



INFORME ANUAL DE
RIESGOS 2019


Mucap

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. PRINCIPIOS RECTORES EN LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	4
III. ETAPAS DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....	5
IV. APETITO DE RIESGO DE MUCAP.....	7
V. ENUNCIACIÓN DE LOS RIESGOS OBJETO DE GESTIÓN.....	8
VI. RESUMEN DE LAS PRINCIPALES POLÍTICAS SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	9
VII. GESTIÓN DE LOS RIESGOS MÁS RELEVANTES.....	11
VIII. CONCLUSIÓN.....	25

I. INTRODUCCIÓN

En materia de administración de riesgos, Mucap adoptado un enfoque de gestión preventiva e integral en la toma de decisiones en línea de alcanzar su objetivo institucional y los objetivos estratégicos asociados. En consonancia con lo anterior, en el periodo 2019 como en ejercicios anteriores, la entidad ha continuado fortaleciendo sustancialmente el marco de procesos y lineamientos internos que permitan establecer controles a fin de prever cualquier pérdida económica, o no económica, originada en la materialización de los riesgos a los que se ve expuesta por su naturaleza como entidad financiera.

Durante el año 2019, la adecuada gestión del negocio permitió a la entidad exhibir una fortaleza patrimonial creciente y estándares sanos de rentabilidad, a la vez que logró mantener niveles de liquidez adecuados y un control oportuno sobre su exposición a los riesgos. Estos resultados responden a que la gestión de riesgo institucional constituye un eje transversal en el desarrollo de la visión del negocio, y se cuenta con políticas y otros lineamientos en materia de administración de riesgos claramente definidos y aprobados por el máximo Órgano de Dirección con base en un enfoque conservador, en las mejores prácticas formuladas a nivel nacional e internacional en materia de gestión de riesgos y en la normativa aplicable.

Dichas estrategias de gestión se encuentran en permanente revisión en procura de reflejar adecuadamente el cambiante y retador entorno que enfrentan los intermediarios financieros en general, y Mucap particularmente. Una muestra de ello es que, tan solo en el 2019, tal y como se menciona con mayor detalle en el presente informe, el Manual para el Proceso de la Administración Integral de Riesgos registró 5 modificaciones a lo largo del 2019, las cuales representaron avances sustanciales en las metodologías dispuestas para la gestión de los riesgos operativos, riesgos de tecnología de la información, riesgo legal, riesgo de cumplimiento normativo, riesgo de liquidez y riesgo de crédito.

El presente *Informe Anual de Riesgos 2019* se presenta en observancia al artículo 20 del acuerdo Sugef 2-10, Reglamento sobre la Administración Integral de Riesgos, con el compromiso institucional de permitir que sus clientes, proveedores, aliados estratégicos, autoridades de gobierno, entes supervisores y público en general, tengan a su disposición las principales políticas sobre la gestión de riesgos que institucionalmente han sido implementadas para la adecuada gestión de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad.

Con el objetivo de facilitar la comprensión de este Informe Anual de Riesgos, se inicia con una introducción con la justificación de su creación, luego se enuncian los principios rectores en la gestión de riesgos y las etapas que conforman el Proceso de Administración Integral de Riesgos de Mucap, se declara el apetito de riesgo decidido por la Institución y finalmente se describen los riesgos objeto de gestión, detallando para cada uno de ellos, una breve descripción de la metodología para su medición y evaluación, las acciones y avances en la implementación de mejoras en relación con su gestión, las acciones de mitigación y control implementados, así como los principales logros obtenidos en su gestión y la presentación de algunos indicadores claves.

II. PRINCIPIOS RECTORES EN LA GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión integral de riesgos de Mucap es un proceso que incluye la definición de políticas, reglamentos, procedimientos, metodologías y actividades, cuyo objetivo es lograr que todos los colaboradores de la Institución cuenten con los lineamientos y herramientas necesarias para gestionar los diversos riesgos a los que está expuesta la entidad.

Mucap declara que su proceso de gestión de riesgos se rige por los siguientes principios rectores, según se definen en su Manual para el Proceso de la Administración Integral de Riesgos¹ (PAIR: formalidad, integralidad, continuidad, comunicación y cultura de riesgo).

De manera particular, con respecto al fortalecimiento de una adecuada cultura de administración integral de riesgos, conviene señalar que, con el fin de que la filosofía de riesgo definida por la Junta Directiva sea conocida, interiorizada y puesta en práctica por todos los colaboradores de Mucap, se refuerza permanentemente la cultura de gestión de riesgos, mediante planes de capacitación continua que buscan incentivar a todo el personal a participar activamente en la administración de riesgos, de tal manera que se incorpore en forma vinculante y continua en las acciones diarias que se desarrollan en todos los niveles organizacionales de la Institución, haciendo ver a todos los colaboradores, la importancia de que se asuma una actitud proactiva en materia cumplimiento normativo y gestión de riesgos.

Adicionalmente, de manera particular, la actitud proactiva de la entidad frente a la gestión del riesgo se vio reflejada en la labor realizada durante el segundo semestre del 2019 en la que se diseñó y estructuró un programa para el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos de manera institucional.

¹ El Manual para el Proceso de la Administración Integral de Riesgos corresponde a una política de alto nivel de Mucap que, por su naturaleza, es aprobada por su Junta Directiva. Su revisión y actualización se realiza con una periodicidad al menos anual.

III. ETAPAS DEL PROCESO DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

El Proceso de Administración Integral de Riesgos de Mucap está basado en la estructura sugerida por la Organización Internacional de Normalización (ISO²), la cual plantea un proceso de gestión de riesgos constituido por siete etapas claramente definidas entre sí, con el objetivo de crear valor para el cliente y lograr resultados económicos favorables alineados con un sentido general de prudencia, que en Mucap se traduce mediante la definición y aceptación de su apetito de riesgo.

Figura N° 1
Estructura del Proceso de Administración Integral de Riesgos³



Fuente: ISO 31000. Proceso de gestión del riesgo

De acuerdo a la Figura N° 1, el Proceso de Administración Integral de Riesgos desarrollado en Mucap consta de siete etapas, que se describen brevemente a continuación:

- a) Establecer del contexto: Esta fase permite conocer el riesgo sistémico al cual se está expuesto y el riesgo derivado de la dinámica de la competencia de Mucap con otros participantes que operan en el mercado financiero.
- b) Identificación del riesgo: En esta fase participan todos los miembros de Mucap identificando los riesgos que se han de gestionar, basándose para ello en un

² La Organización Internacional de Normalización, o ISO, nacida el 23 de febrero de 1947, es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

³ Dentro de la estructura actual del PAIR, en muchas ocasiones las etapas de identificación, análisis y evaluación se traslapan por la propia dinámica del proceso.

proceso sistemático que permite determinar todos los riesgos relevantes a los cuales se ve expuesta la organización.

- c) **Análisis del riesgo:** Esta fase consiste en analizar cada riesgo, identificando las fuentes u orígenes más importantes que lo generan, así como cuáles son los efectos derivados de su impacto.
- d) **Evaluación del riesgo:** En esta fase Mucap procede a tomar decisiones basadas en los resultados del análisis del riesgo. Con la evaluación del riesgo se determina el nivel o grado de exposición de la entidad al impacto del riesgo, permitiendo estimar las prioridades para su tratamiento.
- e) **Tratamiento del riesgo:** Esta fase consiste en el tratamiento de los riesgos en términos de cómo se va a proceder a gestionarlos.
- f) **Comunicación y consulta:** Si bien la comunicación y retroalimentación con los grupos de interés relacionados a la entidad toman lugar durante varias de las etapas del Proceso de Administración Integral de Riesgos, éste cierra su ciclo con la fase de comunicación y consulta, mediante flujos de información en múltiples vías, canales y medios.
- g) **Seguimiento y revisión del riesgo:** Esta fase consiste en el monitoreo de todos los riesgos relevantes a los cuales se ve expuesta la Institución, lo cual permite saber cómo está evolucionando o comportándose un determinado riesgo, cómo se está ejecutando un plan de acción o un plan de contingencia.

IV. APETITO DE RIESGO DE MUCAP

Mucap estableció una Declaración de Apetito de Riesgo, aprobada por su Junta Directiva en la sesión N° 3352/2018 del 14 de marzo de 2018, con el objetivo de establecer los lineamientos para articular el nivel y tipos de riesgo que la entidad está dispuesta a asumir dentro de su capacidad de riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos. El apetito de riesgo institucional funge como guía para la toma de decisiones, la asignación de los recursos y para alinear a toda la organización en la consecución de los objetivos fijados. Esta declaratoria ha sido aprobada por la Junta Directiva, así como definió y comunicó las responsabilidades en torno a la gestión y control de los riesgos, para lo que realizó la identificación de las líneas de defensa de Mucap, según se indican en su Código de Gobierno Corporativo, así como la formulación de políticas y controles apropiados y alineados a la Declaración de Apetito de Riesgo, según se establecen en el Manual para el Proceso de Administración Integral de Riesgos y demás políticas del alto nivel de la entidad.

En este sentido, institucionalmente se cuenta con un marco de apetito de riesgo que incorpora prácticas de buen gobierno corporativo, políticas, controles y límites de gestión para su integración en la operativa diaria.

En dicho marco, se declara que Mucap posee un apetito de riesgo bajo, lo cual es consistente con su cultura de riesgos y su modelo de negocio desde la perspectiva de riesgo.

V. ENUNCIACIÓN DE LOS RIESGOS OBJETO DE GESTIÓN

A continuación, se enuncian los riesgos más relevantes para la Institución, para lo cual se hace explícita su definición según lo establecido en el Manual para el Proceso de Administración Integral de Riesgos de Mucap:

- a) **Riesgo de crédito:** El riesgo de crédito se origina en la posibilidad de que los deudores de los préstamos o contrapartes incumplan sus obligaciones. Este riesgo toma la forma de atrasos o mora en los pagos, o bien, en la generación de créditos incobrables, cuando no se recuperan el principal ni los intereses.
- b) **Riesgo de solvencia:** Se presenta cuando el nivel de capital es insuficiente para cubrir las pérdidas no protegidas por las estimaciones, erosionando su base patrimonial. La determinación de las pérdidas estimadas se basa en la calidad y estructura de los activos, por lo tanto, este riesgo incluye el riesgo de los activos.
- c) **Riesgo de liquidez:** Es la posibilidad de una pérdida económica debido a la escasez de fondos que impediría cumplir las obligaciones en los términos pactados. El riesgo de liquidez también puede asociarse a un instrumento financiero particular, y está asociado a la profundidad financiera del mercado en el que se negocia para demandar u ofrecer el instrumento sin afectación significativa de su valor.
- d) **Riesgo de tasas de interés:** Es la exposición a pérdidas debido al cambio en las tasas de interés, por el descalce entre los plazos de recuperación de los activos y de la atención de obligaciones.
- e) **Riesgo operativo:** Es la posibilidad de una pérdida económica debido a fallas o debilidades de procesos, personas, sistemas internos y tecnología, así como acontecimientos externos. El riesgo operacional incluye el riesgo de tecnología de información y el riesgo legal.
- f) **Riesgo de legitimación de capitales o de lavado de activos:** Es la posibilidad de una pérdida (económica o de imagen), daño o exposición a sanciones que puede sufrir la entidad producto de que, por la naturaleza de sus operaciones, sea utilizada directa o indirectamente como vehículo para el lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.
- g) **Riesgo de cumplimiento normativo:** Es el riesgo de sanciones legales o normativas, así como la posibilidad de pérdidas directas o indirectas, así como pérdida de reputación debido a la inobservancia, aplicación incorrecta o inoportuna de disposiciones legales, reglamentarias, normativas, políticas, códigos y otras disposiciones internas o externas aplicables a Mucap
- h) **Riesgo estratégico:** Es la posibilidad de pérdidas económicas originadas ante las desviaciones con relación a los proyecciones financieras e indicadores de éxito debido a inadecuadas decisiones de carácter estratégico y/o cambios en el entorno y condiciones generales de la entidad que puedan afectar adversamente el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.

VI. RESUMEN DE LOS PRINCIPIOS Y PRINCIPALES POLÍTICAS SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Dentro de los principales instrumentos con que cuenta la entidad para la gestión de riesgos al cierre del periodo 2019, se tienen los siguientes:

Manual para el Proceso de Administración Integral de Riesgos, documento que contiene todos los criterios, políticas y procedimientos que se han instaurado para la adecuada administración de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad que, junto al Código de Gobierno Corporativo – en él se define de forma objetiva y transparente la manera en que se lleva a cabo la gestión de Mucap y sus relaciones con todos los grupos de interés vinculados a ella –, al Código de Ética y Conducta – en él se establecen los principios éticos en que se inspiran la conducta y el quehacer diario de la organización –, así como con el Manual de Cumplimiento – en éste se plasma toda la estructura de control interno que se ha desarrollado para evitar la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo a lo interno de la Institución – vienen a integrar las bases sobre las cuales se cimenta toda la estructura de gestión de riesgo de Mucap.

En forma adicional, la institución posee un amplio cuerpo normativo constituido por políticas de alto nivel, reglamentos, planes, procedimientos, entre otros; que permiten establecer claramente las pautas o acciones que deben ser observadas dentro del proceso de gestión de riesgos de la entidad.

Sin que sea una lista taxativa, seguidamente se enumeran las principales políticas con que cuenta la entidad para la gestión de riesgos, aparte de los cuatro instrumentos previamente mencionados, a saber:

- a) Manual para la Planificación Estratégica y Operativa: su objetivo es establecer un marco conceptual y metodológico adecuado que ordene, de forma sistemática, las acciones que anualmente lleva a cabo Mucap con miras a la elaboración y/o revisión o actualización, ejecución y seguimiento, de los Planes Estratégicos y de los Planes Anuales Operativos, así como de los Presupuestos Anuales de Gastos e Inversión.
- b) Política de Alto Nivel de Colocación: es un instrumento que brinda un marco de referencia para la colocación de recursos, mediante el otorgamiento de créditos, en un contexto de administración integral de riesgo, en el cual se presentan las disposiciones generales que deben primar en cada funcionario, al administrar los recursos captados de la colectividad y de otras fuentes institucionales.
- c) Declaración de Apetito de Riesgo: Establecer los lineamientos para articular el nivel y tipos de riesgo que Mucap está dispuesta a asumir dentro de su capacidad de riesgo, para alcanzar sus objetivos estratégicos. La declaración aplica para los ejes de apetito de riesgo de resultados, capital, liquidez y otros aspectos complementarios.
- d) Plan Contingente de Liquidez: es el conjunto de medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias para garantizar la continuidad del negocio y sus operaciones ante situaciones de iliquidez.

- e) Plan de Contingencia de Tecnología de Información: documentos que contiene las actividades, responsabilidades y lineamientos necesarios para atender interrupciones en la operativa de Mucap cuya causa sean las tecnologías de la información o las facilidades que las soportan y con esto reducir el impacto de una interrupción mayor de las funciones y los procesos clave del negocio.
- f) Política de Continuidad del Negocio: establece el marco general para la implementación de las medidas necesarias que garanticen la protección del recurso humano, los activos y la información de Mucap ante condiciones adversas o de desastre, así como la continuidad de los procesos críticos durante el período en que tales condiciones persistan.

VII. GESTIÓN DE LOS RIESGOS MÁS RELEVANTES

En el Proceso de Administración Integral de Riesgos se ha identificado una amplia variedad de riesgos a la que se ve expuesta la entidad en el giro normal de sus operaciones que, dada su trascendencia para la Institución, son administrados rigurosamente con el afán de mantener un bajo nivel de exposición acorde con el apetito de riesgo de Mucap; sin embargo, este hecho no exime que existan condiciones particulares que determinen que unos riesgos posean una mayor connotación o relevancia que otros para la Institución.

Es en este contexto, seguidamente se presenta una breve descripción de las metodologías disponibles para la medición y evaluación de los riesgos relevantes de Mucap, las cuales forman parte del marco metodológico contenido en el Manual para el Proceso de Administración Integral de Riesgos (PAIR). Igualmente, se presentan las acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión de dichos riesgos, las acciones de mitigación implementadas y los logros obtenidos, entre otras consideraciones de interés.

a) Gestión del Riesgo de Crédito

a.1) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación del riesgo de crédito.

Para la medición del riesgo de crédito, se utilizan dos tipos de técnicas de gestión: los de base no probabilística y los de base probabilística. Los primeros se basan en resultados puntuales para establecer un indicador para un determinado momento en el tiempo. Los probabilísticos, aunque consideran datos históricos, utilizan una serie de técnicas estadísticas para proyectar resultados futuros de determinada variable.

En lo referente a los indicadores de base histórica, es decir no proyectivos, se realizan mediciones de morosidad común (cartera con atraso mayor a 90 días o en cobro judicial), morosidad anticuada (es una variante de la morosidad común al excluirse de la cartera la de más reciente constitución – 12 meses –) y morosidad ampliada (es una variante de la morosidad común al agregársele la cartera adjudicada y los créditos castigados).

Lo anterior complementado con análisis de concentraciones según diferentes variables, como líneas de crédito, programas de financiamiento, moneda, zona geográfica, períodos de formalización, etc. Además, se aplican otras mediciones, según criterios de segmentación relevante de la cartera, por ejemplo, datos de la información enviada al ente supervisor.

En lo que corresponde a la medición de este riesgo, bajo el enfoque probabilístico, se determina la Pérdida Esperada (EL) por riesgo de crédito, la cual se compone principalmente de tres elementos: la probabilidad de incumplimiento (PD), la tasa de pérdida (LGD) y la exposición crediticia (EAD). Como resultado de la combinación de estas tres variables, surge la ecuación típica para conocer la cuantía de la Pérdida Esperada asociada a la cartera de préstamos:

$$EL = PD \times LGD \times EAD$$

a.2) Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión del riesgo de crédito

Desde una perspectiva conservadora, se realizó la modificación al Manual para el Proceso de Administración Integral de Riesgos, en cuanto a la incorporación de un límite interno adicional para el control del riesgo de crédito, específicamente de la morosidad común asociada al segmento de cartera en moneda extranjera.

a.3) Acciones de mitigación y control implementados

Como parte de las estrategias que mantiene Mucap para gestionar adecuadamente el riesgo de crédito, se encuentran las siguientes:

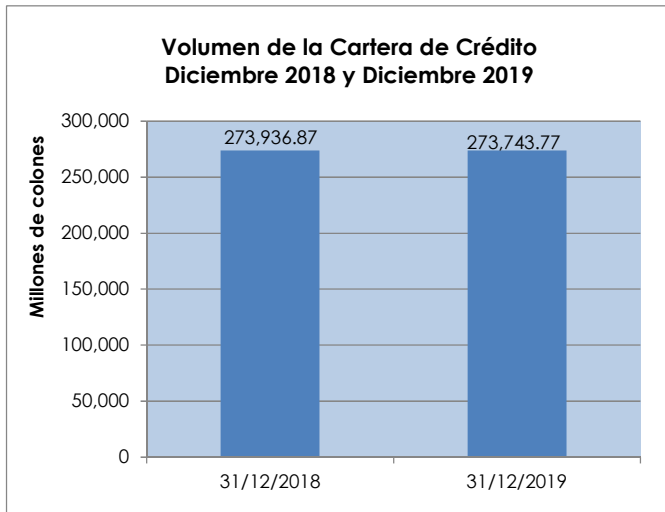
- Mantener en todo momento un amplio cuerpo normativo constituido por políticas, reglamentos, manuales y procedimientos que permiten establecer claramente las pautas o acciones que deben ser observadas dentro del proceso de recepción, documentación, análisis, aprobación, formalización, desembolso y recuperación de los préstamos, de tal manera que coadyuve a garantizar una alta calidad de la cartera crediticia.
- Disponer permanentemente de instancias resolutorias con niveles de autoridad diferenciados, los cuales deben contar con la autoridad o potestad necesaria para resolver las ofertas de financiamiento que se encuentren por debajo del límite de crédito que les ha sido establecido en la normativa aplicable, con lo cual se asegure que las aprobaciones de los créditos han sido efectuadas por instancias competentes.
- Asegurar que se cuente en todo momento con una estructura organizacional provista del recurso humano idóneo y de los medios necesarios para efectuar una diligente y eficiente gestión de cobro administrativo y judicial, de tal manera que se fortalezca la recuperación de los créditos otorgados.

a.4) Logros obtenidos

- Se aplicó un ejercicio de tensión de riesgo de crédito denominado *Bottom Up Stress Test* (BUST), el cual se enfoca en el riesgo de crédito de tal manera que permita determinar la situación de capital (suficiencia patrimonial) de la entidad y su capacidad de resistencia frente a dos escenarios, uno base, con elevada probabilidad de ocurrencia, y otro adverso, con una probabilidad de ocurrencia muy baja, obteniéndose resultados muy satisfactorios en ambos escenarios, a pesar de la exigencia que demandó el ejercicio en términos de los supuestos de estrés.
- El informe de la auditoría externa de riesgos efectuada para el año 2019, concluyó que la efectividad, oportunidad y adecuación del Proceso de Administración Integral de Riesgos, es razonable, en todos sus aspectos importantes.

a.5) Presentación de algunos indicadores claves

El principal indicador de riesgo asociado a la calidad de una cartera de crédito (indicador de morosidad común) se mantuvo dentro del límite de normalidad dispuesto por la normativa vigente (5% para las entidades mutualistas).



- El saldo de la cartera de crédito se ubicó en ₡273.743,77 millones al cierre del ejercicio 2019, de la cual un 78,72% se constituyó en moneda nacional.

- El 98,92% de la cartera de crédito a diciembre 2019, se encuentra respaldada por garantías hipotecarias.

b) Gestión del Riesgo de Solvencia

b.1) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación del riesgo de solvencia.

Para la medición del riesgo de solvencia, la entidad da seguimiento a los indicadores de suficiencia y compromiso patrimonial dispuestos a nivel normativo, a efecto de valorar el resultado de cada mes y las respectivas tendencias.

El control de ambos indicadores se basa en los límites de tolerancia definidos por el ente supervisor en la normativa prudencial. Es decir, para el caso de la suficiencia patrimonial el resultado debe ser igual o mayor al porcentaje definido para la categoría de riesgo "Normal" del Acuerdo SUGEF 3-06 "Reglamento para el cálculo de la Suficiencia Patrimonial"; para el área de Capital del Modelo CAMELS el indicador debe ser igual o inferior al valor de la categoría "Nivel Normal".

b.2) Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión del riesgo de solvencia

En el año 2019, se aplicó un ajuste normativo en el cálculo de la suficiencia patrimonial, específicamente en la ponderación de riesgo aplicable a las inversiones en instrumentos financieros del Banco Central y el Gobierno de Costa Rica en moneda extranjera. Estos instrumentos anteriormente ponderaban al 75%, sin embargo, a partir de marzo 2019 esta ponderación se incrementó a un 90%. La aplicación de este cambio fue gradual, de marzo

a mayo 2019 subió 10 puntos base, para ubicarse en un 85%; luego, de junio 2019 en adelante correspondía el cargo total del 90% para efectos del riesgo de crédito de este tipo de inversiones.

Este cambio tuvo un impacto relativamente bajo sobre el resultado final de suficiencia patrimonial, dada la holgura que maneja Mucap en esta métrica.

b.3) Acciones de mitigación y control implementados

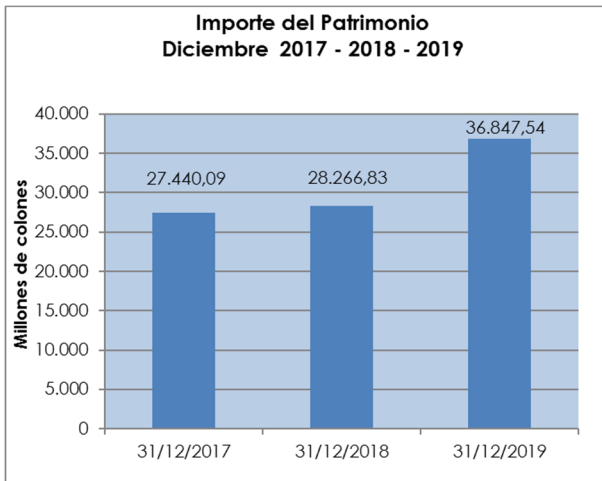
Desde un enfoque amplio y como parte de las estrategias que mantiene Mucap para gestionar adecuadamente el riesgo de solvencia, se encuentran las siguientes:

- Se da seguimiento permanente al comportamiento de los diferentes componentes del indicador de suficiencia patrimonial (ISP), específicamente al capital base, los riesgos que éste debe soportar y las variables que mayor impacto presentan dentro de cada uno.
- Dado que en el riesgo de precio influyen coyunturalmente condiciones de mercado que pueden afectar el valor de mercado de los instrumentos financieros y la volatilidad de los precios, se aplican algunas mediciones parciales intramensuales del valor en riesgo de la cartera de inversiones en instrumentos financieros, con el fin de que, ante cambios importantes con respecto al resultado del último cierre mensual, se pueda gestionar dicha cartera oportunamente.

b.4) Logros obtenidos

- Durante el período 2019, se logró mantener todos los indicadores de riesgo dentro de los límites de normalidad, ya sean los dispuestos por la normativa prudencial o los establecidos a nivel interno que revisten aún de mayor exigencia, lo que demuestra la solidez financiera y la alta capacidad de la entidad para soportar tanto las pérdidas esperadas como inesperadas asociadas al giro del negocio.
- El informe de la auditoría externa de riesgos efectuada para el año 2019, concluyó que la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso de Administración Integral de Riesgos, es razonable, en todos sus aspectos importantes.

b.5) Presentación de algunos indicadores claves:



- El indicador de suficiencia patrimonial (ISP) se encuentra en el nivel de normalidad, lo que demuestra un bajo nivel de riesgo.
- A nivel institucional se cuenta con un límite interno para el ISP, el cual es más riguroso que el requerido según la normativa prudencial (igualmente se encuentra en nivel de normalidad).
- En el último año, se presentó un crecimiento patrimonial del 30,36%; ampliamente superior al nivel de inflación acumulada (1,52%) para el período 2019.

c) Gestión del Riesgo de Liquidez

c.1) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación del riesgo de liquidez.

Mucap posee diferentes herramientas para gestionar los niveles de liquidez y la composición de sus activos y pasivos líquidos, de tal forma que se pueda identificar cualquier situación que afecte su comportamiento respecto a las exigencias de liquidez en una coyuntura determinada. La adecuada administración del riesgo de liquidez está en función del manejo que se haga de los flujos de ingresos y egresos de efectivo, generados por el giro del negocio, según su maduración en el tiempo o disponibilidad. Dentro de los principales instrumentos de gestión con que se cuenta para alcanzar dicho objetivo están los siguientes:

- Razón de Cobertura de los Activos Líquidos sobre los Pasivos Exigibles: determina una relación de liquidez calculada mediante una metodología interna. El nivel de tolerancia para este indicador de riesgo se establece en el nivel de riesgo medio ($0,75 \leq RC < 1$), no obstante, institucionalmente se procura su permanencia en el nivel de riesgo bajo ($RC \geq 1$).
- Indicadores del área de liquidez del modelo CAMELS: estos indicadores complementan los análisis sobre los niveles de exposición para este tipo de riesgo. Para estos indicadores, se controla que mensualmente su ponderación se mantenga con una calificación en "Nivel Normal", de acuerdo a los parámetros establecidos en el acuerdo SUGEF 27-00 "Reglamento para Juzgar la Situación Económica – Financiera de las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Préstamo para la Vivienda". Para los efectos de la gestión del riesgo de liquidez, su nivel mínimo

está dado por el límite inferior del área de liquidez del modelo de supervisión prudencial citado.

- Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL): este indicador se calcula diariamente según lo definido en el Reglamento sobre la Administración del Riesgo de Liquidez (Acuerdo SUGEF 17-13). Para obtener este resultado se considera el nivel de activos líquidos de alta calidad dividido entre las salidas netas de efectivo para los próximos 30 días. Este indicador de cobertura de liquidez no debe ser inferior al 100%.

c.2) Acciones de mitigación y control implementados

Desde un enfoque amplio, como parte de las estrategias que mantiene Mucap para gestionar adecuadamente el riesgo de liquidez, se encuentran las siguientes:

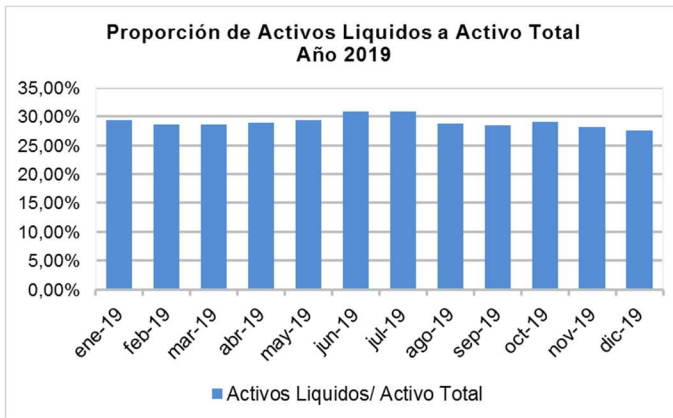
- Mantener en todo momento un amplio cuerpo normativo constituido por políticas, planes y procedimientos que permitan establecer claramente las pautas o acciones que deben ser observadas dentro del proceso de administración de la liquidez, de tal manera que coadyuve a garantizar la disponibilidad de recursos líquidos para enfrentar los pasivos más apremiantes.
- Disponer en todo momento de una Comisión de Inversiones que se reúna periódicamente para analizar entre otros aspectos de interés, la programación de la estructura de liquidez desde un enfoque prospectivo, a fin de asegurar una adecuada gestión desde el punto de vista de liquidez de los activos como de exigibilidad de los pasivos.
- Asegurar que se cuente en todo momento con una estructura organizacional provista del recurso humano idóneo y de los medios necesarios para efectuar una diligente y eficiente gestión de liquidez, de tal manera que se gestione la adecuada administración de los flujos de efectivo actuales y proyectados.

c.3) Logros obtenidos

- Durante el período 2019, al igual que años anteriores, se logró mantener los indicadores de riesgo relevantes (mencionados previamente en el inciso c.1) dentro de los límites de normalidad, ya sean los dispuestos por la normativa prudencial o los establecidos a nivel interno, lo que demuestra la alta disponibilidad y la diversificación de las fuentes de fondeo con que cuenta la entidad para hacer frente a las salidas de efectivo tanto programadas como aquellas inesperadas.
- Se realizó la prueba anual de estrés sobre la posición de liquidez de Mucap, con el fin de evaluar los escenarios de tensión y la afectación directa sobre los principales indicadores de liquidez. Los resultados evidencian que, incluso en un escenario severo de demanda extraordinaria de recursos, Mucap mantiene sus indicadores de liquidez normativos en colones y dólares dentro de los niveles de normalidad regulatoria.

- El informe de la auditoría externa de riesgos efectuada para el año 2019, concluyó que la efectividad, oportunidad y adecuación del Proceso de Administración Integral de Riesgos, es razonable, en todos sus aspectos importantes.

c.4) Presentación de algunos indicadores claves:



- La proporción de los activos líquidos (cuentas contables 110 y 120 del balance general) sobre el activo total se ha mantenido muy estable durante el período del año 2019, con porcentajes que oscilan entre el 27,60% y el 30,88%. En promedio la relación es de 29.05%

d) Gestión del Riesgo de Tasas de Interés

d.1) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación del riesgo de tasas de interés.

Dentro de los principales instrumentos de gestión con que se cuenta para administrar este tipo de riesgo se tienen los siguientes:

- Valor de la Duración de Activos y Pasivos: se basa en la premisa de que cuanto mayor sea la diferencia entre las duraciones de activos y pasivos, mayor es el riesgo al que se expone la entidad, pues los primeros pueden presentar diferentes sensibilidades a los segundos, ante los cambios en las tasas de interés prevalecientes en el mercado. El límite de la brecha de duración entre los activos y pasivos sensibles a cambios de tasas de interés se establece en el nivel de riesgo normal (≤ 1 año).
- Indicadores del área sensibilidad de riesgos de mercado del modelo CAMELS: estos indicadores complementan los análisis sobre los niveles de exposición para este tipo de riesgo. Para estos indicadores, se controla que mensualmente su ponderación se mantenga con una calificación en "Nivel Normal", de acuerdo a los parámetros establecidos en el acuerdo SUGEF 27-00. Para los efectos de la gestión de riesgo de tasas de interés, su nivel máximo está dado por el límite superior del área de sensibilidad de riesgos de mercado del modelo de supervisión prudencial citado.

d.2) Acciones de mitigación y control implementados

La principal medida de mitigación que se realiza para mantener los indicadores de riesgos de tasas de interés dentro de los niveles de normalidad, se indica a continuación:

- Se procura que la estructura de los activos y pasivos de la entidad, específicamente de aquellos que son sujetos de variaciones en su valor, debido a cambios en las tasas de interés, esté ligada a tasas de interés variables, de tal manera que ambos (activos y pasivos) puedan valorizarse en similar temporalidad y dirección, para lo cual y en la medida de lo posible, se sujetan a la revisión periódica de tasas, de tal forma que se obtenga un resultado neutral o poco significativo a nivel de balance como resultado de cambios en las tasas de interés.

d.3) Logros obtenidos

- Durante el período 2019, se logró mantener todos los indicadores asociados a la gestión de este tipo de riesgo dentro de los límites de normalidad, ya sean los dispuestos por la normativa prudencial o aquellos establecidos a nivel interno, lo que demuestra el moderado nivel de exposición que se tiene para este riesgo ante cambios o modificaciones importantes en las tasas de interés.
- El informe de la auditoría externa de riesgos efectuada para el año 2019, concluyó que la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso de Administración Integral de Riesgos, es razonable, en todos sus aspectos importantes.

d.4) Presentación de algunos indicadores claves

- Las brechas de duración en ambas monedas se mantienen muy alejadas de los límites normativos e internos, incluso muy cercanas a cero, dándose prácticamente una cobertura natural de este riesgo. Cambios en la estructura de vencimientos o de nuevos instrumentos (activos o pasivos) generan leves variaciones en este riesgo.

e) Gestión del Riesgo Operacional (incluye el Riesgo de TI y el Riesgo Legal)

e.1) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación del riesgo operacional

La administración del riesgo operacional se fundamenta en la premisa de que su diseño, implementación y seguimiento surge de un enfoque de análisis de procesos, para lo cual se realizan las siguientes actividades:

- Se identifican los riesgos (potenciales o materializados) que se consideran relevantes para el subproceso que está siendo analizado.
- Se identifican las debilidades o vulnerabilidades más representativas que propician la manifestación de un determinado riesgo, debiéndose definir el grado de

contribución que ejerce cada debilidad sobre la propensión a la materialización del riesgo.

- Se identifican los controles que han sido implementados por la Institución, a fin de disminuir la influencia que pudiera tener una debilidad o vulnerabilidad sobre un determinado riesgo.
- Se estima el nivel de frecuencia e impacto del riesgo inherente, el cual se define como una medida realista y probable del riesgo, previa a cualquier control que pueda ser implementado en relación con dicho evento de riesgo.
- Se identifican y evalúa el desempeño del sistema de control (la suma de todos los controles) asociado a las debilidades relacionadas a un determinado riesgo. Un control se define como una acción que está adscrita a una debilidad, a fin de reducir el impacto y/o probabilidad de ocurrencia de un evento de riesgo.
- Se proponen planes de acción (mitigadores) que contribuyan a disminuir el nivel de severidad actual, para lo cual se define un responsable de informar sobre el avance del plan, así como la fecha estimada para su implementación.

e.2) Acciones de mitigación y control implementados

- Dada la amplitud de elementos que inciden en la buena marcha del negocio y de las operaciones de la entidad, el control del riesgo operativo se mitiga mediante múltiples controles que ha implementado la entidad a lo largo de los años en todos los procesos, actividades y tareas que se ejecutan en el giro normal de las operaciones de la institución, lo cual además está soportado en un amplio cuerpo normativo constituido por políticas, reglamentos, planes, procedimientos, entre otros; que permiten establecer claramente las pautas o acciones que deben ser observadas dentro del proceso de gestión de riesgos de la entidad.
- Para los procesos críticos del negocio, la entidad cuenta con un Centro de Datos Alterno, plataforma tecnológica que permite recuperar en un plazo prudencial, la disponibilidad de los sistemas de información y los servicios críticos que han sido incorporados por la Institución a dicha plataforma tecnológica.

e.3) Logros obtenidos

- El informe de la auditoría externa de riesgos efectuada para el año 2019, concluyó que la efectividad, oportunidad y adecuación del Proceso de Administración Integral de Riesgos, es razonable, en todos sus aspectos importantes, adicionalmente no se detectaron hallazgos relacionados con la gestión de este riesgo.
- Desde el año 2012, Mucap cuenta con una metodología para la gestión de riesgo operativo, no obstante, durante el segundo semestre del 2019, se realizó una mejora técnica sustancial a dicha metodología, a fin de ampliar su alcance, de tal manera que ésta permitiera la cuantificación tanto de los eventos que poseen un impacto

directo económico (cuantitativo), como de aquellos que impactan de una manera indirecta (cualitativa) en la entidad.

- Durante el año 2019, se realizó el cálculo y seguimiento del indicador de riesgo denominado OpVaR (valor en riesgo operativo), el cual tiene como objetivo proyectar las pérdidas máximas a las cuales se ve expuesta la entidad en el funcionamiento normal de la operativa.
- Se desarrolló y se envió el XML de Riesgo Operativo, según lo establecido por el Plan de Actividades para la Implementación de las Disposiciones del Acuerdo Sugef 18-16 "Reglamento sobre Gestión del Riesgo Operativo".

e.4) Presentación de algunos indicadores claves

- Al cierre del período 2019, la mayor proporción de los riesgos potenciales del mapa de riesgos de Mucap, se asocian a los factores de tecnología de información, procesos y personas, mientras que los riesgos potenciales vinculados a los factores externos representan una minoría.

f) **Gestión del Riesgo de Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo**

f.1) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

La administración del riesgo de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo en Mucap está basada en la formulación y aplicación de dos metodologías que buscan identificar y controlar dicho tipo de riesgo, a saber:

- Metodología para la Clasificación de Riesgo de Legitimación de Capitales de los Clientes: es una metodología no agregada que administra la Oficialía de Cumplimiento de Mucap y que tiene por objetivo definir el perfil de riesgo de los clientes, asignándoles para ello un nivel de riesgo con base en una serie de criterios o variables tanto de índole transaccional como de tipo filiatorio, a fin de aplicar medidas de monitoreo diferenciadas en virtud del perfil de riesgo de los clientes.
- Metodología de Gestión Integral del Riesgo de Legitimación de Capitales de Mucap: a diferencia de la metodología administrada por la Oficialía de Cumplimiento, ésta es una metodología agregada y no individual, la cual tiene como por objetivo conocer y mitigar la posibilidad de que la entidad pueda ser utilizada como un instrumento para el ocultamiento o legalización de bienes producto de actividades provenientes del lavado de activos y/o para el financiamiento al terrorismo, para lo cual se realiza el análisis considerando cuatro factores de riesgo: clientes, productos, canal de distribución y zona geográfica.

f.2) Acciones o avances en la implementación de mejoras en relación con la gestión del riesgo de legitimación de capitales.

- Durante el año 2019, se establecieron políticas y procedimientos para la identificación de clientes que desarrollen alguna de las actividades descritas en el artículo 15 y 15 bis de la Ley 7786.
- De igual manera, durante el año se implementó un sistema de notificación automática para clientes que requieren actualizar sus datos para el cumplimiento de la Ley.

f.3) Acciones de mitigación y control implementados

- La entidad ha establecido un amplio cuerpo normativo constituido por políticas, normas y procedimientos con el fin de mitigar el riesgo de ser utilizado como instrumento para la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo; así como también se han desarrollado mecanismos de prevención y control bajo el principio de mejor diligencia debida, e implementado las medidas apropiadas para identificar y aplicar medidas apropiadas para el bloqueo preventivo de fondos u otros activos, que incluye el uso de sistema de información y sistemas especializados para el monitoreo de las transacciones de los clientes desde la perspectiva de la prevención del riesgo de legitimación de capitales.

f.4) Logros obtenidos

- Durante el período 2019, se lograron mantener todos los riesgos potenciales identificados asociados a la gestión de este tipo de riesgo dentro de los límites de normalidad establecidos a nivel interno, o en su defecto, éstos fueron debidamente justificados, lo que demuestra que la entidad ha mantenido un nivel de exposición razonable asociado a este riesgo.
- El informe de la auditoría externa de cumplimiento efectuada para el año 2019, concluyó que la efectividad, oportunidad y adecuación del proceso de Administración Integral de Riesgos, es razonable, en todos sus aspectos importantes, adicionalmente no se detectaron hallazgos relacionados con la gestión de este riesgo.

f.5) Presentación de algunos indicadores claves

- La entidad cuenta con un conjunto de políticas y procedimientos para la debida diligencia en la prevención y detección de la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, de conformidad con el ordenamiento jurídico.
- La entidad mantiene un monitoreo continuo de las cuentas y transacciones de los clientes, por medio de sistemas informáticos implementados para dicho fin con el único objetivo de asegurar que el comportamiento transaccional de nuestros

clientes es congruente con las actividades económicas reportadas y con su perfil de riesgo.

g) Gestión del Riesgo de Cumplimiento Normativo

g.1) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación del riesgo de cumplimiento normativo.

En línea con la implementación de la metodología para la medición y evaluación del riesgo de cumplimiento normativo, se incorporaron tres factores de orden cualitativo en la metodología de medición y evaluación del riesgo operativo.

En la metodología antes indicada se incluyen factores específicos que se enmarcan en tres criterios: normativa interna, información documentada y normativa externa, cada uno ellos con diferentes sub factores que dependiendo de su impacto se clasifican en alguno de los siguientes niveles: muy leve, leve, moderada, grave o muy grave.

De esta manera se logra una integración vinculante y eficiente de los riesgos de cumplimiento normativo con los riesgos operativos de la entidad.

g.2) Acciones de mitigación y controles implementados

- Para la mitigación del riesgo de cumplimiento normativo, existen controles operativos que contribuyen a prestar observancia oportuna a las obligaciones de cumplimiento. Adicionalmente, la entidad establece dentro de su estructura organizacional la designación de la función de cumplimiento normativo, la cual trabaja en línea con lo indicado en el artículo 37 del acuerdo Sugef 16-16, Reglamento sobre Gobierno Corporativo.

Adicionalmente, en el 2019 Mucap definió un conjunto de acciones específicas en el orden de seguir fortaleciendo la cultura de gestión del riesgo de cumplimiento normativo. Concretamente, a nivel institucional se estableció el "Programa de fortalecimiento de una adecuada cultura de gestión de riesgos", que contempla diferentes actividades y campañas dirigidas a los colaboradores de la entidad, con el propósito de reforzar la aplicación de conceptos, fortalecer el dominio de conocimientos y seguir consolidando la cultura alrededor de la importancia del cumplimiento normativo dentro del marco institucional, lo cual permite mitigar riesgos e incidentes que pueden afectar los objetivos estratégicos de la institución.

g.3) Logros obtenidos

- Parte de los esfuerzos que Mucap realizó durante el periodo 2019 para consolidar la función de cumplimiento, se enfocaron en migrar la herramienta dispuesta para la Gestión de Cumplimiento Normativo hacia un desarrollo integrado a la plataforma de intranet de Mucap, automatización que ofrece mejoras sustanciales en términos operativos y de seguridad de la información.

Adicionalmente, se logró almacenar la información para la gestión del cumplimiento normativo en un servidor de base de datos, lo cual ha permitido un mayor dinamismo en el uso de la información y, en particular, al tratarse de información relacionada con obligaciones de cumplimiento normativo, se ha asegurado su disponibilidad para las personas responsables en prestar atención a dichas obligaciones, lo que convierte a dicha plataforma en un punto de referencia para efectos de facilitar la toma de decisiones.

g.4) Presentación de algunos indicadores claves.

- La entidad cuenta con un marco normativo de información documentada que permite una adecuada gestión del riesgo de cumplimiento normativo.
- La entidad mantiene un seguimiento continuo de las obligaciones de cumplimiento normativo aplicables.

h) Gestión del Riesgo Estratégico

h.1) Breve descripción de las metodologías dispuestas para la medición y evaluación del riesgo estratégico.

La metodología para la gestión de los riesgos estratégicos de Mucap cubre el análisis de una secuencia de relaciones causa-efecto que parten desde el objetivo institucional y enlaza los siguientes elementos a mencionar:

Objetivo institucional, objetivos estratégicos, indicadores de éxito, indicadores de las prioridades estratégicas, partidas de proyecciones financieras vinculadas al plan estratégico, factores generadores, los riesgos estratégicos identificados, las causas, el efecto y el impacto de los riesgos sobre el indicador de suficiencia patrimonial de la entidad.

En la etapa de identificación de riesgos estratégicos se cuenta con la participación de la Gerencia General, la Subgerencia de Negocios, la Subgerencia Financiera y de Gestión de Recursos, la Dirección de Gestión Empresarial y la Dirección General de Riesgos, así como otras áreas según se requiera.

h.2) Acciones de mitigación y control implementados

- Como parte del modelo para la gestión del riesgo estratégico, los riesgos estratégicos identificados y su relación directa sobre algunas partidas de las proyecciones financieras de la institución fueron comunicados a las diferentes instancias involucradas en la toma de decisiones, entre ellas, el Órgano de Dirección, el Comité Integral de Riesgos y la Gerencia General.
- Se realizó el seguimiento trimestral de los riesgos identificados para observar el comportamiento de los resultados durante el periodo 2019, con el fin de tener margen de maniobra para la toma de decisiones informadas.

h.3) Logros obtenidos

- Mucap implementó una metodología que establece los lineamientos bajo los cuales se deben aplicar las herramientas de cálculo, medición y comunicación del riesgo estratégico, a efecto de que los resultados obtenidos apoyen el proceso de gobernanza institucional.
- Se realizan escenarios de tensión con base en los riesgos estratégicos identificados e incluso se combinan los riesgos estratégicos con el fin de generar mayor estrés al ejercicio de evaluación de riesgos estratégicos.

h.4) Presentación de algunos indicadores claves

- Como parte de la ejecución de las etapas de identificación, medición y evaluación de riesgos estratégicos con base en la metodología para la gestión del riesgo estratégico dispuesta por la entidad, se determinó que éstos se ubican en niveles de riesgo tolerable (medio y bajo). Durante el año 2019 no se presentó la materialización, en todos sus alcances y magnitud, de algún riesgo estratégico identificado.
- La entidad mantiene un seguimiento continuo de las proyecciones financieras y el desenvolvimiento de los objetivos estratégicos.

VIII. CONCLUSIÓN

El Proceso de Gestión Integral de Riesgos de Mucap permite identificar, analizar, evaluar, dar respuesta a los riesgos, proporcionar información relevante y oportuna para la toma de decisiones y monitorear las exposiciones a los diferentes tipos de riesgos a los cuales se ve expuesta la Institución.

Durante el periodo 2019, Mucap logró mantener controlada la exposición asociada a sus riesgos relevantes, lo que demuestra la sólida estructura de gestión de riesgos con que cuenta.

Estos logros se alcanzaron con base en un conjunto de metodologías y modelos de riesgo que se combinan para realizar un diagnóstico y obtener una valoración de los riesgos, de tal manera que la estructura para la gestión de riesgos implementada en Mucap, constituye un eje de apoyo fundamental para la buena marcha y operación del negocio. Estos lineamientos metodológicos se han mantenido en constante revisión y en el 2019, particularmente, se adoptaron avances significativos en sus alcances técnico y operativo.

Adicionalmente el "Programa de fortalecimiento de una adecuada cultura de gestión de riesgos", estructurado en el 2019, contribuyen en gran medida en fomentar en los colaboradores de Mucap el dominio de conceptos fundamentales sobre la gestión integral de riesgos y oportunidades, promover una fuerte cultura de cumplimiento de la normativa aplicable para Mucap y fortalecer el entendimiento, en los colaboradores de Mucap, del proceso de identificación y reporte de eventos de riesgo que puedan afectar la operativa diaria de la institución.