



Informe Anual de Labores Unidad de Riesgo 2018

FECHA: ENERO 2019



Introducción

El presente informe pretende realizar una recopilación de las acciones y avances en el tema de gestión y administración del riesgo en Coocique para el 2018.

En nuestra cooperativa el proceso integral de riesgos es formal y de apoyo a la gestión estratégica y toma de decisiones institucionales, sus políticas, procedimientos y metodologías se encuentran debidamente aprobados por los órganos correspondientes y son revisadas y actualizadas al menos una vez al año.

Reforzamos para este 2018 la cultura institucional basada en riesgos, fortaleciendo los conocimientos y actitudes de los colaboradores de la cooperativa, tratando de inculcar en ellos que, en el proceso de toma de decisiones se deben valorar los factores de exposición a riesgos.

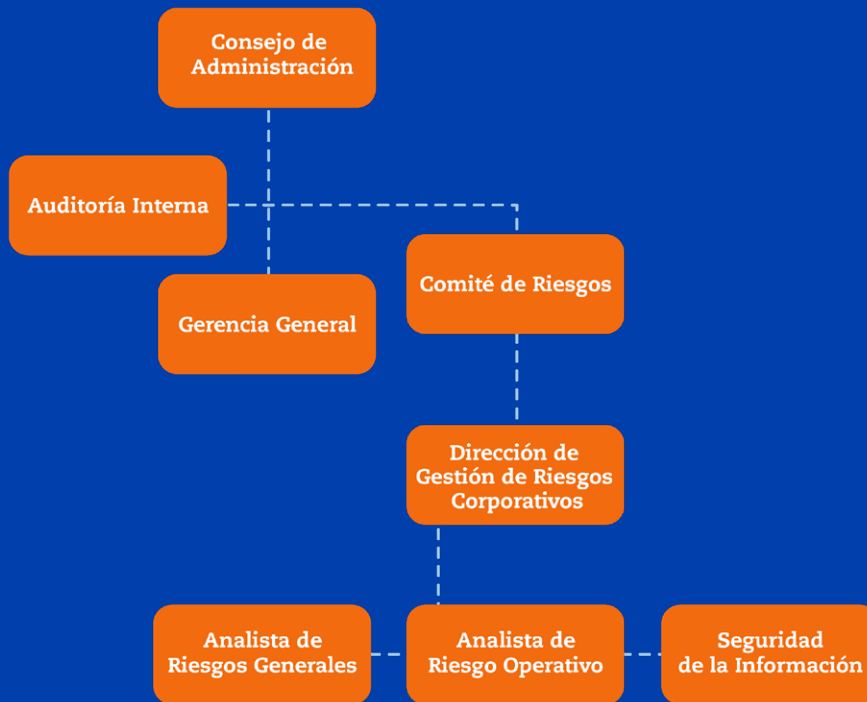
Estructura organizativa

Como órgano máximo decisorio tenemos la Asamblea General de Asociados, quienes a su vez, basados en los reglamentos vigentes, nombran a sus representantes en el Consejo de Administración, quienes serán los tomadores de decisiones más importantes, por lo que su conocimiento en la gestión de riesgos es indispensable, ya que son quienes dentro de sus múltiples funciones, tienen la responsabilidad de aprobar las políticas institucionales de riesgo así como los límites establecidos en la declaración de apetito al riesgo de la entidad.

El Comité de Riesgos es el enlace entre el Consejo de Administración y la Dirección de Gestión de Riesgos para conocer de primera mano la información correspondiente.

A partir de noviembre 2018 la unidad de riesgos pasó a ser la Dirección de Gestión de Riesgos Corporativo, esto por cuanto el Acuerdo SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo así lo sugiere, procurando brindar mayor independencia y jerarquía a la gestión institucional de riesgos. Adicionalmente, se incluye en el mismo mes dentro de la Dirección de Riesgos al área de Seguridad de la información tratando así de fortalecer las gestiones, alineadas con la gestión de riesgos operativos y de tecnologías de información.





Riesgos evaluados



Principios para la gestión de riesgos organizacional

Las actividades desarrolladas desde la gestión de riesgos se basan en principios institucionales alineados con la estrategia, la información suministrada por el área de riesgo es tomada en cuenta en decisiones gerenciales y de Consejo de administración.

Sus acciones se basan en los siguientes principios:

- Crear valor.
- Integración a los procesos organizacionales
- Forma parte de la toma de decisiones
- Trata de explicar la incertidumbre
- Es sistemática, estructurada y adecuada.
- Sus observaciones se basan en la mejor información disponible
- La evaluación de riesgo es “a la medida” del análisis realizado, enfocado en la realidad de la Cooperativa.
- Toma en cuenta factores humanos y culturales para el desarrollo de sus funciones.
- Es transparente, asume el proceso de rendición de cuentas.
- Es dinámica y sensible al cambio
- Procura facilitar la mejora continua en los procesos de la cooperativa.

ALGUNAS DE LAS POLITICAS GENERALES DE RIESGO

- Identificar los diferentes tipos de riesgo que pueden afectar la operación y/o resultados esperados de COOCIQUE.
- El Consejo de Administración debe ser informado al menos bimensualmente de la exposición al riesgo para evaluar el monitoreo y control.
- Fomentar una cultura de administración de riesgos, de forma que, para los niveles en que se requiera de la organización, la toma de decisiones se fundamente técnicamente y se incluyan análisis de riesgos y beneficios esperados, con una clara identificación de responsables y actividades, buscando el equilibrio entre la maximización de los recursos y la obtención de rendimientos.
- Controlar los indicadores de riesgo establecidos en la Declaración de apetito al riesgo, de modo que se encuentren dentro de los límites de tolerancia permitidos.
- Contar con un proceso formal, integral y continuo de administración de riesgos.
- Cumplir debidamente con la regulación vigente en el tema de administración de los diferentes riesgos.
- Los niveles de riesgo adoptados por tipo de riesgo no excederán en ningún caso, los límites máximos regulatorios exigidos, cuando estos existan

Riesgo de crédito

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Se determina por medio de matrices de transición la valoración del cambio de categorías o días de atraso en un intervalo de tiempo, que podría ser mensual, interanual o cualquier otro que se requiera.
- Se trabaja en la determinación de la pérdida esperada y no esperada a través de metodologías estadísticas.
- Se realizan análisis de cosechas para determinar características similares, tomar medidas y decidir si es necesario realizar ajustes a las políticas internas.
- Uno a uno se evalúan las capacidades de pago de los deudores a través de la herramienta CPC, que realiza valoraciones de estrés en tres escenarios diferentes.
- Se desarrolla el modelo de probabilidades de incumplimiento en la herramienta estadística "R"
- Con la herramienta Risk Simulator se desarrollan predicciones de algunos indicadores de cartera como morosidad mayor a 90 días.
- Se realizan proyecciones de estimaciones de cartera con base en el comportamiento de las matrices de transición y los aumentos esperados de cartera.
- Se establecen límites internos de forma separada para la cartera específica de Sistema de Banca para el Desarrollo (SBD)

Acciones de mitigación y control implementados

- Seguimiento a los indicadores de riesgo implementados en la declaración de apetito al riesgo
- Ajustes a las políticas de crédito.
- Análisis de cosechas de cartera formalizada para determinar patrones de comportamiento.
- Capacitaciones internas sobre normativa relacionada con riesgo de crédito a las áreas involucradas.
- Información de forma separada sobre los grupos de productos de crédito (incluyendo SBD) para monitorear el riesgo de forma agrupada.
- Emisión de criterios de riesgos en Análisis de créditos con nivel de aprobación del Consejo de Administración.



Riesgo de liquidez

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Se evalúan los indicadores de calce de plazos a 1 y 3 meses, para moneda nacional, moneda extranjera y global, tal como lo establece la normativa SUGEF 24-00.
- Se miden los niveles de volatilidad de los saldos de los ahorros vista para determinar la parte estable y la volátil para programar necesidades de liquidez.
- Se calcula el ICL (índice de cobertura de liquidez) que mide la liquidez disponible para cumplir con las obligaciones a 30 días, manteniendo siempre niveles superiores a los estándares normativos, además se implementaron los nuevos cambios solicitados por la SUGEF en el indicador sin que esto tuviese mayor efecto sobre el resultado del indicador.
- Se calculan además de manera mensual, algunos indicadores internos propios de la entidad que se encuentran incluidos en la declaración de apetito al riesgo.

Acciones de mitigación y control implementados

- Asesoría en temas de colocación de inversiones a plazos que sean concordantes con las políticas internas.
- Control estricto de los vencimientos del activo y pasivo, así como de cualquier otra erogación importante
- Control de metas para verificar el correcto insumo de liquidez para hacer frente a la colocación.
- Estrategias de comunicación a lo interno (sucursales – tesorería) sobre salidas de efectivo significativas con el fin de mantener los niveles de liquidez adecuados.



Riesgos de mercado

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Bajo el cálculo de la denominada Duración de Macauley que permite determinar de una manera relativamente sencilla el valor de la Duración Modificada (la elasticidad), a su vez permite pronosticar (de una manera muy aproximada) el monto del impacto en el valor actual de activos, pasivos y en consecuencia en el valor del actual del patrimonio ante una variación en el nivel de tasas de interés prevalecientes en el mercado.
- Se calculará el Valor en riesgo del patrimonio por exposición a tasas para un periodo y nivel de confianza determinados.
- Se calculan el margen de intermediación M4 y M4 ampliado.
- Se obtiene mensualmente información de la estructura de cotizaciones del tipo de cambio de las monedas de denominación de los activos y pasivos en la Institución.
- Se mide el producto entre la volatilidad del tipo de cambio en un horizonte mensual y un determinado nivel de confianza, determinando el porcentaje relacionado a Capital Base.
- Se revisa información sobre evolución de variables macroeconómicas nacionales e internacionales.
- Se realiza la evaluación de los precios de las inversiones bajo el método establecido en el SUGEF 3-06, para determinar la exposición del capital.
- Se evalúan las variaciones de precio de las inversiones.
- Se realizan análisis de estrés a los diferentes indicadores económicos determinando los posibles efectos a lo interno.

Acciones de mitigación y control implementados

- Monitoreo constante de los macroprecios
- Simulaciones y escenarios estresados y los posibles efectos internos
- Control bajo las políticas internas de la posición en moneda extranjera
- Implementación y fortalecimiento del Comité de Activos y Pasivos para el análisis de datos y toma de decisiones en relación a márgenes de intermediación
- Fortalecimiento de los análisis a través de la herramienta Risk Simulator.



Riesgos operativos

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Mediante scorecard, método que consiste en la elaboración de cuestionarios e indicadores de riesgo se muestran el perfil de riesgo operacional de cada unidad.
- El proceso de valoración de riesgo operativo considera la valoración de la efectividad de las medidas de administración o controles existentes, basados en términos de calidad y frecuencia de aplicación, así como la implementación de acciones y/o planes de administración de riesgo de acuerdo con el apetito de riesgo definido.
- Se desarrolla un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en la gestión de riesgo operacional.

Acciones de mitigación y control implementados

- Capacitaciones para fortalecer la cultura de riesgos organizacional
- Acuerdos del Comité de Riesgos como apoyo a la gestión
- Inclusión dentro de los manuales de puesto de la responsabilidad y el compromiso de apoyar la gestión de riesgo operativo, dando seguimiento a las acciones de mitigación establecidas por cada responsable.
- Evaluación metodológica de los casos de negocio desde la perspectiva del riesgo.

Riesgos de tecnologías de información y seguridad de la información

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Alineamiento de la metodología de evaluación de riesgos operativos con los riesgos de seguridad de la información.

Acciones de mitigación y control implementados

- Conclusión de la implementación del proceso APO12 Gestionar el riesgo de TI
- Definición del perfil de Riesgo de TI y los indicadores claves de medición.
- Reporte de información a TI sobre los riesgos de los procesos que organizacionales que afectan las TI y viceversa.

Riesgos de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Basados en los cambios al Acuerdo SUGEF 12-10, específicamente en lo establecido en el artículo 3, se realiza una valoración de la matriz interna de riesgo de cliente con el fin de mejorar dicha matriz, así como utilizarla de punto de partida para mejorar la matriz de riesgo de sujeto fiscalizado, bajo los parámetros establecidos en la normativa mencionada, con lo que se crea un caso de negocio a desarrollar en el 2019 con un modelo más robusto, logrando determinar así riesgo inherente y residual para cada una de las variables definidas en el artículo citado.
- Se actualiza y depura la herramienta automática de seguimiento de las alertas emitidas por los sistemas internos con el fin de prevenir que la cooperativa sea utilizada para fines ilícitos.
- A través de la Oficialía de Cumplimiento Corporativa se vela por el adecuado cumplimiento de los lineamientos establecidos de la Ley 8204 y su normativa Conexa.

Acciones de mitigación y control implementados

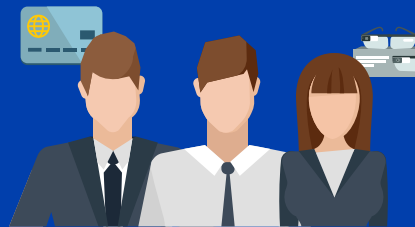
- Política conozca a su asociado (cliente)
- Política conozca a su colaborador
- Política conozca a su proveedor
- Alertas de seguimiento al nivel transaccional de los asociados
- Actualización de manuales y reglamentos
- Capacitación constante
- Definición de oficiales de cumplimiento auxiliares por sucursal.

Riesgos reputacional

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

La metodología está enfocada a los principales grupos de interés relacionados directamente a la cooperativa, los cuales son:

- Colaboradores
- Proveedores
- Acreedores mayoristas
- Asociados separados por:
 - + Deudores
 - + Depositantes



La metodología permite calcular diferentes índices para las principales actividades de la cooperativa, de modo que permita tomar acciones concretas.

Acciones de mitigación y control implementados

- Encuestas en línea sobre satisfacción
- Monitoreo constante de redes sociales
- Capacitación y concientización.

Riesgo país

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Se mantiene control constante de los indicadores macroeconómicos nacionales e internacionales, además de las implicaciones que podamos esperar.

Acciones de mitigación y control implementados

- Apoyo de expertos en temas concretos
- Asesorías y control
- Análisis de las implicaciones en los cambios normativos y legales

Riesgo grupo o conglomerado

Descripción de las metodologías para la medición y evaluación de riesgos

- Se consolida la información financiera y se calculan los indicadores camels de forma consolidada, con el fin de revisar el efecto de las subsidiarias sobre Coocique.

Acciones de mitigación y control implementados

- Para el 2019 se plantea dentro del plan de trabajo de la Dirección de Riesgos la implementación de indicadores propios de medición de riesgo de las subsidiarias.
- Control de los estados financieros de las subsidiarias
-

Principales Acciones, Avances y logros obtenidos en la Gestión durante el 2018

A nivel general:

1. Con esfuerzo se logra una reducción de las observaciones realizadas por la auditoría externa en el 2017, pasando de 8 observaciones en el 2017 a 3 en la primera visita del 2018, teniendo en consideración que las que se mantienen dependen del avance en temas de herramientas de mejora en la medición y correcta gestión de riesgos, en los que permanecemos en constante mejora.
2. Con el fin de buscar una mayor identificación, posicionamiento y mejorar la comunicación de la gestión de riesgos, para el 2018 se definió una mascota y un slogan, eligiéndose al Pingüino por su forma de adecuar o modificar su conducta para no recibir o producir perjuicios innecesarios. El nombre elegido fue "Prudencio", pues encierra el fin de la gestión de riesgos de la prudencia, es un nombre fácil de recordar, y se relaciona con ser cauto y precavido.



3. Para el primer semestre del 2018 se trabajó en el diseño de un video institucional de riesgos que transmitiera el mensaje claro de la gestión de riesgos y posicionara a Prudencio como comunicador de la gestión de riesgos. El video se lanzó el pasado 19 de julio.

4. Impartimos un total de 8 capacitaciones internas durante el año tratando temas como:

- + Normativa SUGEF 1-05 Riesgo de crédito
- + Normativa SUGEF 2-10 Gestión integral de riesgos
- + Normativa SUGEF 18-16 Gestión de Riesgos operativos
- + Normativa SUGEF 16-16 Reglamento sobre Gobierno Corporativo
- + Normativa SUGEF 22-18 Reglamento sobre idoneidad
- + Charla sobre inversiones
- + Charla sobre seguridad de la información

En estas capacitaciones, en diferentes grupos, estuvieron presentes colaboradores miembros del Comité Ejecutivo y las siguientes áreas:

- **Oficialía de Cumplimiento**
- **Auditoría Interna**
- **Seguridad de la Información**
- **Financiero Contable**
- **Cobro**
- **Productos y Servicios**
- **Responsabilidad Social**
- **Asistente Consejo de Administración**
- **Asistente Gerencia**
- **Asistente Dirección Financiera**
- **Dirección de Operaciones**
- **Proyectos y Gobierno de TI**
- **Seguimiento y Control**
- **Vivienda**
- **Sucursales**
- **Capital Humano**
- **Gestión de Ventas**
- **TI**
- **Relaciones Empresariales**
- **Tesorería**
- **Inversiones**
- **USS**
- **Tarjetas**
- **Fiacocique**
- **Legal**
- **BI**
- **Archivo y Custodia**

5. Los colaboradores de la unidad recibimos formación y actualización en temas relacionados con riesgos, entre ellos:

- + Conclusión del Técnico en riesgos de la UCR, teniendo así la unidad los tres colaboradores con el título.
- + Capacitación en herramienta estadística R
- + Charlas y talleres sobre cambios normativos
- + Certificación en ISO 31000 Sobre Gestión de riesgos
- + Certificación en Riesgo Operativo
- + Capacitación en el uso de la herramienta Risk Simulator
- + Y actualmente uno de los colaboradores se encuentra formándose en análisis de escenarios de estrés.

6. Utilizando las herramientas internas de comunicación se emitieron boletines internos informativos con temas relacionados con riesgo.

7. La unidad de riesgo sigue fortaleciendo su figura como ente de apoyo a la toma de decisiones, ocupando un rol más participativo.

8. Se realizan valoraciones y mejoras a la declaración de apetito al riesgo, con el fin de adaptarla a la realidad de la nueva estrategia de la cooperativa y sus realidades de mercado, además de que, se fortalece con nuevos indicadores sugeridos por la Dirección Financiera.

9. Se coordina con el Comité de Educación con el fin de brindar una capacitación, con facilitadores de calidad, para miembros de cuerpos directivos, alta gerencia y áreas primordiales en temas de regulación vigente, gobierno corporativo, entre otros.

10. Se conoce, a través del Comité de Activos y Pasivos, en forma periódica la información correspondiente a la competencia más cercana a la cooperativa para monitorear las condiciones de mercado y tomar posibles decisiones para mejorar la estrategia.

11. Se concluyó con el cronograma planteado para el 2018 en relación a la evaluación de riesgo operativo.

12. Se evaluaron, desde el punto de vista de riesgo, cada uno de los casos de negocio analizados en Comité Gerencial (11 en total), emitiendo para cada uno un informe con observaciones a evaluar por los tomadores de decisiones.

13. Durante el 1er semestre se evaluaron varias herramientas de gestión de riesgos, llegando a la conclusión de que la mejor opción era la capacitación en la herramienta R, la cual fue aprobada para 15 colaboradores de diferentes áreas, se brindó una capacitación por un total de 72 horas, con el fin de que podamos crear nuestras propias herramientas de análisis, esta capacitación estuvo a cargo de la empresa Ixpantia.

R es un entorno y lenguaje de programación con un enfoque al análisis estadístico.

R nació como una re implementación de software libre del lenguaje S, adicionado con soporte para alcance estático. Se trata de uno de los lenguajes de programación más utilizados en investigación por la comunidad estadística; siendo además muy popular en el campo de la minería de datos, la investigación biomédica, la bioinformática y las matemáticas financieras. A esto contribuye la posibilidad de cargar diferentes bibliotecas o paquetes con funcionalidades de cálculo y graficación.

Tomado de [https://es.wikipedia.org/wiki/R_\(lenguaje_de_programaci%C3%B3n\)](https://es.wikipedia.org/wiki/R_(lenguaje_de_programaci%C3%B3n))

14. Se contrata a la empresa Ixpantia, para que, en conjunto y bajo supervisión de la unidad de riesgos y el asesor externo se desarrolle el modelo de probabilidades de incumplimiento de la cartera de crédito, el cual permite ir creando record crediticio propio, de acuerdo a características propias de la cartera de Coocique.

15. Se puso en práctica la aplicación de la herramienta Risk Simulator, con apoyo del asesor externo, para poder aplicarlo en temas por ejemplo de, evolución esperada de la morosidad, comportamiento de las estimaciones, validación de proyecciones financieras, evolución del tipo de cambio, entre otros.

“Risk Simulator permite realizar análisis de diferentes tipos de riesgos, así como poder pronosticar sus series históricas, identificar variables críticas en la valoración económica de proyectos, inversiones, generación de miles de escenarios, optimización tradicional y dinámica, generación de reportes entre muchas más herramientas estadísticas.”

Tomado de : <https://www.software-shop.com/producto/risk-simulator>.

16. Se continúa trabajando de la mano del asesor externo experto en riesgos diferentes temas durante el 2018 con el fin de buscar la calidad y mejora continua en los procesos desarrollados por la unidad de riesgos. Algunos de los temas a los que se le ha dado mayor relevancia son:

- + Colaboración en la evaluación de herramientas para la correcta gestión de riesgo
- + Acompañamiento y supervisión de calidad en la implementación de la medición de probabilidades de incumplimiento.
- + Capacitación en el uso de la herramienta Risk Simulator.
- + Mejoras en el proceso de evaluación financiera, proyecciones, estados de origen y aplicación de fondos, como apoyo a la Dirección Financiera.
- + Depuración del modelo de proyección de estimaciones a través de las matrices de transición.

17. Se avanza en la implementación de la herramienta de Riesgo de Liquidez de la empresa CRMV, obteniendo avances significativos y realizando algunos ajustes necesarios para depurar la herramienta.

18. Se realiza una recopilación de información de los principales factores de riesgo del 2019, con el fin de que sirvan de base para la revisión de planificación estratégica 2018-2022.

19. En relación a los planes de contingencia y continuidad, se trabaja con la empresa Monarch para generar un solo documento que contenga todos los planes de contingencia organizacional.

20. Se define el llamado "Comité de Crisis", como protocolo de ejecución en los planes de contingencia y continuidad, así como los voceros oficiales y el protocolo de comunicación ante situaciones específicas.

21. A través del apoyo del área de Responsabilidad Social, se impulsa la iniciativa de medir el balance social, además de buscar la implementación de la medición de riesgos sociales y ambientales a la gestión de riesgo institucional.

22. Como una propuesta del área de Cumplimiento Normativo, se nombra la Unidad de Riesgos como una Dirección de Riesgos Corporativa, esto con el fin de alinearlos a los procesos de Gobierno Corporativo, darle mayor valor, asumiendo además el reto de realizar evaluaciones de riesgo de las subsidiarias. Adicional a esto se incorpora a la (ahora Dirección de Riesgos), el área de Seguridad de la información, con el fin de darle mayor relevancia y un enfoque desde la perspectiva de riesgos.

Específicos:

Riesgo de crédito:

- 1.** Implementación del modelo de probabilidades de incumplimiento con el fin de crear un modelo de score interno.
- 2.** Actualización de fichas de productos de acuerdo a su nivel de riesgo, y analizando las condiciones de mercado.
- 3.** Se realizan evaluaciones de riesgo de crédito específicas a operaciones de crédito superiores a \$350 millones, que son de aprobación del Consejo de Administración, con el fin de prevenir situaciones de exposición de riesgo.
- 4.** Se mantiene la utilización de la herramienta externa de score que permite determinar, basado en condiciones y características específicas, la probabilidad de impago de un deudor, de acuerdo a características externas.

5. Se continúa con la valoración y análisis de cosechas, segmentos, sucursales, líneas y algunas otras características con el fin de determinar situaciones de riesgo repetitivas y plantear acciones específicas de mejora.
6. Se brinda actualización a nivel de capacitación a los colaboradores relacionados con el proceso de análisis de crédito y cobro con el fin de que comprendan la importancia en el enfoque de riesgo y las implicaciones tanto normativas como a nivel de resultados que los efectos de riesgo crédito tienen para la cooperativa.
7. Se implementa la medición de apetito al riesgo en carteras con mora mayor a 90 días por grupos (Vivienda, Producción, SBD, Consumo, Ahoros)
8. Se fortalece el modelo de proyección de estimaciones, para que, además del modelo de cadenas de Markov utilice los escenarios del Risk Simulator.

Riesgo de liquidez:

1. Se continúa con la implementación de una herramienta automatizada para la correcta administración del riesgo de liquidez, realizando algunos ajustes necesarios.
2. Se evalúan continuamente las posiciones de liquidez para mantener niveles adecuados en calce de plazos e ICL.
3. Se implementa un cambio normativo en la medición del ICL con corte al mes de noviembre.
4. Se comprueban y actualizan los límites internos relacionados al apetito de riesgo para la adecuada gestión de riesgo de liquidez.

Riesgos de mercado (Tipo de cambio, tasa de interés, precio):

1. Se comprueban y actualizan los límites internos para el apetito, la tolerancia y la capacidad del crédito, en concordancia con la declaración de apetito al riesgo y la estrategia organizacional.
2. Se continúa con el seguimiento de las políticas e indicadores internos para mantenerse dentro de los parámetros establecidos por los requerimientos de política de posición cambiaria del BCCR.
3. Ante variaciones considerables en el indicador de tipo de cambio, se realizan proyecciones y simulaciones en la herramienta Risk Simulator para determinar los posibles efectos de movimientos abruptos del indicador y lo que se podría esperar a futuro.
4. En un trabajo coordinado con la Dirección Financiera se realiza la evaluación del modelo de origen y aplicación de fondos de tasas de interés con el fin de identificar el costo de los recursos, las tasas asignadas y los márgenes de cada grupo de crédito, con el fin de mantener un margen de intermediación general adecuado.

Riesgos Operativo (incluye riesgo legal y riesgo de tecnologías de información):

1. Se continúa con la evaluación de los procesos altamente críticos, así como el seguimiento de las medidas de mitigación planteadas en evaluaciones anteriores, tal como lo establece la normativa SUGEF 18-16.
2. Se implementa la primera evaluación de sucursales, logrando capacitar al 100% de los gerentes de sucursal en el uso de la herramienta SIARO.
3. Se trabaja en la concientización del personal en relación a la adecuada gestión del riesgo operativo, así como la importancia en la gestión del registro de eventos y/o incidentes, y funcionalidades de la herramienta a los colaboradores involucrados.

4. Se emiten trimestralmente informes internos con los resultados de las evaluaciones, con el fin de comunicar a los directores de área responsables las acciones establecidas por sus colaboradores a cargo y el seguimiento realizado a las medidas de mitigación planteadas.

5. Se implementa el perfil de riesgo de TI, culminando así con la correcta ejecución del APO12 Gestión de Riesgos de TI, según la metodología COBIT y la normativa SUGEF 14-17.

Riesgo reputacional:

1. Se mantiene el monitoreo constante del indicador de renovación de captaciones como un indicador de confianza y reputación.

2. En conjunto con la Oficialía de Cumplimiento, se realizan mejoras al código de conducta con el fin de disminuir la exposición a riesgo de reputación.

3. Se mantiene en los planes estratégicos del 2018 – 2022, el fortalecimiento de la cultura de alta confianza, incluyendo un lema de “Si fuera mi plata”.

Riesgos legitimación de capitales:

1. Basados en lo establecido en el artículo 3, se realiza una valoración de la matriz interna de riesgo de sujeto fiscalizado, con el fin de mejorar e incorporar observaciones realizadas por el ente supervisor, así como desarrollar un caso de negocio para lograr la automatización, logrando así determinar el riesgo inherente y residual en relación a legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

2. Se continúa mejorando la herramienta Sentinel para seguimiento a las alertas relacionadas con legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

“Este informe fue conocido y aprobado por el Comité de Riesgos según consta en acta 160 de éste Comité, además de conocido y aprobado por el Consejo de Administración según acuerdo N°2 del Acta 2360”