas por Pagar y Otros Pasivos	24.2	92.8%
Total Patrimonio	3,450.0	100%
Aportes Recibidos	2,380.5	69.0%
Resultados del Período	190.9	5.5%
Resultados Acumulados	878.6	25.5%

Fuente: Gerencia Financiera.

Los activos de la institución ascienden a RD\$3,476.1 millones, siendo la cartera de crédito el principal componente con un 64.9%.

Los pasivos totalizan RD\$26.1 millones, compuestos por fondos donados para proyectos pendientes de ejecutar, compromisos a corto plazo, provisiones para gastos y créditos por aplicar recuperaciones.



El patrimonio es de RD\$3,450.0 millones, compuesto por los aportes de capital recibidos, resultados acumulados y los del período.

Ejecución de Ingresos y Gastos Enero - Noviembre 2021

Ingresos	En Millones de RD\$	
Ingresos Operacionales		170.7
Otros Ingresos		62.6
Inversiones	50.7	
Rendimientos en Cuentas	11.7	
Diversos	0.2	
Ingresos No Operacionales		82.7
Total Ingresos		316.0
Gastos		
De Personal		77.4
Operativos y Otros		35.7
Financieros		12.0
Total Gastos		125.1
Resultados		190.9

Fuente: Gerencia Financiera.

Los gastos ejecutados alcanzaron la suma de RD\$125.1 millones, de los cuales el 61.9% corresponde a gastos asociados al personal, 28.5% a gastos operativos y el 9.6% restante corresponde a gastos financieros. Los gastos operativos incluyen gastos de programas, proyectos, generales, administrativos y extraordinarios.



Resultados de Auditorías Externas

Reservas del País realizó la Auditoria Externa a los estados financieros del periodo fiscal comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020. Dichas revisiones operacionales se realizaron en dos momentos, una primera revisión comprendió las operaciones de enero a junio y una segunda revisión comprendió las operaciones de julio a diciembre.

Cabe destacar que la auditoria externa 2020 pone en evidencia la eficiencia y eficacia de las operaciones de la institución, resaltando el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos que modelan la institución.

4.2 Desempeño de los recursos humanos

Al cierre de noviembre de 2021, Reservas del País cuenta con un total de 41 colaboradores activos, los cuales forman parte de las distintas unidades organizacionales que operan en la institución, tanto para la ejecución de los programas de financiamiento, capacitación y apoyo que desarrolla a favor de su clientela, como para la operación de los procesos internos y acciones de fortalecimiento institucional.

Las mujeres representan el 73% del total de dichos colaboradores. En relación a los planes de desarrollo, capacitación y motivación del equipo de trabajo, al cierre de noviembre de 2021, hemos realizado un total de 31 capacitaciones y actividades de integración, una de ellas bajo la metodología de Team Building. Estas capacitaciones y actividades se han realizado de forma online, semipresencial y presencial, cumpliendo con los protocolos de prevención por el Covid-19.



Otras iniciativas desarrolladas en el presente año son:

- La actualización de los Descriptivos de Puestos de la Estructura Organizacional y su publicación en el Portal Corporativo, garantizando a los colaboradores fácil acceso para consultar sus funciones y responsabilidades.
- La readecuación de estaciones de trabajo para la integración de los equipos atendiendo a su unidad organizacional y la implementación de buzones de correos, para mejorar el manejo de las comunicaciones internas y la recepción de sugerencias por parte de los colaboradores.

4.3 Desempeño de los procesos jurídicos

Tomando como referencia el período comprendido entre enero-noviembre del año 2021, Reservas del País ha formado parte y ha suscrito una serie de transacciones legales con ocasión de los productos y servicios que esta ofrece, tales como: facilidades crediticias, educación financiera, capacitaciones, asistencias técnicas, así como acompañamiento continuo y demás facilidades enfocadas en el fomento de las entidades de crédito solidario y de los micro y pequeños empresarios asociados, a los fines de optimizar el alcance y variedad de los servicios que estos ofrecen en su comunidad.

a) Contratos de Crédito:

Durante el año 2021 se duplicaron los contratos de crédito suscritos respecto al año anterior, con un total de 33 contratos de crédito, 28 de ellos para crédito estándar y 5 de crédito verde, junto a los pagarés que acompañan cada desembolso del crédito. Adicional a



lo anterior, se ha firmado 1 contrato de reestructuración de deuda en conjunto con su pagaré notarial.

b) Pagares Notariales:

Por otro lado, al cierre de noviembre del 2021, se han registrado un total de 162 pagarés notariales por ante el Ayuntamiento del Distrito Nacional, y se han emitido las correspondientes compulsas.

c) Cobros en Legal Gestionados:

En el referido período, fue posible la firma de un contrato de reestructuración de deuda con una de nuestras prestatarias en atraso legal, quedando sólo pendiente una prestataria en este estatus con la cual se está realizando acercamientos, reuniones, comunicaciones y demás mecanismos para llegar a un acuerdo que le facilite el pago de la suma adeudada.

Por otro lado, nos encontramos realizando acercamientos y encuentros para la recuperación de una inversión en riesgo la cual se mantiene en estatus de atraso legal y en tal sentido, se han realizado reuniones, propuestas y evaluaciones de posibilidades alternativas de pago a fines de recuperar los fondos otorgados para ser utilizados en dicha inversión.

Sin perjuicio de lo anterior, Reservas del País se mantiene en constante seguimiento de sus operaciones de crédito a fines de mantener en el mínimo las prestatarias que lleguen al estatus de atraso legal, otorgándoles facilidades que les permitan mantener y aumentar sus recursos y continuar cumpliendo con las obligaciones contraídas con Reservas del País, sin afectar los intereses de la institución.



d) Contratos de Asistencias Técnicas:

Reservas del País ha suscrito 9 contratos de Asistencias Técnicas, ambos orientados al fortalecimiento de nuestras prestatarias y al fomento de las actividades que estas realizan en favor de sus miembros y sus comunidades.

e) Contratos de Servicios:

Se han suscrito 3 contratos de servicios enfocados en el fortalecimiento de las capacidades de nuestros colaboradores, así como de nuestros procesos internos, esto con la finalidad de continuar mejorando la calidad de los productos y servicios ofrecidos a las prestatarias.

f) Convenios:

A la fecha del presente informe, Reservas del País ha suscrito 5 importantes convenios de colaboración interinstitucional, 1 con el Instituto Nacional De Formación Técnico Profesional (INFOTEP) para la ejecución de un programa de formación, asesorías y asistencias técnicas, dirigidos a los microempresarios e instituciones de financiamiento solidario; otro con el Programa Progresando Con Solidaridad (SUPÉRATE), con el fin de impartir capacitaciones (educación financiera, manejo financiero, grupos de ahorro, y demás), realizar Asistencias Técnicas (instalación y seguimiento de la App Contable) y brindar acompañamiento a las cooperativas, asociaciones sin fines de lucro y sus micro y pequeños empresarios aliados, pertenecientes a Reservas del País y SUPÉRATE, en los aspectos técnicos y educativos impartidos, concernientes al otorgamiento del microcrédito y al manejo financiero de micro y pequeños empresarios; otro con el FEDA para favorecer a cooperativas y asociaciones de productores en el



fortalecimiento y expansión de las aplicaciones tecnológicas así como apoyar la nueva iniciativa de comercialización de colmados para madres solteras; de igual modo, con el CONACCOOP para formalizar un marco de colaboración donde se puedan desarrollar y emprender actividades conjuntas para impartir capacitación, asistencia técnica así como también la instalación de las aplicaciones tecnológicas y en adición ofertar nuestro portafolio de crédito a las entidades que apliquen; y, por último, Reservas del País suscribió un acuerdo marco y uno específico con la Comisión Nacional de Energía (CNE) con la finalidad de desarrollar proyectos y trabajos en conjunto para la capacitación y acompañamiento de las entidades de crédito solidario y sus micro y pequeños empresarios miembros, a fines de fomentar las inversiones y el desarrollo sostenible provocando así un impacto ambiental positivo.

En adición a lo anterior, Reservas del País suscribió un Plan de Trabajo con el Programa COOPERA de la Dirección General de Sostenibilidad y Responsabilidad Social del Banco de Reservas (COOPERA), para el beneficio de un conjunto de Asociaciones y Cooperativas vinculadas a COOPERA.

A la fecha del presente informe, Reservas del País no ha firmado convenios internacionales.

g) Consultas Legales:

Finalmente, al cierre del 30 de noviembre de 2021, se respondieron un total de 33 consultas solicitadas desde las diferentes unidades organizacionales de la institución con la finalidad de proporcionar la perspectiva jurídica de los distintos supuestos que se presentan al momento de suscribir documentos y/o forjar relaciones con las diferentes entidades, en función de continuar brindando productos y



servicios innovadores y beneficiosos para nuestras prestatarias y los micro y pequeños empresarios miembros.

4.4 Desempeño de la Tecnología

A los fines de contribuir a la transformación digital institucional, ante la necesidad de operar de forma remota como medida de prevención por el Covid-19, así como también, para mantener la continuidad de las operaciones, en Reservas del País se desarrollaron las siguientes iniciativas y acciones en el ámbito tecnológico al 30 de noviembre de 2021:

- Configurado y habilitado el acceso a conexiones VPN para todos los usuarios de la institución, esto permite la conectividad segura de manera remota a todas las informaciones institucionales.
- Implementada herramienta de almacenamiento de las informaciones de la Institución en servidor de archivo web, para el acceso de manera remota, cumpliendo con los controles y estándares adecuados en términos de seguridad, respaldo y capacidad de almacenamiento.
- Configuradas y puestas en funcionamiento las firmas electrónicas de los usuarios autorizados en la institución, el cual permite disminuir el consumo de papel y agilizar los tiempos de respuesta en los procesos internos de la institución, tanto si el usuario se encuentra en oficina como vía remota.
- Atendidas 250 solicitudes de servicios TI aproximadamente, implementada la matriz de perfiles de accesos al sistema e iniciado el proceso de automatización del formulario de creación de usuario a sistema.



4.5 Desempeño del Sistema de Planificación y Desarrollo Institucional

Mensualmente, todas las áreas reportan su desempeño a través del sistema interno de monitoreo y seguimiento. El Banco de Reservas, a través de la Sub-administración de Empresas Subsidiarias, monitorea trimestralmente el desempeño de nuestro plan operativo anual mediante informes de seguimiento. Asimismo, trimestralmente se presenta ante nuestro Consejo Directivo, la evolución de los principales indicadores de desempeño institucional.

- Durante el año 2021 se completó: (i) iniciar la creación del sistema de monitoreo, verificación y reporte institucional; (ii) iniciar la actualización de la Planificación Estratégica Institucional para el periodo 2022-2025; (iii) reportar oportunamente a Banco de Reservas, Consejo Directivo, y al Ministerio de la Presidencia mediante informes de rendición de cuentas, trimestral y semestral, respectivamente; (iv) mejorar capacidades para la identificación oportunidades de mejora y planificación de acciones de desarrollo interno y hacia el cliente mediante metodología “Design Thinking”, auspiciado por el Ministerio Administrativo de la Presidencia, el Instituto Nacional de Administración Pública, y la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación; (v) elaboración de Planificación Operativa para el año 2022; (vi) Desarrollo del proyecto Estrategia en Valor Agregado (EVA) optimizando la documentación, evaluación y mejora de un 76% de los procesos institucionales.



a) Acciones para el Fortalecimiento Institucional

A continuación, exponemos las acciones acometidas durante este el año que contribuyen al fortalecimiento, la mejora y la modernización de los procesos administrativos de Reservas del País.

Proyecto Estrategia en Valor Agregado (EVA):

Este proyecto está basado en una metodología innovadora para optimizar la documentación, evaluación y mejora de los procesos, utilizando el estándar BPMN (Business Process Model and Notation), que permite construir diagramas de flujo o modelos de los procesos fáciles de leer y analizar por parte de todo el personal de la Institución.

Al 30 de noviembre del año 2021 el proyecto presenta un avance de ejecución de un 76% de procesos levantados, modelados y aprobados por los responsables de los mismos, según siguiente detalle, proyectándose completar la ejecución del 24% restante al cierre de diciembre de 2021.

Al finalizar la implementación de este Proyecto la Fundación Reservas del País contará con sus procesos y políticas debidamente documentadas, de fácil comprensión y disponibles en el portal corporativo para su consulta en oficina o vía remota, de manera oportuna y eficiente; así como garantizando el control adecuado en la gestión de cambio de sus versiones.

Proyecto de Digitalización Documental:

Este proyecto está basado en la implementación de la plataforma tecnológica OnBase para digitalizar y gestionar los documentos de la Institución, permitiendo el manejo eficiente, resguardo, confiabilidad y consulta rápida de los mismos, minimizando los



riesgos de pérdida y deterioro de información; contribuyendo, además, a la transformación digital de la Institución.

Al 30 de noviembre del año 2021, se ha completado el diseño de la estructura documental y la adquisición de los equipos para la digitalización de documentos. Antes de finalizar diciembre se espera haber adquirido la licencia del programa y haber configurado la estructura documental en la plataforma.

La puesta en funcionamiento de la plataforma está contemplada para el año 2022, en la cual se espera digitalizar aproximadamente 2,154 expedientes que representan en promedio 774,600 páginas.

4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Reservas del País es un instrumento de las políticas del Gobierno dominicano para el fomento del acceso a crédito por parte del sector cooperativo y sin fines de lucro. Es por tanto fundamental comunicar al público general y especializado los avances y estrategias que desarrolla Reservas del País a través de los diferentes medios de comunicación disponibles.

Durante el periodo enero-noviembre del 2021 se efectuaron 7 entrevistas en los más diversos y prestigiosos medios de comunicación escrita nacionales y se publicaron más de 8 notas de prensa que generaron alrededor de 35 publicaciones en periódicos impresos, portales digitales, noticiarios televisivos, programas de información y programas radiales. Entre los medios en los cuales se han difundido estas informaciones se encuentran: Listín Diario, Periódico Hoy, El Día, El Caribe, El Nacional, El Nuevo Diario, Primicias, Diario Libre, El Dinero, entre otros.



El uso de las redes sociales e internet se han revelado como claves tanto para difundir información como para sostener un diálogo interactivo y permanente con diversos públicos. En ese sentido, durante el periodo enero-noviembre del 2021 el público tuvo acceso a las informaciones, los servicios ofrecidos, los eventos y nuevos proyectos de la Fundación, entre otros, a través de Facebook, Instagram, Twitter, así como en YouTube y en el portal de la institución fundacionreservas.com teniendo como resultado 776 publicaciones en twitter, 767 publicaciones en Facebook y 760 publicaciones en Instagram y 104 publicaciones en nuestra página web, así mismo en dicho periodo tuvimos un incremento de 1,217 seguidores en Instagram, 391 seguidores en Facebook y 165 seguidores en twitter.





V. Servicio al Ciudadano y Transparencia Institucional

Memoria Institucional 2021

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Los beneficiarios finales de Reservas del País, el personal de las prestatarias y los microempresarios capacitados a través de los programas de fortalecimiento, reportan mediante encuestas realizadas en cada actividad, una satisfacción promedio del 92%, y se sienten complacidos con el aporte en la mejora de sus capacidades, conocimientos y habilidades que realiza su cooperativa con apoyo de la Fundación.

Este apoyo adicional para la mejora de la gestión de sus negocios a los microempresarios socios de las prestatarias y entidades aliadas, es un aliciente para seguir confiando en este tipo de instituciones y contribuye a consolidar el sector de las microfinanzas.

5.2 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias

El equipo de comunicaciones de Reservas del País dio oportuna respuesta a las solicitudes de información recibidas a través de las redes sociales y el formulario digital de nuestra página web, canalizando el requerimiento, en caso de que sea necesario, al área competente para proveer orientación o resolución de dudas.

Asimismo, Reservas del País se mantuvo atenta a las sugerencias recibidas por parte de diferentes actores y se recabó información periódica centrada en el cliente para la mejora continua de los productos y servicios ofrecidos.





VI. Proyecciones

Memoria Institucional 2021

Plan Operativo Anual 2022

Reservas del País ha previsto la ejecución de las siguientes acciones para el próximo año 2022. Asimismo, se detallan los indicadores de logro y sus respectivas metas.



Plan Operativo Anual 2022

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta
1	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Gestionar aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto Total de Aprobaciones de crédito (RD\$).	Mensual	-	1,030,000,000
2	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Gestionar de manera eficiente la recuperación de la cartera de crédito	Desembolsos realizados (RD\$)	Mensual	-	1,050,000,000
3	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Determinar la estimación del apoyo a las microempresas y la generación y fortalecimiento del empleo derivado de las aprobaciones de crédito	Número de microempresas a atender (a través de aprobaciones de crédito de las prestatarias)	Mensual	-	12,643
4	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Determinar la estimación del apoyo a las microempresas y la generación y fortalecimiento del empleo derivado de las aprobaciones de crédito	Estimación de cantidad de empleos generados y/o fortalecidos	Mensual	-	25,286



Plan Operativo Anual 2022

No	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta
5	Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Crear nuevos productos de crédito especializados basados en necesidades identificadas	Desarrollado el piloto del nuevo producto de vivienda productiva.	Mensual	-	1
6	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento y Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Ejecutar talleres sobre Gestión Financiera, Cambio Climático y otros especializados, dirigido a socios/as de las instituciones prestatarias y relacionadas	Número total de personas capacitadas en Educación Financiera y especializada	Mensual	-	3,876
7	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento y Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Coordinar la ejecución de asistencias técnicas enfocadas en el fortalecimiento de las entidades prestatarias y vinculadas	Número Total de Asistencias técnicas aprobadas.	Mensual	-	15



Plan Operativo Anual 2022

No.	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta
8	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento y Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Coordinar y ejecutar un programa permanente de capacitación a entidades prestatarias y vinculadas	Número total de empleados de las prestatarias capacitados	Mensual	-	1,800



VII. Anexos

Memoria Institucional 2021

a. Plan de Compras

Partida	Plan de Compras enero – noviembre 2021	Ejecución de Compras enero – noviembre 2021	Porcentaje de Ejecución enero – noviembre 2021
Equipos Tecnológicos	3,198,813	1,377,551	43%
Servicios Profesionales	4,585,519	3,206,134	70%
Servicios Profesionales para Programas y Asistencias Técnicas	11,231,570	3,027,955	27%
Servicios Profesionales para Ejecución de Proyectos	3,439,924	2,119,795	62%
Material Gastable	163,478	190,486	117%
	22,619,304	9,921,921	44%



b. Desempeño de la Producción Institucional

Producto	Indicador	Trimestre enero – marzo		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia
Gestionadas aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto Total de Aprobaciones de crédito (RD\$)	70,000,000	105,000,000	150%
Gestionadas aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto de aprobaciones en Crédito Verde (RD\$)	21,000,000	20,000,000	95%
Gestionada de manera eficiente la recuperación de la cartera de crédito	Número de instituciones apoyadas con aprobaciones de crédito	0	1	200%
Analizada la creación de nuevos productos de crédito especializados basados en necesidades identificadas	Realizado un estudio de mercado sobre potencial de crédito para Vivienda Productiva	0	0	100%
Ejecutados talleres sobre Gestión Financiera, Cambio Climático y otros especializados, dirigido a socios/as de las instituciones prestatarias y relacionadas	Número total de personas capacitadas en Educación Financiera y especializada	640	1,112	174%
Coordinada la ejecución de asistencias técnicas enfocadas en el fortalecimiento de las entidades prestatarias y vinculadas	Número Total de Asistencias técnicas aprobadas	4	0	0%



Coordinado y ejecutado un programa permanente de capacitación a entidades prestatarias y vinculadas	Número total de empleados de las prestatarias capacitados	360	431	120%
---	---	-----	-----	------

Producto	Indicador	Trimestre abril – junio		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia
Gestionadas aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto Total de Aprobaciones de crédito (RD\$)	168,000,000	596,000,000	355%
Gestionadas aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto de aprobaciones en Crédito Verde (RD\$)	117,600,000	256,000,000	218%
Gestionada de manera eficiente la recuperación de la cartera de crédito	Número de instituciones apoyadas con aprobaciones de crédito	6	4	67%
Analizada la creación de nuevos productos de crédito especializados basados en necesidades identificadas	Realizado un estudio de mercado sobre potencial de crédito para Vivienda Productiva	1	1	100%
Ejecutados talleres sobre Gestión Financiera, Cambio Climático y otros especializados, dirigido a socios/as de las instituciones prestatarias y relacionadas	Número total de personas capacitadas en Educación Financiera y especializada	1,300	1,139	88%



Coordinada la ejecución de asistencias técnicas enfocadas en el fortalecimiento de las entidades prestatarias y vinculadas	Número Total de Asistencias técnicas aprobadas	7	14	200%
Coordinado y ejecutado un programa permanente de capacitación a entidades prestatarias y vinculadas	Número total de empleados de las prestatarias capacitados	540	433	80%

Producto	Indicador	Trimestre julio - septiembre		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia
Gestionadas aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto Total de Aprobaciones de crédito (RD\$)	224,000,000	303,000,000	135%
Gestionadas aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto de aprobaciones en Crédito Verde (RD\$)	156,800,000	298,000,000	190%
Gestionada de manera eficiente la recuperación de la cartera de crédito	Número de instituciones apoyadas con aprobaciones de crédito	3	5	167%
Ejecutados talleres sobre Gestión Financiera, Cambio Climático y otros especializados, dirigido a socios/as de las instituciones prestatarias y relacionadas	Número total de personas capacitadas en Educación Financiera y especializada	875	1,058	121%



Coordinada la ejecución de asistencias técnicas enfocadas en el fortalecimiento de las entidades prestatarias y vinculadas	Número Total de Asistencias técnicas aprobadas	6	8	133%
Coordinado y ejecutado un programa permanente de capacitación a entidades prestatarias y vinculadas	Número total de empleados de las prestatarias capacitados	360	849	236%

Producto	Indicador	Bimestre octubre - noviembre		
		Programación Física	Ejecución Física	Subindicador de Eficacia
Gestionadas aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto Total de Aprobaciones de crédito (RD\$)	75,000,000	53,000,000	71%
Gestionadas aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto de aprobaciones en Crédito Verde (RD\$)	10,000,000	0	0%
Gestionada de manera eficiente la recuperación de la cartera de crédito	Número de instituciones apoyadas con aprobaciones de crédito	2	2	100%
Analizada la creación de nuevos productos de crédito especializados	Creado un nuevo producto de crédito (Proyecto Dream)	0	1	100%



Ejecutados talleres sobre Gestión Financiera, Cambio Climático y otros especializados, dirigido a socios/as de las instituciones prestatarias y relacionadas	Número total de personas capacitadas en Educación Financiera y especializada	600	558	93%
Coordinada la ejecución de asistencias técnicas enfocadas en el fortalecimiento de las entidades prestatarias y vinculadas	Número Total de Asistencias técnicas aprobadas	1	18	1800%
Coordinado y ejecutado un programa permanente de capacitación a entidades prestatarias y vinculadas	Número total de empleados de las prestatarias capacitados	240	143	60%



c. Matriz de principales indicadores de gestión

No .	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
1	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Gestionar aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Monto Total de Aprobaciones de crédito (RD\$).	Mensual	-	1,000,000,000	30/11/21	1,057,000,000
2	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Gestionar de manera eficiente la recuperación de la cartera de crédito	Morosidad total	Mensual	0.8%	-	09/12/21	0.1%
3	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Determinar la estimación del apoyo a las microempresas y la generación y fortalecimiento del empleo derivado de las aprobaciones de crédito	Número de microempresas a atender (a través de aprobaciones de crédito de las prestatarias)	Mensual	-	-	30/11/21	24,830
4	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Determinar la estimación del apoyo a las microempresas y la generación y fortalecimiento del empleo derivado de las aprobaciones de crédito	Estimación de cantidad de empleos generados y/o fortalecidos	Mensual	-	-	30/11/21	59,822



No .	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
5	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento	Gestionar de manera eficiente la recuperación de la cartera de crédito	Número de instituciones apoyadas con aprobaciones de crédito	Mensual	-	6	30/11/21	9
6	Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Analizar la creación de nuevos productos de crédito especializados basados en necesidades identificadas	Realizado un estudio de mercado sobre potencial de crédito para Vivienda Productiva	Mensual	-	1	30/11/21	1
7	Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Analizar la creación de nuevos productos de crédito especializados basados en necesidades identificadas	Creado un nuevo producto de crédito	Mensual	-	1	30/11/21	1
8	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento y Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Ejecutar talleres sobre Gestión Financiera, Cambio Climático y otros especializados, dirigido a socios/as de las instituciones prestatarias y relacionadas	Número total de personas capacitadas en Educación Financiera y especializada	Mensual	-	3,415	30/11/21	3,867



No .	Área	Proceso	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Última Medición	Resultado
9	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento y Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Coordinar la ejecución de asistencias técnicas enfocadas en el fortalecimiento de las entidades prestatarias y vinculadas	Número Total de Asistencias técnicas aprobadas.	Mensual	-	18	30/11/21	40
10	Gerencia de Crédito y Fortalecimiento y Gerencia de Innovación y Programas Especiales	Coordinar y ejecutar un programa permanente de capacitación a entidades prestatarias y vinculadas	Número total de empleados de las prestatarias capacitados	Mensual	-	1,500	30/11/21	1,856



