

INFORME ANUAL DE RIESGOS

PERIODO 2017



1- Gestión de Riesgos

El proceso de Administración Integral de Riesgos se define en el Manual de Gestión de Integral de Riesgos. Se establece el perfil general de riesgos que adoptará Coopecaja para sus operaciones como el emergente de las condiciones de mercado y se ubicará dentro del rango estándares del sector cooperativo costarricense.

El objetivo de la organización no es eliminar los riesgos, sino asumir un nivel de riesgos prudente que permita a la organización generar rendimientos y, a la vez, mantener niveles aceptables de capital y de fondeo para generar beneficios. Estableciendo los límites, tolerancias y capacidad de riesgo que está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos, operativos y del plan de negocio en general.

2- Responsabilidades del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es responsable de la aprobación y revisión de las políticas y procedimientos de la Administración Integral de Riesgos, al menos una vez al año, así como la-y gestión del marco para garantizar que el perfil de riesgo efectivo este alineado con el apetito de riesgos definido.

Coopecaja, en línea con su misión y visión y valores, busca un equilibrio entre el riesgo que asume y la rentabilidad que percibe, con el propósito de generar valor a sus asociados.

La innovación es una constante, para ofrecer servicios con los más altos estándares de calidad, siempre con el objetivo de continuar deleitando y elevando la calidad de vida de nuestros asociados.

Las políticas y procedimientos de riesgos establecidos por el Consejo de Administración serán desarrollados a través de la Unidad de Riesgos e implementados en toda la organización por las áreas de negocio acompañadas por la Unidad de Riesgos Esta Unidad, además, llevará a cabo su seguimiento e informará periódicamente de su aplicación y evolución a los órganos de administración competentes, elevando a éstos las propuestas que considere adecuadas para su mejor desarrollo.

3- Proceso de Gestión Integral de Riesgos

Coopecaja mantiene un proceso de cultura de riesgos, dirigida a lograr la aplicación de las políticas y procedimientos, además de la consecución de los objetivos definidos, cumpliendo en todo momento con la normativa y regulación aplicable.

La finalidad de Coopecaja es gestionar y controlar los potenciales riesgos relevantes para alcanzar sus objetivos, con el propósito de hacer más eficiente el proceso para proteger el patrimonio de sus asociados.

En línea con las sanas prácticas internacionales, Coopecaja sigue un modelo de gestión y control de riesgos basado en tres líneas de defensa, donde:

La primera línea de defensa será la responsable de la gestión diaria de los riesgos, enfocada en identificar, evaluar y reportar cada exposición, esta línea está asociada a las líneas de negocio o a las actividades sustantivas de la organización y la conforman los dueños de esos procesos.

La segunda línea de defensa compuesta por la Unidad de Riesgos, Incluye a sus distintas áreas de control como seguridad física, seguridad de la información y seguridad informática dando seguimiento y generando reportes a las instancias respectivas.

La tercera línea es la Auditoría Interna, que, siendo independiente y efectiva, proporciona al Consejo de Administración información sobre la calidad del proceso de gestión del riesgo, esto por medio de sus revisiones y vinculándolos con la cultura, la estrategia, los planes de negocio y las políticas de la entidad.

4- Principios sobre la gestión de riesgos

4-1 Toma de decisiones

La administración integral de riesgos considera igual de importante el análisis como al proceso de toma de decisiones, por lo cual es necesario equilibrar los tiempos utilizados en cada etapa, fundamentalmente no privilegiar los análisis en detrimento de la toma de medidas, así como establecer un marco que guíe las actuaciones de los colaboradores involucrados en la gestión de riesgos.

4-2 Administración de riesgos independiente respecto de las unidades de negocio

Coopecaja cuenta con una Unidad de Gestión de Riesgos especializada para la supervisión y gestión de riesgos, evitando conflictos de interés y asegurando una adecuada separación de funciones y responsabilidades.

4-3 Visión global e integral

La entidad considera la totalidad de los riesgos relevantes a los que está expuesta y las interrelaciones entre estos. Para cumplir con este requerimiento se definieron e identificaron actores y roles de responsabilidad. El proceso es continuo en tanto forma parte de la estrategia institucional de la organización y está plenamente incorporado en sus procesos de toma de decisiones por lo que se mantendrá permanentemente actualizado respecto al cambios en el entorno y en el perfil de riesgo de la organización.

Los alcances y resultados emergentes del proceso de administración integral de riesgos serán adecuadamente comunicados y revelados, así se

promoverán las actividades de análisis crítico y auto-diagnóstico sobre la efectividad del mismo.

La administración de los riesgos se ejecuta con una visión integral, considerando los efectos e implicaciones en la planeación estratégica de Coopecaja.

4-4 Cumplimiento de normativas

Coopecaja por medio de su Unidad de Control Interno, tiene el compromiso estricto de cumplimiento de normativas emitidas por SUGEF, CONASSIF y Banco Central de Costa Rica, así como la aplicación de las mejores prácticas y estándares relacionados con el riesgo.

4-5 Diversificación

Contar con una adecuada diversificación entre clientes, productos y segmentos, gestionando la concentración de riesgo crediticio, a través del establecimiento de políticas y límites de crédito.

4-6 Monitoreo Continuo

Coopecaja considera que su negocio principal consiste la concesión de créditos a sus asociados por lo que la Unidad de Riesgos mantiene un monitoreo continuo de la cartera de crédito, y también sobre los riesgos considerados relevantes.

5- Cultura de administración de riesgos

Para Coopecaja es fundamental contar con una cultura de gestión de riesgos que contribuya a dar el apoyo necesario a los planes de desarrollo, donde deben estar incluidos todos los colaboradores, Comités, Consejo de Administración.

6- Agilidad en la toma de decisiones

Con el objetivo de mejorar este proceso, Coopecaja ha mantenido la política de que antes de poner en funcionamiento cualquier nuevo producto, servicio o actividad, la Gerencia deberá tener claramente identificados los riesgos asumidos y sus mecanismos de control. Estos riesgos deben ser evaluados por la Unidad de Riesgos.

7- Monitoreo de Riesgos

El acuerdo SUGEF 02-10 “REGLAMENTO SOBRE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS”, indica que la administración de riesgos debe ser congruente con la naturaleza, la complejidad y el volumen de sus operaciones, así como con su perfil de riesgo, de ahí que se gestiona los siguientes riesgos:

1. Riesgo de Crédito
2. Riesgo de Liquidez
3. Riesgo de Tasas de Interés
4. Riesgo de Tipo de Cambio
5. Riesgo de Precio
6. Riesgo Operativo
7. Riesgo de Tecnología de Información
8. Riesgo Patrimonial
9. Riesgo Legal
10. Riesgo País
11. Riesgo de Reputación
12. Riesgo de Legitimación de Capitales

8- Estrategias de comunicación hacia lo interno de la entidad

Un principio básico de la operación del Sistema de Administración y Gestión de Riesgos es que toda la organización, sin excepción, debe estar informada sobre los lineamientos y políticas generales en cuanto a la Administración de riesgos.

9- Políticas de Riesgos

Las políticas de riesgo se pueden definir como pautas o directrices que conducen las decisiones de las organizaciones con el objetivo de implementar la estrategia para el control de los riesgos, dentro de las principales tenemos:

1. Mantener un adecuado indicador de suficiencia patrimonial.
2. La calificación global de riesgo cuantitativo de la organización (con metodología de medición de la SUGEF), siempre deberá mantenerse en 1,00, con una tolerancia de hasta 1,4, ubicándose siempre en riesgo normal.
3. La rentabilidad sobre el patrimonio deberá estar siempre por arriba del nivel de inflación y en todo momento mayor que cero.
4. La administración y el Comité de Riesgos controlarán el indicador mensualmente.
5. Es responsabilidad de todos los colaboradores reportar los eventos de riesgo operativo.
6. Revisar al menos una vez al año los límites, tolerancias y capacidad de riesgos definidos.
7. Mantener los indicadores menores o igual a las tolerancias definidas.
8. Lograr una adecuada diversificación de los proveedores de fondeo que disminuya el riesgo.
9. Implementación y pruebas de planes de contingencia de liquidez.
10. Mantener una reserva de liquidez adicional a la requerida por la normativa.

11. Aplicación de matrices de riesgos para los procesos de la organización.

10- Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de sus riesgos relevantes.

1. Se estableció un instrumento que mide el perfil de riesgo de la Cooperativa y contiene la medición de los riesgos relevantes, mediante el riesgo inherente, la gestión y control de riesgo y el riesgo residual.
2. Desarrollo e implementación de modelos de cálculo de pérdida para la gestión de riesgo de crédito, como matrices de transición, cálculo de pérdidas esperadas y no esperada y valor en riesgo según BASILEA.
3. Se desarrolló un instrumento mediante el cual se determinan los indicadores de riesgo de SUGEF resultantes del plan estratégico, permitiendo contar con los resultados proyectados de estos indicadores, de esta forma poder calibrar los planes con los indicadores mínimos establecidos por la normativa correspondiente.
4. Se cuenta con los servicios de una empresa externa especializada mediante la cual podemos gestionar el Riesgo de precio a través de indicadores básicos de riesgo para el portafolio, con el mismo logramos incorporar un análisis básico de sensibilidad a la cartera, calculando la duración y la convexidad para los instrumentos en que invierte COOPECAJA.
5. Implementación de indicadores internos y de concentración, para la gestión del Riesgo de Liquidez, según lo establece el acuerdo SUGEF 17-13, en liquidez Operativa y liquidez Estructural permitiendo diversificar los análisis en diferentes horizontes de tiempo, para que los mismos sean prospectivos y de esta forma anticiparnos al ambiente cambiante en el que se encuentra Coopecaja.
6. Aplicación de prueba de estrés de liquidez y plan contingente de Liquidez en conjunto con la Jefatura Financiera y Área de Tesorería.
7. Se cuenta con un avance importante en el cronograma de implementación del acuerdo SUGEF 18-16 “Reglamento sobre Gestión de Riesgo Operativo”
8. Se incorporó un cálculo de Valor en Riesgo, diferente al Regulatorio, implementando un Modelo Paramétrico Normal.
9. Migración de la herramienta de incidentes de riesgo operativo de Felino a OpRisk-servicio en la Nube, ya que este software está diseñado especialmente para gestionar incidentes del negocio.
10. Respecto al Marco de Gestión de Riesgos de TI se realiza la actualización del documento el cual está alineado según la normativa SUGEF 14-17, con el COBIT 5 pasando a desarrollar mediante el proceso DSS12, con el nuevo marco de gestión de riesgos, se incorporan al Reglamento de Seguridad de la Información nuevas políticas. Con esto se inicia un nuevo ciclo de proyectos de TI además de la creación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información el cual será alineado con la ISO 27001.

11. Se realiza la validación de los riesgos identificados para el proyecto CGP (Sinpe), se realiza sesiones con las Jefatura de Proyectos, TI, Operaciones y Tesorería.
12. Se inicia con el ciclo de identificación de riesgos de TI
13. Se solicita al área de Seguridad de la Información definir y comunicar los roles y las responsabilidades para todo el personal de la organización con respecto a los sistemas de información para permitir que se puedan ejercer dichos roles y responsabilidades asignados con suficiente autoridad. Para el desarrollo de esta actividad se le solicita al área de TI mediante la creación de informes de los permisos de los funcionarios en cada uno de los sistemas informáticos utilizados en las diversas áreas operativas de Coopecaja. Se realiza diversas reuniones con las Jefaturas de las áreas operativas para definir los roles de cada uno de los funcionarios a su cargo
14. La unidad de Riesgos en conjunto con la Jefatura de TI, el señor Jorge Ivan, realizaron la elaboración de la contraseña de un usuario de control de las Bases de Datos de Coopecaja, con perfil de Administrador de Dominio, para ingresar al Active Directory y habilitar o des habilitar cualquier usuario en la red; así como cambiar o resetear la contraseña de un usuario de red.
15. Se implementa el Data Lost Prevention (DLP) en WatchGuard, a partir de esta implementación, se solicita a los RUCI de cada área operativa, que realicen la actualización de las matrices de Clasificación de Información., con el fin de que exista la fuga de información.
16. Se inician los monitoreos mediante la herramienta llamada **Dimension**, es de la misma familia WatchGuard y nos proporciona una lista de los bloqueos que han sido detectados desde su implementación, además de la revisión de ataques de malware.
17. Se inicia la publicación de Boletines Informativos de Seguridad de la Información, los cuales complementan los mensajes mensuales que se despliegan en la pantalla de las computadoras de los funcionarios, esto con el fin de culturizar a las personas en temas de Seguridad de la Información

11- Metodologías para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de la entidad

Las etapas del proceso de administración integral de riesgos de la entidad se estructuran de la siguiente forma:

- **ETAPA 1: IDENTIFICACION, ANÁLISIS, MEDICION Y MONITOREO DE RIESGOS.** Las actividades de identificación, análisis, medición y monitoreo de riesgos están a cargo de la Unidad de Riesgos, la que informa y reporta

mensualmente tales actividades, así como recomendar acciones al Comité de Riesgos y al Consejo de Administración de forma mensual.

- **ETAPA 2: ASESORAMIENTO AL CONSEJO SOBRE MITIGAMIENTO DE RIESGOS.** El Oficial de Riesgos participa en las sesiones del Comité de Riesgos, donde emite criterios sobre diferentes temas relacionados con la información periódica generada por la Unidad de Riesgos y recomendando al Consejo la aprobación de políticas de mitigamiento y la adopción de límites de tolerancia.
- **ETAPA 3: APROBACION DE POLÍTICAS DE MITIGAMIENTO Y LIMITES DE TOLERANCIA.** La aprobación de las políticas de mitigamiento y límites de tolerancia de los riesgos está a cargo del Consejo de Administración. Estas políticas pueden generarse por recomendación del Comité de Riesgos, para lo cual deben acompañarse de un acuerdo formal del comité que la contenga. En el caso de que sea establecida por el Consejo de Administración, previa aprobación deberá ser avalada por el Comité de Riesgos. El Comité de Administración Integral de Riesgos presentará una revisión anual de los límites de tolerancia ante el Consejo de Administración para su respectiva aprobación.
- **ETAPA 4: IMPLEMENTACION DE POLÍTICAS.** La ejecución efectiva y eficiente de las políticas aprobadas por el Consejo serán responsabilidad de la Gerencia de Coopecaja.
- **ETAPA 5: CONTROL Y SUPERVISION DE EJECUCION DE POLÍTICAS.** Tanto el Comité de Riesgos por medio de la Unidad de Riesgos son responsables de supervisar la implementación oportuna y adecuada por parte de la Gerencia, de las políticas de mitigamiento de riesgos aprobadas por el Consejo.
- **ETAPA 6:** La Auditoría Interna de la organización velará por el cumplimiento oportuno y adecuado de las etapas del proceso de administración de riesgos.
- **ETAPA 7:** La Auditoría Externa de riesgos dará opinión fundamentada acerca del cumplimiento y eficacia del proceso en la organización.

12- Documentación y registro.

Se registra en forma adecuada cada etapa del proceso de administración integral de riesgos. Se documenta las fuentes de datos, análisis, resultados, razones para las decisiones y otra información relevante del proceso.

13- Acciones de mitigación y control implementados.

La metodología del Índice de Riesgos de Coopecaja, establece una autoevaluación que permite valorar la gestión y control de los riesgos, es decir, las acciones de mitigación y controles implementados, para reducir el riesgo inherente, cuando este supere su nivel de tolerancia se debe generar acciones.

14- En cuanto a las acciones realizadas durante el 2017 en Gestión Integral de riesgos en Coopecaja tenemos:

1. Aprobación de la declaración de apetito de riesgos de la cooperativa.
2. Adquisición e implementación de una herramienta automatizada para la gestión de riesgo operativo.
3. Identificación de los riesgos operativos del proceso de crédito.
4. Implementación del DLP (Data Loss Prevention).
5. Capacitación anual en forma virtual en conjunto con Unidad de Cumplimiento, Departamento de T.I.
6. Seguimiento del Índice de Riesgos Coopecaja.
7. Colaboración en la definición de la autoevaluación normativa 24-00 Sugef.
8. Actualización Reglamentos, políticas y procedimientos.
9. Realización de sesiones mensuales del Comité de Riesgos.
10. Participación activa en sesiones mensuales del Comité de Tecnologías de Información
11. Presentación de informes de riesgos, emisión de datos y criterios en las sesiones del Consejo de Administración tanto ordinarias como extraordinarias.
12. Información colaborativa activa en las sesiones del Comité de Cumplimiento.
13. Generación de criterios de riesgos en la creación de nuevos productos, proyectos y servicios.

15- Principales retos 2018

- Comunicar la declaración de apetito de riesgo a toda la organización e iniciar un proceso de profundización de la cultura de riesgos.
- Desarrollar nuevas metodologías, modelos de medición e identificación de riesgos, que sean acordes a la naturaleza, complejidad y volumen de operaciones de Coopecaja.
- Continuar con la identificación de riesgos operativos según cronograma de implementación del acuerdo SUGEF 18-16.

- Incorporar la gestión de riesgos en el nuevo planteamiento estratégico que el Consejo de Administración apruebe.
- Apoyar a la Administración en la identificación de riesgos relevantes que surjan de nuevos proyectos y servicios.
- Realización de la prueba de vulnerabilidad de la infraestructura de las tecnologías de información (red interna, servidores).
- Programa de culturización en el tema de seguridad de la información.
- Alineación a la implementación de Cobit 5 según Acuerdo SUGEF 14-17: (APO12 Gestión de Riesgos y DSS05 Gestión de Servicios de Seguridad).
- Capacitación al personal enfocada en los beneficios de participar en la declaración de riesgos.
- Reformulación del proceso de culturización del proceso de gestión integral de riesgos