



REPÚBLICA DOMINICANA

MEMORIA INSTITUCIONAL

—
AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Fundación
RESERVAS DEL PAÍS

MEMORIA INSTITUCIONAL

AÑO 2024



GOBIERNO DE LA
REPÚBLICA DOMINICANA



Fundación
RESERVAS DEL PAÍS

TABLA DE CONTENIDOS

Memoria Institucional 2024

RESUMEN EJECUTIVO	1
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	6
2.1. Marco Filosófico Institucional	6
2.2. Marco Legal.	8
2.3. Estructura Organizativa.	8
2.4. Planificación Estratégica Institucional:.....	8
RESULTADOS MISIONALES	9
3.1. Financiamiento	9
3.2. Fortalecimiento Institucional y Mejora de Capacidades.	10
RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO.....	13
4.1 Desempeño administrativo y financiero.....	13
4.2 Desempeño de los recursos humanos	16
4.3 Desempeño de los procesos jurídicos	17
4.4 Desempeño de la tecnología	19
4.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional.....	20
4.5.1 Resultados de la implementación y aplicación de Normas Básicas de Control Interno.....	20
4.5.2 Acciones para el fortalecimiento institucional	20
4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones	22
SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL	23
5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio	23
5.2 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.	23
PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO	24
6.1 Proyecciones 2025 de Fundación Reservas del País.....	24

ANEXOS.....	25
a. Matriz de Logros Relevantes.	25
b. Matriz de Ejecución Presupuestaria.	25
c. Matriz de Principales Indicadores del POA.	25
d. Resumen del Plan de Compras.....	25
e. Organigrama Institucional.....	25

RESUMEN EJECUTIVO

Memoria Institucional 2024

Fundación Reservas del País, en su condición de entidad sin fines de lucro, busca la mejora del acceso a crédito de las microempresas más vulnerables mediante servicios y programas de financiamiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible, y constituye la única plataforma de financiamiento de segundo piso, de procedencia nacional, en beneficio de entidades de microfinanzas de la República Dominicana.

En el período enero-diciembre 2024, Fundación Reservas del País ha logrado importantes avances en materia de financiamiento al sector microempresarial, que contribuyen a la gestión de gobierno del presidente Luis Abinader, en los siguientes términos:

- Aprobaciones de crédito por un valor de RD\$1,263.50 millones, a instituciones de microfinanzas, a fin de mejorar el acceso a financiamiento de las microempresas más vulnerables del país.
- Desembolsos por valor de RD\$1,244.00 millones impulsando la cartera de crédito a la suma de RD\$3,771.99 millones con niveles de morosidad de 2.56%.
- Propulsión del acceso a financiamiento de al menos 25,812 microempresas, con préstamos promedio de RD\$93,757; destacando que el 52% de los sujetos de créditos son mujeres, lo cual supone un impacto positivo en la calidad de vida de todo el núcleo familiar. Lo anterior, contribuyó a la creación y/o fortalecimiento de aproximadamente 64,235 empleos.



- Aprobación de 10 Asistencias Técnicas Especializadas para Instituciones de Microfinanzas en administración de cartera de crédito, restructuración departamental recursos humanos y control interno, plan de gestión humana, planificación estratégica institucional, plan operativo y presupuesto, coaching.
- Capacitación de 7,102 personas, de las cuales 4,804 son microempresarios y 2,298 empleados de prestatarias, a través de 234 talleres presenciales. Los temas impartidos fueron gestión financiera, identidad cooperativa, sistema tributario para microempresarios, deberes y derechos de los contribuyentes, mitigación y adaptación al cambio climático, vivienda productiva y uso de la aplicación contable.
- Instalación gratuita del APP Contable a 14 entidades en diferentes zonas de nuestro país, a los fines de que organicen su gestión contable financiera
- Celebración de la Feria de Cooperativas y Asociaciones aliadas en Santo Domingo Norte, con el objetivo principal de propiciar y fomentar la asociatividad o afiliación de microempresarios a nuestras aliadas, y en cuyo marco se agotó un amplio programa formativo, entre otras actividades.
- Suscripción del convenio interinstitucional con ENTRENA, en el marco del proyecto Líderes Juveniles, iniciativa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), gestionado a través de Entrena, con la finalidad de articular esfuerzos para promover la cultura del ahorro, la educación financiera, el cooperativismo y las habilidades de emprendimiento e innovación por medio de capacitaciones.



- Renovación del convenio suscrito con INFOTEP, con el fin de ampliar la implementación del programa de formación, asesoría y asistencia técnica dirigido a los microempresarios e instituciones de crédito solidario, con el fin de fortalecer las capacidades técnicas.
- Implementación del programa piloto “Preparación de entidades en estadio temprano de desarrollo” con el que hemos logrado fortalecer las capacidades de gestión de al menos 2 cooperativas, una que ya forma parte de nuestro portafolio de clientes y la otra en vías de su incorporación.
- Afiliación a la red internacional Women's World Banking (WWB), una organización global sin fines de lucro dedicada a proporcionar servicios financieros y apoyo a mujeres en países en desarrollo, empoderándolas económica y socialmente.
- Implementación de la iniciativa “Siéntete en Casa” resultante de la cooperación con la Embajada de República Dominicana en los Estados Unidos Mexicanos, con la que buscamos asociar microempresarios radicados en México en cooperativas dominicanas aliadas y apoyarlos con productos y servicios financieros.
- Inauguración junto a la primera Dama, Doña Raquel Arbaje, de la remodelación del Centro de Capacitación Integral en la ciudad San Cristóbal, provincia San Cristóbal el cual forma parte del proyecto “Por una Vida Digna Integral para Adolescentes Embarazadas”, liderado por el Padre Cruz María Echeverría.
- Celebración del Primer Congreso de Jóvenes Cooperativistas, esta actividad tuvo como objetivo principal proyectar el futuro del cooperativismo y desarrollar el relevo generacional en el sector. Participaron jóvenes afiliados y empleados de 15 prestatarias aliadas.



- Implementación del proyecto “Cooperativa en Línea.”, el piloto de este proyecto se realizó con 5 entidades aliadas, con el que logramos apoyarlas en su proceso de transformación digital.
- Contribución a 11 Objetivos de Desarrollo Sostenible y participación en acciones impulsadas desde el sector público y privado.
- Desempeño administrativo y financiero, para el periodo reportado se registran ingresos de RD\$572.61 millones de los cuales el 52.70% corresponde a ingresos operacionales por intereses ganados sobre cartera de crédito, por otro lado, se reportan gastos de RD\$ 239.38 millones lo que se traduce en una disminución de un 19% debido a provisión creada en 2023 por requerimiento de auditores externos.
- Desempeño de los recursos humanos, las mujeres representan el 70% de la planilla de personal fijo y son las de mayor incidencia en los puestos de alta gerencia.
- Desempeño de los procesos jurídicos, para el periodo reportado la institución ha logrado: (i) formalizar 37 contratos de crédito, (ii) registrar 45 pagarés notariales, (iii) gestionar 1 cobro en legal, (iv) formalizar 10 contratos de asistencia técnica, (v) suscribir 2 convenios nacionales y (vi) realizar 588 consultas legales.
- Desempeño de las Tecnologías para el periodo reportado la institución ha logrado: (i) 304 solicitudes de servicios TI fueron atendidas, a través de la plataforma CA Service Catalog; (ii) 14 solicitudes relacionadas a proyectos, configuraciones y accesos.
- Desempeño del sistema de Planificación y Desarrollo Institucional, para el periodo reportado la institución ha logrado: (i) monitorear la Planificación Estratégica Institucional del periodo 2022-2025;



(ii) reportar oportunamente a Banco de Reservas y su Consejo Directivo; y (iii) revisar y actualizar la Planificación Operativa del año 2024.

- Desempeño del área de Comunicaciones para el periodo reportado la institución ha logrado: (i) 10 publicaciones en medios nacionales de comunicación escrita; (ii) 1,063 publicaciones en Redes Sociales, y página web; (iii) 10 patrocinios en eventos de instituciones aliadas (iv) alta satisfacción de los servicios reportados directamente por los beneficiarios de nuestras acciones con un 92% de aceptación promedio.



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

2.1. Marco Filosófico Institucional

a) Misión: Innovar y dinamizar el sector de las microfinanzas a través de productos financieros, y apoyo de alto impacto en el bienestar social.

b) Visión: Ser el brazo solidario financiero de segundo piso para el desarrollo sostenible e inclusión económica de la República Dominicana.

c) Valores:

- Compromiso Social
- Integridad Proactiva.
- Innovación Sostenible.
- Excelencia en el Servicio.

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;



- Desarrollar, abogar, ser partícipe de iniciativas y propuestas de nuevas medidas, regulaciones y leyes que favorezcan el avance de las MIPYMES, las microfinanzas y su entorno, así como de otros temas relacionados con los objetivos de la institución, que ayuden al progreso de los sectores más empobrecidos y vulnerables de la nación.
- 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;
- Fomentar, participar y contratar estudios, investigaciones, y acciones que permitan obtener el mayor conocimiento sobre las MIPYMES, su ecosistema y otros temas vinculados al quehacer de la institución, así como de las poblaciones atendidas y por atender, para ofrecer mejores servicios.
- 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. Marco Legal.

Fundación Reservas del País es una asociación sin fines de lucro constituida por medio de asamblea celebrada el 21 de diciembre del año 2003 e incorporada mediante el decreto número 54-04 emitido por el Poder Ejecutivo el 28 de enero del 2004. En octubre del 2012, la institución actualizó su base legal en atención a la ley 122-05 y sus miembros, encabezados por el Banco de Reservas de la República Dominicana, redefinieron su visión hacia una más ajustada a las necesidades del país, pasando a formar parte integral de la Estrategia del Gobierno a favor de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), encaminados a contribuir al desarrollo de estas unidades productivas, la democratización del crédito y su participación en la economía nacional.

2.3. Estructura Organizativa.

Fundación Reservas del País cuenta con la estructura organizacional necesaria para cumplir con su misión y alcanzar su visión. Ver adjunto anexo e: (Organigrama Institucional).

2.4. Planificación Estratégica Institucional:

Fundación Reservas del País revisó su Planificación Estratégica 2022-20225, con el propósito de validar que las estrategias diseñadas estén contribuyendo con los objetivos del gobierno de apoyar y dinamizar el sector de las finanzas solidarias en todo el país.



RESULTADOS MISIONALES

Memoria Institucional 2024

3.1. Financiamiento

Aún enfrentando condiciones macroeconómicas adversas a nivel internacional, acontecimientos que tienen gran impacto en variables económicas nacionales, el 2024 ha devenido en grandes logros para Fundación Reservas del País.

Dentro de los logros obtenidos debemos destacar que durante el periodo enero-diciembre 2024, Fundación Reservas del País alcanzó cifras de relevancia, aprobando préstamos por un total de RD\$1,263.50 millones a instituciones de microfinanzas, a fin de mejorar el acceso a financiamiento de las microempresas más vulnerables del país.

Fundación Reservas del País, en el periodo enero- diciembre del año 2024, desembolsó un total de RD\$1,244.00 millones, impulsando la cartera de crédito a la suma de RD\$3,771.99 millones y exhibiendo niveles de morosidad de 2.56%. Incluyó 6 entidades nuevas, con lo que amplió su portafolio de clientes, ascendiendo a un total de 84 las instituciones impactadas.

En este sentido, se estima que, con las aprobaciones realizadas en este periodo, y a la rotación de los créditos ya concedidos, se beneficiaron alrededor de 25,812 microempresas, con préstamos promedio de RD\$93,757. Las referidas aprobaciones contribuyeron a la creación y/o fortalecimiento de unos 64,235 empleos. Resaltar que 52% de las microempresas que acceden a financiamiento a través de las entidades aliadas, están lideradas por mujeres, lo cual supone un impacto positivo en la calidad de vida de todo el núcleo familiar.



3.2. Fortalecimiento Institucional y Mejora de Capacidades.

En el periodo reportado la institución aprobó 10 Asistencias Técnicas Especializadas para Instituciones de Microfinanzas en administración de cartera de crédito, restructuración departamental recursos humanos y control interno, plan de gestión humana, planificación estratégica institucional, plan operativo y presupuesto, coaching.

Además, capacitó 7,102 personas, de las cuales 4,804 son microempresarios y 2,298 empleados de prestatarias, a través de 234 talleres virtuales y presenciales. los temas impartidos fueron gestión financiera, identidad cooperativa, sistema tributario para microempresarios, deberes y derechos de los contribuyentes, mitigación y adaptación al cambio climático, vivienda productiva y uso de la aplicación contable.

Fundación Reservas del País continúa promoviendo el uso de su APP contable a nivel nacional, impactando de manera positiva diferentes regiones del país. Durante este período hemos realizado 14 acompañamientos a instituciones, así como microempresarios de diferentes zonas de nuestro país que han demandado la necesidad de mejorar la gestión contable de sus negocios a través de esta herramienta.

La institución realizó la Feria de Cooperativas y Asociaciones aliadas en Santo Domingo Norte, con el objetivo principal de propiciar y fomentar la asociatividad o afiliación de microempresarios a nuestras aliadas, y en cuyo marco se agotó un amplio programa formativo, entre otras actividades, con la participación de 6 entidades de microfinanzas, 20 microempresarios socios de la zona del Gran Santo Domingo expusieron sus negocios como caso de éxito, y registro de 300 potenciales socios nuevos de las cooperativas participante.



Este año podemos destacar, la suscripción de un convenio interinstitucional con ENTRENA, en el marco del proyecto Líderes Juveniles, iniciativa de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), con la finalidad de articular esfuerzos para promover la cultura del ahorro, la educación financiera, el cooperativismo y las habilidades de emprendimiento e innovación a través de capacitaciones dirigidas a jóvenes líderes de las comunidades más vulnerables de nuestro país.

Además, se renovó el convenio suscrito con INFOTEP, con el fin de ampliar el programa de formación, asesoría y asistencia técnica dirigido a los microempresarios e instituciones de financiamiento solidario, con el fin de fortalecer las capacidades técnicas e incrementar la calidad de sus servicios.

Asimismo, en el periodo reportado, se implementó el programa "Preparación de entidades en estadio temprano de desarrollo" con el que logramos fortalecer sus capacidades por medio de talleres y la Sociabilización de Políticas y Procedimientos, y con lo anterior, acceder a nuestro portafolio de servicios financieros y no financieros. Actualmente, este programa ha incorporado una entidad a nuestro portafolio de crédito y otra en proceso de ser incorporada, de un total de 6 entidades impactadas.

Fundación Reservas del País se convirtió en miembro de la red internacional Women's World Banking (WWB), una organización global sin fines de lucro dedicada a proporcionar servicios financieros y apoyo a mujeres en países en desarrollo, empoderándolas económica y socialmente. A través de esta membresía, Fundación Reservas busca beneficiar a nuestras entidades aliadas y sus microempresarias a través de alianzas, acciones formativas e iniciativas que se puedan desarrollar de la mano de WWB.



Fundación Reservas del País implementó la iniciativa “Siéntete en Casa” resultante de la cooperación con la Embajada de República Dominicana en los Estados Unidos Mexicanos, con la que buscamos asociar microempresarios radicados en México en cooperativas dominicanas aliadas.

En colaboración con COOPFEPROCA, esta iniciativa se ha hecho realidad. En una sesión virtual informativa, COOPFEPROCA presentó a la comunidad dominicana en México su Programa "Siéntete en casa". Gracias a esta propuesta, estos microempresarios tendrán la oportunidad de asociarse a la cooperativa, beneficiándose de productos y servicios diseñados para apoyar su crecimiento.

Con el objetivo de fomentar el desarrollo de fuentes de ingreso para promover una mayor inclusión social y financiera, de jóvenes y adolescentes embarazadas. Fundación Reservas del País inauguró el Centro de Capacitación en la ciudad San Cristóbal, provincia San Cristóbal, junto a la Primera Dama, Raquel Arbaje. Este centro forma parte del proyecto “Por una Vida Digna Integral para Adolescentes Embarazadas”.

En adición al apoyo a la juventud, este año Fundación Reservas del País, realizó el Primer Congreso de Jóvenes Cooperativistas, cuya finalidad es proyectar el futuro del cooperativismo fomentando el relevo generacional en el sector.

Con el objetivo de apoyar la transformación digital de cooperativas y asociaciones aliadas, la institución ha implementado el proyecto cooperativa en línea, este contempla apoyar en la creación e implementación de página web, redes sociales, y comunicación directa vía WhatsApp. Estas actividades buscan modernizar y optimizar la gestión comercial y de negocios vía digital de las entidades, permitiendo una mayor eficiencia y competitividad.



RESULTADOS DE LAS ÁREAS TRANSVERSALES Y DE APOYO

Memoria Institucional 2024

4.1 Desempeño administrativo y financiero

Los ingresos totales alcanzaron la suma de RD\$ 572.61 millones, de los cuales el 52.70% corresponde a ingresos operacionales por intereses ganados sobre cartera de crédito, 35.80% a ingresos no operacionales correspondientes a donaciones recibidas y el 11.60% restante corresponde a ingresos financieros.

Los gastos ejecutados alcanzaron la suma de RD\$ 239.38 millones, de los cuales el 62% corresponde a gastos asociados al personal, 36.20% a gastos operativos y el 1.80% restante corresponde a gastos financieros. Los gastos operativos incluyen gastos de programas, proyectos, generales y administrativos.

Ejecución de Ingresos y Gastos Enero - Diciembre 2024

Ingresos	En Millones de RD\$	
Ingresos Operacionales		301.53
Otros Ingresos		66.20
Inversiones	60.44	
Rendimientos en Cuentas	5.76	
Ingresos No Operacionales		204.89
Total Ingresos		572.61
Gastos		
De Personal		148.35
Operativos y Otros		86.71
Financieros		4.32
Total Gastos		239.38
Resultado		333.23

Fuente: Gerencia Financiera.

Los activos de la institución ascienden a RD\$4,375.87 millones, siendo la cartera de crédito el principal componente con un 83.80% del total.



Los pasivos totalizan RD\$69.54 bmillones, compuestos por compromisos de pagos a corto plazo y provisiones para gastos.

El patrimonio es de RD\$4,306.33 millones, compuesto por los aportes de capital recibidos, los resultados acumulados y del período, así como otras reservas.

Balances de las Cuentas al 30 de diciembre de 2024

	En Millones de RD\$	Composición
Total de Activos	4,375.87	100%
Cartera de Crédito Neta	3,667.08	83.80%
Inversiones Totales Netas	589.22	13.47%
Fondos Disponibles	107.88	2.47%
Rendimientos por Cobrar	2.84	0.06%
Otros Activos	8.84	0.20%
Total Pasivos	69.54	100%
Pasivos Diferidos (Proyectos)	0.82	1.18%
Cuentas por Pagar y Otros Pasivos	68.72	98.82%
Total Patrimonio	4,306.33	100%
Aportes Recibidos	2,280.49	52.96%
Resultado del Período	333.23	7.74%
Reserva Libre	99.01	2.30%
Resultados Acumulados	1,593.60	37.01%

Fuente: Gerencia Financiera

Se percibió un 27% por encima de los ingresos totales presupuestados, debido al incremento de los ingresos por donación.

Por otro lado, los gastos se redujeron en un 19% debido a provisión creada en 2023 por requerimiento de auditores externos. Los resultados del período fueron superiores en un 116% en comparación con resultados netos proyectados.



Ejecución Presupuestaria

	Presupuesto Ene - Dic 2024	Ejecución Ene - Dic 2024	Porcentaje de Ejecución Ene - Dic 2024
Ingresos	450,899,449	572,614,753	127%
Gastos	296,646,933	239,383,705	81%
Resultado Neto	154,252,516	333,231,048	216%

Fuente: Gerencia Financiera.

4.1.1 resultados de auditorías externas, internas.

La firma KPMG Dominicana auditó los Estados Financieros de Fundación Reservas del País, INC., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre 2023, los estados de resultados de ingresos y egresos, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo; así como las políticas contables significativas.

La auditoría externa realizada al período terminado el 31 de diciembre de 2023 se realizó bajo el marco de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES), emitiendo en su Carta a la Gerencia una opinión limpia y sin salvedad sobre dichos Estados Financieros auditados.

Asimismo, destacamos fue realizada de manera oportuna la Declaración Jurada Anual para Instituciones sin Fines de Lucro y la auditoria de AML (Anti- Money Laundering). También se completó el formulario de Precios de Transferencia que genera la presentación Dior ante la Administración Tributaria (DGII).

Resultados de auditorías internas.

Durante el 2024 se realizó la auditoria interna a la Gestión de Cobranza y Constitución de Provisiones de la Cartera de Crédito,



Fundación Reservas del País, INC., llevada a cabo durante el periodo agosto – octubre 2024. La misma fue realizada en conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y el mandato de Auditoría Interna del Banco de Reservas.

4.2 Desempeño de los recursos humanos

Al cierre de diciembre de 2024, Fundación Reservas del País cuenta con un total de 57 colaboradores, reflejando un crecimiento de 27% con relación al año 2023, esto se debe al cambio de Estructura Organizacional implementado para apoyar la estrategia de crecimiento de la institución, adecuar volúmenes de carga laboral y contar con el capital humano necesario para una gestión efectiva de sus operaciones. Del total de colaboradores, las mujeres representan el 70%.

Dichos colaboradores forman parte de las distintas unidades organizacionales que operan en la institución para proveer los servicios ofertados, tanto de financiamiento como programas de capacitación y asistencia técnica, y otras actividades de apoyo que desarrolla a favor de sus relacionados; así como también, para la ejecución de los procesos administrativos, de cumplimiento, control interno y riesgos, entre otras iniciativas y proyectos para el fortalecimiento de la institución.

En relación con los planes de desarrollo, capacitación y motivación del equipo de trabajo, al cierre de diciembre de 2024, hemos realizado un total de 16 capacitaciones enfocadas en habilidades técnicas como: Excel básico e intermedio para profesionales, Dirección de Proyectos, Recaudación de Fondos y Sostenibilidad de las ASFL, Desarrollo Organizacional, Gestión Financiera, Diseño de Matriz de Riesgo de Lavado de Activos, Gerencia de Impuestos, entre otros;



de igual forma, capacitaciones para el desarrollo de habilidades blandas como liderazgo, oratoria, comunicación efectiva y trabajo en equipo. Asimismo, refrescamiento anual en normativas institucionales como Código de Ética, Manual de Normas Disciplinarias, Anticorrupción y Antisoborno, Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo, y Ciberseguridad.

4.3 Desempeño de los procesos jurídicos

Fundación Reservas del País, ha contribuido con el crecimiento sostenido de entidades de crédito solidario y de sus micro y pequeños empresarios asociados, a través de una amplia oferta de productos y servicios, entre ellos: facilidades crediticias, capacitaciones, asistencias técnicas, entre otros, con la finalidad de fortalecer su institucionalidad y procurar su funcionalidad y adaptabilidad, y consecuentemente, se han formalizado los siguientes documentos jurídicos:

- Contratos de Crédito: un total de 37 contratos de crédito, 9 de los cuales corresponden a nuestro producto crediticio “Vivienda Productiva”, 4 de los cuales corresponden a nuestro producto crediticio “Crédito Verde” y 24 contratos correspondientes a crédito estándar, sustentados con sus respectivos pagarés notariales, los cuales se suscriben por cada desembolso.
- Pagarés Notariales: un total de 45 pagarés notariales han sido registrados por ante el Ayuntamiento del Distrito Nacional.
- Cobros en Legal Gestionados: 1 prestataria se encuentra en estatus de atraso legal, con la cual se ha procurado, a través de reuniones, comunicaciones, visitas y demás mecanismos legales, incluyendo la ejecución de embargos inmobiliarios. Por otro lado, en otro de los casos en atraso legal, el equipo técnico de Fundación Reservas del País, y su alta gerencia verificaron su poca probabilidad de



recuperación y consecuentemente, solicitaron reversar el préstamo contra la provisión registrada, condonar la mora y el archivo definitivo del expediente, lo cual fue aprobado en el mes de junio del 2024 por el Consejo Directivo.

Fundación Reservas del País mantiene el compromiso de dar seguimiento oportuno a sus operaciones de crédito a fines de minimizar el riesgo de que sus 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, sin afectar los intereses de la institución.

- Contratos de Asistencias Técnicas: un total de 10 contratos de Asistencia Técnica, los cuales están orientados al fortalecimiento de nuestras prestatarias, para su adecuado desarrollo institucional y de sus miembros, así como la optimización de los productos y servicios que estas ofrecen a sus micro y pequeños empresarios asociados, procurando su crecimiento y sostenibilidad en el tiempo.
- Convenios: dos (2) importantes convenios de colaboración interinstitucional: (i) 1 con Entrena, S.R.L. (Proyecto de la USAID Líderes Juveniles), orientado a establecer un marco de cooperación interinstitucional a fin de promover la cultura del ahorro, la educación financiera, el cooperativismo y las habilidades de emprendimiento e innovación; y (ii) 1 convenio con el INFOTEP, con el fin de continuar aunando esfuerzos para implementar un programa de formación, asesoría y asistencia técnica dirigido a los microempresarios e instituciones de financiamiento solidario, con el fin de fortalecer capacidades técnicas e incrementar la oferta de sus servicios.



- Consultas Legales: sirviendo como unidad de soporte para las distintas unidades organizacionales que conforman Fundación Reservas del País, Inc., el área legal recibe, evalúa y responde las diversas consultas que se presentan al momento de suscribir documentos y/o forjar relaciones con las diferentes entidades. A diciembre 2024, se han respondido 588 consultas solicitadas por las distintas gerencias de la institución, dirigidas principalmente a continuar brindando productos y servicios innovadores para nuestras prestatarias aliadas y sus micro y pequeños empresarios asociados
- Cumplimiento: Atendiendo a las nuevas exigencias y parámetros de control y seguridad establecidos por los órganos reguladores nacionales e internacionales, basados en los potenciales riesgos a los cuales se enfrentan las distintas instituciones, especialmente aquellas que ofrecen facilidades crediticias, luego de la incorporación de la unidad de Cumplimiento en Fundación Reservas del País, Inc. ha sido creado el Manual de Políticas Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo ajustado a la institución y sobre el cual se están formalizando los procesos a seguir para una correcta implementación del Programa de Cumplimiento.

4.4 Desempeño de la tecnología

Como parte de la gestión realizada por la unidad de Tecnología, a diciembre de 2024 se ha dado atención a los siguientes requerimientos de soporte al usuario y otros servicios tecnológicos:

- Se han gestionado doscientos ochenta y siete (304) solicitudes vía Mesa de servicios TI a través de la plataforma CA Service Catalog.
- Se han gestionado catorce (14) solicitudes relacionadas a proyectos, configuraciones y accesos.



4.5 Desempeño del sistema de planificación y desarrollo institucional
La institución reporta su desempeño mensualmente a través del sistema interno de monitoreo y seguimiento diseñado para tales fines; y de manera trimestral se reporta a la Sub-administración de Empresas Subsidiarias del Banco de Reservas. Con igual periodicidad se presenta ante nuestro Consejo Directivo, la evolución de los principales indicadores de desempeño institucional. En el mes de diciembre fue aprobado por el Consejo Directivo la Planificación Operativa Anual 2025.

4.5.1 Resultados de la implementación y aplicación de Normas Básicas de Control Interno.

Fundación Reservas del País, considerando los principios y recomendaciones del Marco de Gestión de Control Interno (COSO) ha dado cumplimiento al Plan Operativo Anual de Control Interno de Empresas Subsidiarias, realizando evaluaciones de control y monitoreo a los procesos críticos de la institución. Con esta práctica se evidencia el apego a los controles y fortalecimiento de los procesos que generan la operativa institucional.

4.5.2 Acciones para el fortalecimiento institucional

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

Proyecto de Digitalización Documental:

Este proyecto tiene por objetivo la digitalización del histórico de documentos de la institución utilizando la plataforma OnBase, para su consulta de manera ágil, confiable y oportuna, además de optimizar el espacio para almacenamiento. Recientemente, se concluyó la fase de ejecución del proyecto con la digitalización de



un total de 446,264 páginas, correspondientes a la documentación histórica de la institución desde su constitución en el año 2003.

Proyecto de Implementación de Core Financiero:

Este proyecto tiene por objetivo implementar una aplicación tecnológica robusta que permita gestionar de manera eficiente y segura las operaciones de crédito de Fundación Reservas del País.

A diciembre de 2024, el proyecto se encuentra en fase de evaluación de la Solución Tecnológica adecuada para el manejo de la cartera de crédito, que sea asequible en términos de costos y acorde al alcance y volumen de las operaciones de la institución.

Proyecto de Implementación de ERP:

Este proyecto tiene por objetivo implementar una solución ERP para la gestión empresarial de las transacciones relacionadas a contabilidad, activos fijos, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, compras, caja chica, presupuesto, facturación, entre otros. A diciembre de 2024, se encuentra en proceso de aprobación ante los órganos de decisión establecidos en Fundación Reservas del País, la solución ERP recomendada para implementación, con base en los resultados obtenidos en la evaluación realizada como parte del proceso de adquisiciones llevado a cabo.

Rediseño y Desarrollo de Página WEB:

Este proyecto tiene por objetivo desarrollar una página web informativa, atractiva y de fácil navegación, que permita a Fundación Reservas del País contar con una presencia en línea moderna y confiable. A diciembre de 2024, este proyecto se encuentra en fase de ejecución, reflejando un avance de un 75% en los diseños de las secciones que incluirá el portal web rediseñado.



4.6 Desempeño del Área de Comunicaciones

Durante el 2024, la institución reportó 10 publicaciones en diversos medios de prensa prestigiosos, a fin de que el público especializado conozca las iniciativas sobre las que la institución acciona.

Del mismo modo, como apoyo al sector Microfinanciero del país, invertimos a modo de patrocinio 07 iniciativas en eventos de nuestras instituciones aliadas o relacionadas.

Con relación a las redes sociales que se han revelado como clave para difundir información y para sostener un diálogo interactivo, así como permanente con la audiencia, la institución realizó 1,063 publicaciones sobre los servicios ofrecidos, eventos en los que participamos y nuevos proyectos, a través de Facebook, Instagram, X (anteriormente Twitter) y LinkedIn, al igual que en nuestro canal de YouTube y en el portal web de la institución www.fundacionreservas.com.



SERVICIO AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

Memoria Institucional 2024

El ciudadano podrá conocer el nivel de eficacia y eficiencia de la institución al prestar los servicios públicos misionales y de transparencia asociados a la rendición de cuentas. Es una mirada a la respuesta a las solicitudes de servicios desde la perspectiva de gestión.

5.1 Nivel de la satisfacción con el servicio

Los beneficiarios finales de los productos y servicios ofertados por Fundación 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 94.1% de colaboradores de cooperativas y 92.1% de sus socios microempresarios para un promedio general de 92.8%.

5.2 Resultados sistema de quejas, reclamos y sugerencias.

Fundación 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.



PROYECCIONES AL PRÓXIMO AÑO

Memoria Institucional 2024

6.1 Proyecciones 2025 de Fundación Reservas del País

Fundación Reservas del País ha previsto que para el año 2025 se ejecutarán acciones que contribuirán al logro de los objetivos institucionales y que beneficiarán al sector microfinanciero de República Dominicana, a continuación presentamos las mismas; a saber:

- Aprobaciones de crédito por un monto de RD\$1,335.00 millones y desembolsos por RD\$1,319.24 millones, con un monto de cartera de crédito estimado de RD\$4,164.65 millones.
- Aprobaciones de 10 Asistencias Técnicas Especializadas, en temas de fortalecimiento institucional, planificación estratégica, Prevención de Lavado de activos, entre otros.
- Capacitaciones de 4,600 microempresarios en Gestión Financiera, Cambio Climático, APP educativa y otros especializados y de 1,500 empleados de prestatarias en Gestión Financiera, Cambio Climático, APP educativa y otros especializados.



ANEXOS

Memoria Institucional 2024

- a. Matriz de Logros Relevantes.
- b. Matriz de Ejecución Presupuestaria.
- c. Matriz de Principales Indicadores del POA.
- d. Resumen del Plan de Compras.
- e. Organigrama Institucional.



a. Matriz de Logros Relevantes.

Producto / servicio	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Total año 2024
Aprobaciones de Crédito	0	8	0	6	2	0	10	0	5	7	0	0	38
Inversión (RD\$ Millones)	0	240.00		42.00	70.00	0	321.50	0	200.00	390.00	0	0	1,263.50
Desembolsos de Crédito	7	3	6	4	7	7	0	10	10	6	7	11	78
Inversión producto (RD\$ Millones)	87.00	23.00	90.00	33.00	76.00	20.50	0	119.50	133.69	95.50	292.50	273.30	1,244.00
Microempresarios y empleados de prestatarias capacitados	0	770	621	735	854	1,132	838	703	703	472	274	0	7,102
Inversión realizada (RD\$ Millones)	0	891,00	798,13	1.056,8	1.320,07	622,95	916,55	1.522,9	1.152,5	655,86	723,44	0	9.66



b. Matriz de Ejecución Presupuestaria.

	En RD\$				
	Asignación Presupuestaria Gobierno	Fondos Propios	Total Presupuestado	Ejecución Ene - Dic 2024	% Desempeño Financiero
Ingresos		450,899,449	450,899,449	572,614,753	127%
Ingresos Operacionales		297,710,169		301,533,679	
Ingresos No Operacionales		90,710,169		204,885,039	
Otros Ingresos		62,923,072		66,196,035	
Gastos		296,646,933	296,646,933	239,383,705	81%
De Personal		154,361,242		148,351,961	
Operativos y Otros		138,350,133		86,712,520	
Financieros		3,935,558		4,319,223	
Resultados		154,252,516	154,252,516	304,232,891	216%



MATRIZ DE PRINCIPALES INDICADORES DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA)

No.	Área	Producto	Nombre del Indicador	Frecuencia	Línea Base	Meta	Resultado	Porcentaje de Avance
1	Gerencia de Crédito	Gestionar aprobaciones y desembolsos de crédito a prestatarias	Aprobaciones de crédito (RD\$).	Mensual	8,925,781,408	1,200,000,000	1,263,500,000	105%
2			Desembolsos realizados (RD\$)	Mensual	8,722,781,408	1,157,440,000	1,244,000,000	107%
3		Estimar la generación y/o fortalecimiento del empleo y el apoyo a las microempresas derivado de las aprobaciones de crédito.	Microempresas atendidas	Mensual	241,540	32,364	25,812	80%
4			Estimación de empleos generados y/o fortalecidos (con rotación)	Mensual	561,982	74,379	64,235	86%
5	Gerencia División Fortalecimiento, Innovación y Comunicaciones	Capacitar Microempresarios y empleados de prestatarias aliadas.	Microempresarios capacitados	Mensual	37,526	3,953	4,804	122%
6			Talleres impartidos	Mensual	1,052	Seguimiento	1,183	N/A
7			Empleados/as de prestatarias capacitados	Mensual	11,709	1,836	2,298	125%
8			Talleres impartidos	Mensual	366	Seguimiento	469	N/A
9		Coordinar y ejecutar programas de Fortalecimiento institucional en beneficio de prestatarias	Asistencias Técnicas aprobadas	Mensual	213	10	10	100%



d. Resumen del Plan de Compras.

Partida	En RD\$		
	Plan de Compras	Ejecución de Compras	Porcentaje de Ejecución
	Enero-diciembre 2024 (RD\$ Millones)	Enero-diciembre 2024(RD\$ Millones)	Enero-diciembre 2024 (RD\$ Millones)
Equipos Tecnológicos	8,729,216	1,162,410	14%
Servicios Profesionales	8,876,874	2,856,668	32%
Servicios Profesionales para Programas y Asistencias Técnicas	5,500,000	3,837,696	70%
Servicios Profesionales para Ejecución de Proyectos	2,764,543	856,993	31%
Material Gastable	217,124	224,216	103%
	26,087,757	5,010,027	34%

Fuente: Gerencia Financiera.



e. Organigrama Institucional.

