



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

UNAN – FAREM MATAGALPA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de Licenciatura en Banca y Finanzas

Tema:

Gestión de riesgos operacionales en los Bancos e Instituciones
Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022

Subtema:

Gestión de riesgo operacional en Pro Mujer Nicaragua LLC de la
ciudad de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022

Autores:

Elvin Omar Alvarado Herrera

Katherine Nayeli Moreno Cajina

Tutor:

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Matagalpa, enero 2023



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA

UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

UNAN – FAREM MATAGALPA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

SEMINARIO DE GRADUACIÓN

Para optar al título de Licenciatura en Banca y Finanzas

Tema:

Gestión de riesgos operacionales en los Bancos e Instituciones
Financieras del departamento de Matagalpa, año 2022

Subtema:

Gestión de riesgo operacional en Pro Mujer Nicaragua LLC de la
ciudad de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022

Autores:

Elvin Omar Alvarado Herrera

Katherine Nayeli Moreno Cajina

Tutor:

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo

Matagalpa, enero 2023

Tema:

Gestión de riesgos operacionales en los bancos e instituciones financieras del departamento de Matagalpa, año 2022

Subtema:

Gestión de riesgo operacional en Pro Mujer Nicaragua LLC de la ciudad de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022

Contenido

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
VALORACIÓN DEL DOCENTE	III
RESUMEN	IV
I. INTRODUCCIÓN	1
II. JUSTIFICACIÓN	4
III. OBJETIVOS	6
IV. DESARROLLO	7
4.1. Riesgo operacional	7
4.1.1. Concepto de riesgo	7
4.1.2. Clasificación del riesgo	7
4.1.3. Riesgo de crédito	9
4.1.4. Fuentes del riesgo operacional y sus elementos.....	20
4.1.5. Importancia de la gestión de riesgos	27
4.1.6. Objetivos.....	29
4.1.7. Gestión de riesgo operacional.	30
4.1.8. Etapas del proceso.....	32
4.1.9. Marco regulatorio, base de riesgo operacional.....	39
4.2. Bancos e instituciones financieras.....	52
4.2.1. Concepto	52
4.2.2. Reseña histórica.....	52
4.2.3. Alcance de la institución.....	54
4.2.4. Misión y visión de la institución	55
4.2.5. Valores de la institución	56
4.2.6. Marco legal del riesgo operacional en Nicaragua.....	57
V. CONCLUSIONES	78
VI. BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clasificación de los riesgos.	8
Figura 2. Tipo de riesgos de mercados.	11
Figura 3. Causas del riesgo de liquidez.	13
Figura 4. Actividades para gestionar el riesgo.	28
Figura 5. Etapas del proceso.	33
Figura 6. Logotipo de Pro Mujer Nicaragua LLC.	52
Figura 7. Funciones de la UAIR.	64
Figura 8. Manual de operaciones UAIR.	68

DEDICATORIA

El da esfuerzo al cansado, y multiplica las fuerzas al que no tiene ningunas.

Isaías 40:29

Agradezco infinitamente a Dios, creador del cielo, la tierra y todo lo que en ellos habita por su misericordia y sabiduría que me ha brindado durante los 5 años de mi carrera y poder terminar con mi investigación para poder finalizar esta etapa de mi vida.

Elvin Omar Alvarado Herrera

A Dios, por darme la vida, la fuerza de luchar y permitirme llegar a esta etapa de culminar mi meta, por concederme fuerza en mis momentos de debilidades, dándole gracias por todas las bendiciones.

Katherine Nayeli Moreno Cajina

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme vida y derramar bendiciones constantes sobre mí, por permitirme crecer y desarrollarme en distintos aspectos de mi vida, sin importar que el camino ha sido duro y cansado me brindó la fortaleza, la salud y energía para enfrentar todo tipo de retos en la vida y para culminar este trabajo.

A mis padres por su sacrificio, apoyo infinito y sabios consejos, a mis hermanos por ayudarme en la realización de mis metas y mi crecimiento personal. Por acompañarme en este camino con disposición y sacrificio.

A mis profesores, por contribuir de distintas maneras en mi formación profesional y personal, por su apoyo, y por ser fuente de conocimiento y motivación.

A la gerente de Pro Mujer Nicaragua LLC, por proveernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en dicho trabajo.

Elvin Omar Alvarado Herrera

Katherine Nayeli Moreno Cajina

VALORACIÓN DEL DOCENTE

Del mismo modo que en el mundo, existen riesgos inherentes en las organizaciones grandes y pequeñas. Algunos riesgos son potencialmente peligrosos para las personas, mientras que otros pueden suponer amenazas para las operaciones, procesos, sistemas, producción y mucho más.

Hay múltiples factores que suponen un riesgo para la empresa, y estos pueden ser tanto internos como externos. Es necesario identificar el mayor número de riesgos posible, utilizando para ello todas las herramientas de las que dispone el negocio. Los riesgos que se deben identificar deben ser riesgos únicos y recurrentes. Una vez identificados, es necesario evaluarlos desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa, teniendo en cuenta la frecuencia y la gravedad de los riesgos y determinando las medidas que se deben tomar para prevenirlos y mitigarlos.

El propósito del este trabajo investigativo es exponer sobre las principales tendencias en la temática del riesgo operacional que están propuestas en materia de supervisión bancaria a nivel internacional y nacional: la conceptualización del riesgo operacional, diferenciación entre los distintos tipos de riesgo a cuáles está expuesta la actividad financiera; destacar la importancia de gestión del riesgo operacional, sus fuentes, elementos y etapas.

El Seminario de Graduación **“ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES RIESGOS OPERACIONALES Y SU REPERCUSION EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS DE PRO MUJER NICARAGUA LLC, DEL DEPARTAMENTO DE MATAGALPA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2022 ”** para optar al Título de Licenciados en Banca y Finanzas, cumple con todos los requisitos metodológicos, estructura y rigor científico requerido en la Normativa de Modalidades de Graduación de nuestra Alma Máter, por lo tanto, queda autorizado para ser presentado y defendido ante el jurado examinador que sea designado para su evaluación.

MSc. Oscar Danilo Miranda Trujillo
Tutor de Seminario

RESUMEN

Se investigó el tema gestión de riesgos operacionales en los bancos e instituciones financieras del departamento de Matagalpa en el primer semestre del año 2022. Y como subtema análisis de los principales riesgos operacionales y su repercusión en los servicios financieros Pro Mujer Nicaragua LLC, del departamento de Matagalpa en el primer semestre del año 2022, con el objetivo de analizar la gestión de riesgo que enfrenta la financiera Pro Mujer del departamento de Matagalpa desde la identificación del marco conceptual, así como la determinación de la gestión y la evaluación de la aplicación de la misma en esta institución. Es de gran importancia el estudio de la gestión de riesgo sobre todo para nuestro campo para así conocer de qué manera implementarla y por qué actualmente está siendo aplicada y en base a que fundamentos para que una empresa pueda tomar decisiones. Una buena gestión de riesgo, permite el funcionamiento correcto de la institución, Identificar la gestión de riesgo nos ayuda a dar seguimiento, y controlar las amenazas que se presentan, así se podrá controlar evitando que este afecte negativamente, sin olvidar que nos ayuda en la toma de decisiones. Esta se ha convertido en la actualidad en un proceso indispensable, al establecer las estrategias y los planes de desarrollo, al evaluar la gestión. La gestión de riesgo operacional aplicada en Pro Mujer es eficiente ya que, mantiene planes permanentes para la continuidad de la entidad, por medio de revisión de controles, planes de monitoreo, herramientas.

Palabras claves: Riesgo operacional, gestión de riesgo, financieras.

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión de Riesgo como un proceso inherente a todos los productos, actividades y sistemas bancarios, y su eficaz cumplimiento es un elemento fundamental para el desarrollo del buen funcionamiento de la institución. La buena gestión del riesgo operativo es un reflejo de la eficacia del directorio y la alta gerencia en la administración. Estos procedimientos y acciones se implementan con el fin de identificar, medir, monitorear, y a su vez esto les permite controlar o mitigar cualquier evento que cause pérdidas.

El tema en estudio es la Gestión de riesgos operacionales en los bancos e instituciones financieras del departamento de Matagalpa en el primer semestre del año 2022.

Esta investigación tiene como propósito identificar, determinar, y analizar los principales riesgos operacionales en los servicios financieros de Pro Mujer Nicaragua LLC, del departamento de Matagalpa en el primer semestre del año 2022.

Se han presentado dos trabajos de investigación en la línea de la Gestión de Riesgos Operacionales en los bancos e instituciones financieras los cuales fueron tomados como referencia para el proceso de investigación en dicho trabajo.

En primer lugar, se tiene el trabajo realizado en la Universidad Mayor de San Andrés, en la facultad de ciencias económicas y financieras, ubicada en Bolivia. Fue consultado en la tesis presentada por Aneth Stefany Deheza Salinas, el cual consistía en "Riesgo operativo en el proceso de emisión de giros al exterior", que tiene como objetivo identificar los factores inherentes al riesgo operativo que tiene el procesamiento de un giro exterior, este tipo de investigación es de metodología descriptiva, intentando conocer los escenarios predominantes a través de procedimientos, actividades y personas involucradas.

Como segunda referencia tenemos el trabajo realizado por el estudiante Ernesto Castillo en la Universidad Centroamericana (UCA), de la facultad de ciencias económicas y empresariales, realizó un estudio para optar para el título de

master en economía y mención en finanzas, con el título de "Riesgo operacional en la banca y su administración en Nicaragua", que tiene como objetivo exponer las tendencias en el riesgo operacional, y los distintos riesgos a los que están expuestas las entidades financieras, y teniendo como conclusión que si los bancos implementan la norma de la SIBOIF sobre la gestión de riesgo, estos reconocerán el riesgo como algo gestionable, manteniendo las políticas aprobadas y aplicando estrategias de administración de riesgo operacional.

La investigación estuvo orientada a determinar la gestión de riesgo operacional que aplica Pro Mujer Nicaragua LLC en el departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

Esta investigación ayudó a obtener conocimientos sobre la gestión de riesgo operacional en Pro Mujer Nicaragua LLC.

El diseño metodológico con que se trabajó fue el siguiente:

Tipo de enfoque:

El tipo de enfoque trabajado es cualitativo, debido a la necesidad de obtención, sobre las opiniones de la población y de esta manera tener más conocimiento de esta investigación.

Tipo de estudio:

En esta investigación, según sus características es de carácter descriptivo, ya que en él se destacan rasgos de la situación, fenómeno de estudio, con el fin de conocer a través de la recolección de información por medio de la entrevista, lista de observación y es importante mencionar que se utilizaron dos variables para el desarrollo de la investigación sobre la descripción exacta la gestión de riesgo operacional en Pro Mujer Nicaragua LLC, ver anexo 1,2 y 3.

Tipo de investigación según el tiempo:

Esta investigación es de orientación transversal, ya que se toma una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los fenómenos a través de una amplia población.

Se caracteriza de tipo transversal, por su cobertura, ya que se desarrolla en el primer semestre del año 2022 a una financiera determinada, como lo es Pro Mujer Nicaragua LLC.

Población y muestra:

Para realizar el trabajo investigativo se tomó como población a todas las financieras que se encuentran en el departamento de Matagalpa. Tomando como muestra a la gerente administrativa de Pro Mujer Nicaragua LLC.

Método y técnicas:

Los instrumentos utilizados para la recolección de la información y, para la darles respuesta a nuestros objetivos, fue la entrevista (ver anexo 2) y guía de observación (ver anexo 3), las cuales estarán dirigidas y coordinadas con la gerencia de Pro Mujer Nicaragua LLC, en esta se realiza una serie de preguntas dirigidas a la gerente de la entidad brindándonos información necesaria para concluir con dicha investigación.

Procedimientos de análisis de la información:

El procedimiento de análisis de la información, se recopiló información de diferentes sitios web, libros, también a través de la entrevista aplicada a la institución financiera y observación realizada. Se efectuó una valoración con toda la información obtenida el cual nos permitió obtener resultados cualitativos entrelazando la información a través de los instrumentos, (ver anexos 2 y 3).

II. JUSTIFICACIÓN

El tema de estudio es la gestión de riesgos operacionales en los bancos e instituciones financieras del departamento de Matagalpa, año 2022.

La gestión de riesgo operacional tiene como principal objetivo asegurar el óptimo desarrollo de una institución, productos o servicios, mediante la creación de medidas preventivas que minimicen las pérdidas y/o amenazas que pueden afectar a una institución. Tomando en cuenta lo expuesto anteriormente, la presente investigación está enfocada en la identificación, análisis y valoración de los diferentes riesgos operacionales que enfrenta Pro Mujer Nicaragua LLC, del departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

La gestión de riesgos y la aplicación de la normativa son caminos para evitar los riesgos dentro de la empresa, es por ello que la presente investigación es de gran importancia, ya que radica en la buena implementación de gestión de riesgo operacional, con el fin de reducir eventualmente los posibles daños que se presentan luego de una correcta evaluación de riesgos, al igual que prevenir o reducir riesgos, especialmente en los tiempos en que se encuentra el sistema financiero nacional que permita un mejor entendimiento de cómo prevenir posibles afectaciones provenientes de una deficiente gestión de riesgo operacional.

Es de gran impacto, ya que permite conocer la historia del riesgo operacional y conlleva la implementación de la correcta gestión del mismo sobre todo en las instituciones financieras y que a partir de ahí se pueda ser lo más cauteloso posible para garantizar seguridad del sistema financiero y evitar que la historia se repita.

Cabe mencionar que en la UNAN FAREM-Matagalpa no se encuentran investigaciones anteriores con el tema en investigación, lo que tiene un valor académico importante, ya que servirá como material de apoyo de consulta a futuros estudiantes de Banca y Finanzas, docentes y demás interesados en ampliar y enriquecer sus conocimientos en la temática, de igual manera proporcionarle a la facultad en general, el cual les permitirá informarse acerca de la gestión de riesgo y ayude a la expansión del contenido a futuro.

III. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Analizar Gestión de riesgo operacional en Pro Mujer Nicaragua LLC de la ciudad de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar el marco conceptual de la gestión de riesgo operacional en los bancos e instituciones financieras.
2. Determinar la gestión de riesgo operacional que aplica Pro Mujer Nicaragua LLC en el departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.
3. Valorar la gestión de riesgo operacional dentro de Pro Mujer Nicaragua LLC en el departamento de Matagalpa, en el primer semestre del año 2022.

IV. DESARROLLO

4.1. Riesgo Operacional

4.1.1. Concepto de riesgo

La probabilidad que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones. (SIBOIF, 2013, pág. 3)

El riesgo de una actividad puede tener dos componentes: la posibilidad o probabilidad de que un resultado negativo ocurra y el tamaño de ese resultado. Por lo tanto, mientras mayor sea la probabilidad y la pérdida potencial, mayor será el riesgo. (Tocabens, 2011, pág. 471)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, el riesgo es la combinación de la probabilidad y sus consecuencias, o sea de que una amenaza se convierta en un desastre. Es la vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que algo puedan verse afectado.

Según la entrevista aplicada, la gerente nos comentó que; el riesgo en todas las actividades que se realizan en general es una constante inevitable, que se mide dependiendo de los factores en los que se desarrollan los eventos, entonces las entidades involucradas deben estar conscientes de que no hay actividad perfecta tanto a niveles macros como micros, en Pro Mujer no es la excepción, por lo cual debe existir un margen el que se toma en cuenta el mismo, para la toma de decisiones y así tratar de afrontarlos o evitarlos, por ende el realizar cambios conllevan situaciones; que aunque sean hipotéticas al momento de realizar estudios no es nula la posibilidad que suceda.

4.1.2. Clasificación del riesgo

Los riesgos son factores que pueden causar incertidumbre en cualquier organización. Se tratan de circunstancias o sucesos que afectan al desarrollo de una empresa y pueden tener enormes consecuencias económicas. El objetivo de identificar y clasificar los tipos de riesgos es afrontarlos de forma eficiente. (Estruga, 2020, pág. 1)

Así pues, en el actual mundo en el que vivimos nos encontramos con una gran cantidad de amenazas o también se le conoce como riesgos que enfrenta cualquier tipo de negocio, especialmente aquellos que su giro es totalmente financiero, ya que estos trabajan con dinero captado del público, es por ello que es de suma importancia conocer todos los posible riesgos, saber de qué forma se presentan y así tener en cuenta las causas que los originan y de igual manera valorar las posibles consecuencias ante cualquier eventualidad y por lo tanto su evaluación y gestión de los mismos.

La organización asume diversos riesgos financieros en el desempeño de su actividad, y el incremento de los mismos dependerá del grado de incertidumbre futura y de la exposición de la empresa a dicho riesgo.

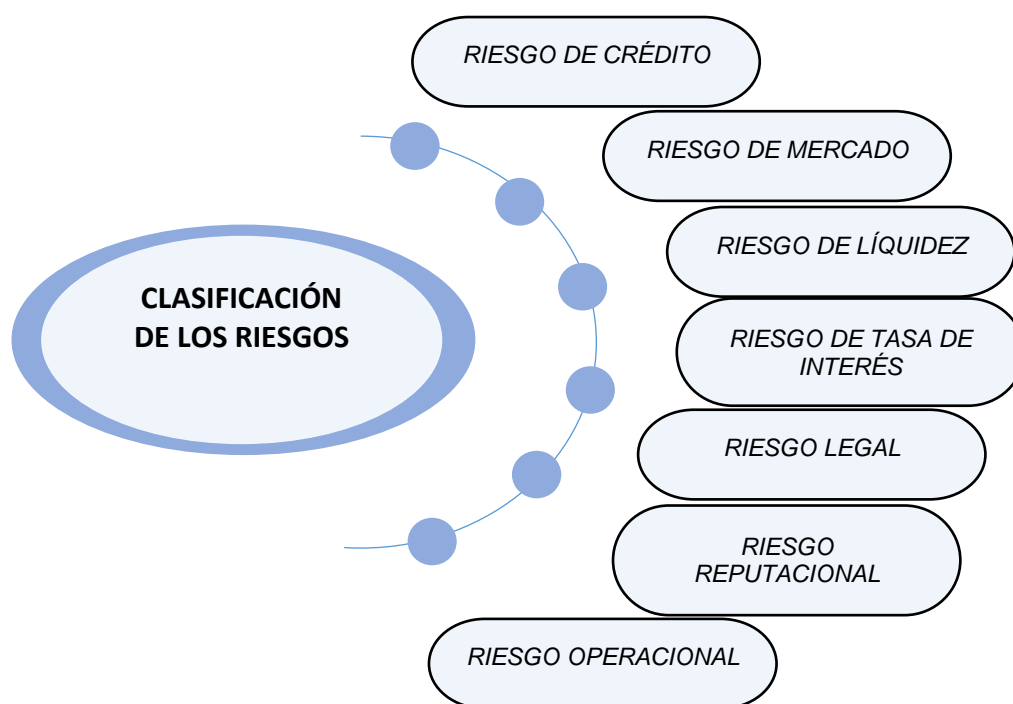


Figura 1. Clasificación de los riesgos. Fuente: Elaboración propia, a partir de mercados y negocios. (2018)

Con respecto a la clasificación de los riesgos la gerente nos respondió: Tomar en cuenta la clasificación de los riesgos es inevitable para la toma de decisiones, es decir no podemos asumir que todas las actividades que se realizan, conllevan el mismo riesgo, sabiendo esto entendemos la importancia de su clasificación nos

ayudara a identificarlos, normalmente las entidades financieras conllevan mayor riesgo por el rubro en el que se desarrolla, nosotros como institución tenemos en cuenta los riesgos a los cuales estamos expuestos y desarrollamos estrategias que nos permiten afrontar de una manera oportuna los mismos. Estos riesgos se clasifican en; riesgo de crédito, riesgo operacional, riesgo de liquidez, riesgo tecnológico, riesgo del tipo de cambio y riesgo de Tasa.

4.1.3. Riesgo de crédito

Pérdida potencial por la falta de pago de un deudor o contraparte en las operaciones que efectúan las instituciones. (SIBOIF, 2013, pág. 3)

En otros términos, es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la otra parte de la transacción no cumple plenamente con las obligaciones pactadas. Es la pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado

Sin embargo, también el riesgo crediticio puede ser la disminución del valor de los activos debido al deterioro de la calidad crediticia de la contraparte,

Por lo tanto, la calidad de este riesgo puede estar determinada tanto como la probabilidad de que se produzca el incumplimiento del contrato, como la reducción de las garantías.

Este riesgo está presente en cualquier negocio o institución financiera se enfrenta, ya que consiste en la colocación de un activo, a un potencial cliente aun sabiendo que existe la probabilidad que ese deudor incumpla con sus obligaciones de acuerdo a lo contratado. Esto también representa una afectación al capital de dicha institución y por lo tanto un problema en los flujos de efectivo cuando se pospone la recuperación de un crédito otorgado y esto crea problemas de liquidez en cualquier institución financiera.

El riesgo de crédito es una amenaza que han venido enfrentando los bancos desde la creación de los mismos y éste es el responsable hasta en un 80% de la quiebra de cualquier institución bancaria.

De acuerdo a lo conversado con la gerente, el riesgo de crédito no necesariamente tiene que verse como una dependencia a una institución financiera,

ya que hoy en día muchas empresas trabajan con proveedores al crédito, sin embargo, la idea de este, es la misma hablando de la posibilidad de que un deudor no pague la deuda contraída con su acreedor, esto sucede por varios factores internos como externos, desde una mala administración del crédito como la toma de decisiones.

El riesgo de crédito es uno de los mayores factores que pueden afectar a una entidad financiera, ya que, estas instituciones viven del crédito, y al existir una mala colocación o una mala recuperación de estos, aumenta el riesgo en la escala de riesgo; este mismo riesgo va de la mano con el riesgo de liquidez, riesgo de mora, y el crecimiento de la entidad, ya que, una empresa con riesgo crediticio alto no es rentable.

El mayor riesgo de la institución en estos momentos es el riesgo de crédito, que de igual manera conlleva al riesgo de liquidez, que no necesariamente engloba a Pro Mujer, sino que también a todas las instituciones de micro finanzas, ya que por la crisis social que se enfrentó en el país y diferentes ámbitos sociales ha disminuido la capacidad de pago de los clientes, por ende, los índices de mora aumentan en el país, lo que hace poco atractivo para los inversionistas fondeadores, los cuales se han retirado del país, sin embargo la institución ha sabido controlar sus niveles en mora PAR1 y PAR30.

El PAR1 y PAR30 es una cartera de riesgo, cuando la institución tiene mora, es por créditos que cuentan con cuotas atrasadas o créditos vencidos en su totalidad, por consiguiente, cuando hablamos de mora PAR1 se hace referencia a la mora mayor a un día hasta 29 días, y cuando es mora PAR30 se da a partir de los 30 hasta los 179 días de atraso. Ya que, cuando se encuentra en 180 días de atraso pasa a ser crédito irrecuperable o crédito saneado. En Pro Mujer cuando se trata de controlar la mora en PAR1 y PAR30 se trabaja con los niveles de calidad en cartera.

Cabe mencionar que en Pro Mujer Nicaragua LLC, se cuenta con comité de riesgo el cual se encarga de crear políticas de créditos donde se definen mitigantes para los eventos a los que se encuentra expuestos.

4.1.3.1. Riesgo de mercado

Pérdida potencial por cambios en los factores de riesgo que inciden sobre la valuación de las posiciones por operaciones activas, pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como, tasas de interés, tipo de cambio, índices de precio, entre otros. (SIBOIF, 2013, pág. 3)

Es por ello que, en los mercados financieros, como en cualquier otro mercado, los precios están sujetos a las fuerzas de la oferta y la demanda. La variabilidad de los precios, conforman el factor del riesgo de mercado.

Podemos entonces definir el riesgo de mercado como; la pérdida potencial por cambios que inciden sobre la valuación por operaciones activas, pasivas o de pasivo contingente. El riesgo de mercado está implícito en todo tipo de operaciones financieras, ya que todas ellas están sujetas a tasa de interés, precios o tipos de cambio.

Dentro de este tipo, distinguimos tres tipos de riesgo en función de las condiciones de mercado:

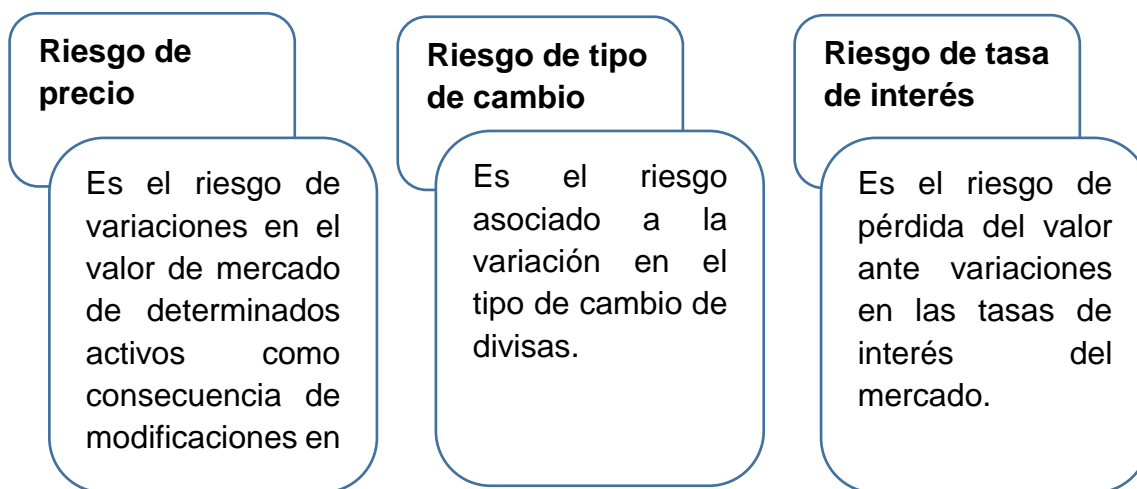


Figura 2. Tipo de riesgos de mercados. Elaboración propia a partir de Pirani. (2022)

Una vez aplicada la entrevista con respecto a oferta y demanda son factores de alto riesgo para el mercado, ya que al existir una mayor oferta sobre un producto disminuye el precio de este por lo cual a las empresas les conlleva problemas en sus ventas y así se ven obligados a bajar precios y hacer productos u ofertar

servicios con menor calidad, esto conlleva que el mercado sea una difícil prueba para el oferente, la devaluación de la moneda nacional aumenta el riesgo al bajar los ingresos de la empresa que oferta servicios en moneda local, de igual manera cuando estas tienen créditos y se variadas la tasa de interés, lo cual genera menores ingresos a la empresa por ventas o servicios ofertados.

Actualmente existe un enorme riesgo en el mercado hablando bajo la línea de clientes, ya que hoy en día existen muchas instituciones de crédito informales y prestamistas con altas tasas de interés, que crea un sobre endeudamiento al cliente, por lo cual no son solventes y en ocasiones afecta su record crediticio y no pueden ser sujetas de créditos cuando intentan buscar una solución a su problema financiero.

4.1.3.2. Riesgo de liquidez

Pérdida potencial por la imposibilidad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para la institución por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente. (SIBOIF, 2013, pág. 3)

De este modo, el riesgo de liquidez es aquel que representa incapacidad de poder cumplir con los pagos necesarios a corto plazo por parte de una institución financiera, también se le conoce como un riesgo de no financiación. Esto puede ocasionar pérdidas a la institución y problemas a la hora de obtener financiación, suministros o servicios futuros.

Este riesgo representa incapacidad de poder cumplir con los pagos necesarios a corto plazo por parte de una institución financiera, también se le conoce como un riesgo de no financiación.

En resumen, la materialización de este riesgo se puede presentar en dos situaciones: La obtención de recursos a un alto costo y la venta de activos con pérdida. En una institución bancaria, para fondear los activos del balance

incluyendo los portafolios, se utiliza capital, clientela e intermediarios. La liquidez disponible debe ser suficiente para solventar las obligaciones de la institución, sin que se tenga que acceder recurrentemente al fondeo más costoso o de última instancia.

En consecuencia, el riesgo de liquidez se deriva de que los pagos y los cobros de una empresa no coinciden ni en volumen, ni en periodicidad, lo que puede generar superávit o déficit de tesorería. El riesgo de liquidez de una entidad será mayor en tanto sus activos líquidos a corto plazo sean menores que sus obligaciones en el mismo período.

La relación entre las obligaciones a corto plazo de una entidad y sus activos líquidos, o casi líquidos, permitirá calcular la salud financiera a corto plazo de la misma.

Es la pérdida potencial que enfrentaría una institución financiera debido a:

- 1 Venta anticipada y forzosa de activos, para hacer frente a obligaciones inmediatas.
- 2 Imposibilidad de renovar pasivos.

Figura 3. Causas del riesgo de liquidez. Elaboración propia a partir de mercados y negocios. (2018)

De acuerdo a los datos que se obtuvieron en la entrevista; La falta de Liquidez es un riesgo que presentan las instituciones, debido a que no pueden cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Aunque en el este año no se ha sufrido de riesgo de liquidez, la institución elabora un plan de contingencia, donde el área de finanzas es el encargado de aplicar dicho plan, asegurando que sea efectivo.

Para ejemplificar en Pro Mujer si en un momento existe el riesgo de liquidez ya sea por la situación sociopolítica en el país se buscan alternativas para sobre llevar esta crisis como financiamientos internacionales que a través de nuestros resultados en calidad de cartera se vuelve un poco más accesible, el ejemplo de esto puede ser KIVA que es un financiador internacional que resuelve problemas de liquidez a una baja tasa de interés.

4.1.3.3. Riesgo de tasa de interés

El riesgo de tasa de interés es la exposición que tenga la condición financiera del banco ante movimientos adversos en las tasas de interés. Cambios bruscos en las tasas de interés tienen un efecto, por una parte, en el margen financiero; y por otra, en el Valor Económico del Capital (VEC) al cambiar el valor presente de los flujos futuros de los activos y pasivos sujetos a revalorizaciones de tasas de interés (tasa variable), así como a los que no están sujetos a cambios (tasa fija) al alterarse su valor presente neto. (SIBOIF, 2018, pág. 3)

Es por ello que el riesgo de tasa de interés es uno de los riesgos más desagradables y potencialmente más riesgosos que pueden enfrentar los bancos y la consecuencia es el cambio en la tasa de interés en el mercado financiero. Este riesgo afecta directamente a la fuente de ingresos y costos; ya que el banco se enfrenta al problema de la caída del valor de mercado de los bonos, pero también al crecimiento de los ingresos. También afecta cambiando así el valor de acciones del banco.

Toda institución bancaria vive el día a día con el potencial riesgo de la tasa de interés y esto lo causa el cambio de la misma tasa, pero a nivel macro, lo más común es que este riesgo de ocurrir afecte la entrada más importante de un banco y ésta son sus clientes y además sus inversiones lo que causa un cambio en el valor neto de la institución.

En la respuesta obtenida por la gerente de Pro Mujer Nicaragua LLC, nos comenta que; Es poco probable correr riesgo de tasa de interés, porque Pro Mujer tiene un interés que según la norma de microcrédito está en el rango, la institución cuida mucho a sus clientes, sin olvidar que el interés es fijo, y en los planes de pago al cliente se le refleja lo que va a pagar en cada una de las cuotas, aunque se trata de no realizar actualizaciones de tasa de crédito durante un crédito activo, cuando esto pasa lo que es poco probable, notificamos al cliente en el momento que solicita su crédito, nosotros entendemos que nuestro pilar de la empresa son nuestras cuentas por lo cual un riesgo latente para nosotros es la pérdida de clientes.

4.1.3.4. Riesgo legal

Pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la afectación por resoluciones administrativas o judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que las instituciones llevan a cabo. (SIBOIF, 2013, pág. 3)

Es la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que las instituciones llevan a cabo. (Gaytán, 2018, pág. 125)

Tomando en cuenta lo anterior, este riesgo se puede generar a través de los cambios en las leyes y regulaciones que rigen, y pérdidas que se podrían sufrir en caso de que exista incumplimiento de una contraparte. Se refiere a operaciones que tengan algún error de interpretación jurídica o alguna omisión de la documentación.

La legalidad es un riesgo que principalmente corren las instituciones financieras cuando se da un incumplimiento o disposición legal dentro de sus actividades diarias y estas traen como consecuencias sanciones legales, administrativas por parte de los entes reguladores e incluso acciones judiciales en contra de la institución.

El riesgo legal se puede definir de varias maneras, aunque las más extendidas son las siguientes:

Riesgo legal directa: Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, debido al incumplimiento (o imperfección) de la legislación que afecta a los contratos financieros, o la imposibilidad de exigir el cumplimiento del contrato legalmente.

Riesgo legal indirecta: Es el riesgo de cambio regulatorio por parte de las autoridades (gubernamentales) competentes (local, nacional o internacional) de la normativa, de una forma que afecte adversamente a la posición de la empresa o entidad financiera.

Por eso, la gestión de los riesgos legales es clave y suelen formar parte de los sistemas de las organizaciones. Las amenazas que se derivan del incumplimiento de obligaciones legales y contractuales deben tenerse en consideración a los efectos de disponer riesgos completos, así como de un sistema de gestión que permita identificarlos, valorarlos y gestionarlos de forma adecuada.

Es la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que las instituciones llevan a cabo. También se incluye la deficiente interpretación de las disposiciones legales locales cuando se opera en otro país y las modificaciones y adecuaciones a la ley que pudieran dejar a la institución en una situación comprometida u ocasionar costos adicionales, Al igual que los riesgos operativos, los riesgos legales en su mayoría corresponden a los riesgos no cuantificable.

En base a la entrevista aplicada nos comentaban que: Nuestro ente regulador a nivel nacional nos indica normas legales de procedimientos que debemos cumplir y están sujetos a auditorias, lo cual incumplir estos procesos legales corremos el riesgo de ser sancionados o el cierre de la empresa misma. Como ente regulador es la CONAMI para el área de crédito, sin embargo, De igual manera estamos regulado por la SIBOIF por la venta de seguros de responsabilidad civil.

Este riesgo ocurre cuando una entidad es sancionada, u obligada a indemnizar por haber incumplido normas, regulaciones u obligaciones contractuales.

En Pro Mujer nunca se ha recibido sanciones o multas por parte del ente regulador, y esta se enfoca mucho en la capacitación del personal para evitar faltas graves en la institución.

4.1.3.5. Riesgo reputacional

Una definición del riesgo reputacional es la posibilidad de pérdida o merma en la reputación de una organización de forma que afecte de forma negativa a la percepción que el entorno social tiene sobre la misma. Este daño

reputacional puede producir una pérdida directa o indirecta del valor de una compañía. (EALDE, 2021, pág. 1)

Por lo tanto, el riesgo reputacional se trata de cualquier tipo de amenaza o peligro que pueda dañar la buena reputación de la empresa y afectar negativamente el éxito general del negocio y la reputación ante los consumidores. Estos riesgos suelen ser inesperados y pueden producirse sin aviso.

Todos los riesgos para la reputación hacen que los consumidores pierdan la confianza en la entidad, lo que repercute negativamente en todas las áreas de funcionamiento: confianza de los empleados y los consumidores, satisfacción y retención de clientes, generación de ingresos, entre otros.

El riesgo reputacional es aquel que se genera para afectar la imagen de cualquier compañía de forma negativa, al igual que el éxito del negocio de forma rápida e imprevista ya que puede producirse sin notificación alguna y esto tiene consecuencias en la relación con los consumidores.

Este se presenta por el desprestigio, la mala imagen o la publicidad negativa de una organización. Cuando este riesgo se concreta, es posible que se genere desde una pérdida de clientes hasta una disminución de los ingresos de la empresa.

Este tipo de riesgo hace que las empresas se vuelvan más indefensas especialmente con las redes sociales ya que en los tiempos actuales una inconformidad por parte de un cliente podría ser expresada para una audiencia global de manera negativa y afectar la imagen o reputación de la empresa o negocio, también la red de noticias de última hora puede compartir la información de manera inmediata y en múltiples plataformas al mismo tiempo.

En palabras más sencillas, es el daño que para la institución resulta de una publicidad negativa en relación con sus prácticas de negocio, sean ciertas o no y que pueden afectar a su base de clientes, a sus costos a sus ingresos. En muchos casos, se trata de un riesgo que resulta de algunos de los riesgos anteriores.

Basados en la información adquirida por parte de la gerente de la institución Pro Mujer Nicaragua LLC, el riesgo reputacional, y es un riesgo en el cual se puede perder la confianza del público; nuestro lema es “Donde tu palabra vale” por lo cual

como empresa cuidamos mucho el cómo nos ven las personas externas a la empresa, ya sea por el trato desde nuestros colaboradores, como en créditos y calidad de cartera; siendo esto de carácter internacional; porque nos medimos con otras empresas por el nivel de mora o cartera sana, entonces nuestra reputación como empresa es un riesgo grande para ubicarnos en un lugar prestigioso como institución financiera.

Sin olvidar que Pro Mujer se enfoca en dar capacitación a los colaboradores para darle una mejor atención al cliente, y si este tiene una queja de alguna situación, se trata de darle respuesta lo más pronto posible en tiempos establecidos según el manual de procedimientos y también que este sea una respuesta oportuna.

En los años de trayectoria de Pro Mujer, no se ha tenido riesgo reputacional, y aunque no ha recibido premiaciones este año, es una institución con muchos logros y reconocimientos, tanto a nivel nacional como internacional (ver anexo 13). Cabe mencionar que ha estado en las cinco mejores instituciones crediticias a nivel de la región centroamericana, por calidad de cartera y en segundo lugar a nivel nacional.

4.1.3.6. Riesgo operacional

El riesgo de pérdida asociado a eventos no accidentales debido a la inadecuación o fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos y comprende, entre otros, el riesgo tecnológico; riesgo de lavado de dinero, bienes o activos, y de financiamiento al terrorismo; y riesgo legal. (SIBOIF, 2013, pág. 3)

De acuerdo a lo dicho anteriormente, el riesgo operativo es la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos.

Este riesgo representa la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los procesos, en la tecnología, en los controles internos, errores en el procesamiento de las operaciones, fallas administrativas, controles defectuosos, actuación

humana. Además de incluir la posibilidad de pérdida que se ocasiona en las fallas de los sistemas de control interno u ocurrencia de eventos extremos

O sea, por la probabilidad de que los controles establecidos no logren evitar, detectar y corregir oportunamente, errores que se presentan.

Los riesgos operacionales se pueden dar por:

- Deficiencia del control interno.
- Procedimientos inadecuados.
- Errores humanos y fraudes.
- Fallas en los sistemas informáticos.

Es la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en los controles internos o por errores en el procesamiento de las operaciones. También incluye las fallas humanas, el fraude y desastres ocasionados por fuerzas naturales y accidentes, que impidan continuar con las operaciones o que reduzcan la capacidad operativa. Los riesgos operativos en la mayoría de los casos se cuentan dentro de los riesgos no cuantificables en virtud de la complejidad para estimar la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de las pérdidas. Contra el riesgo operativo es importante una adecuada definición de los procesos las funciones y responsabilidades, controles operativos, redundancia de sistemas y planes de contingencia.

No podemos olvidar que dentro del riesgo operacional se encuentra el riesgo de lavado de dinero, ya que como se mencionaba anteriormente el riesgo operacional se puede dar por fallas del personal, por lo que en dicho riesgo se incluye. Ambos riesgos van de la mano, ya que el cliente puede estar cometiendo una actividad ilícita y el personal de la entidad financiera este haciendo caso omiso a estas alertas. El Riesgo Operativo de Prevención de Lavado de Activos, es uno de los que mayor contribución hace en la estructura de riesgos operacionales, y muchos de los grandes fracasos empresariales,

Se debe entender que el riesgo operacional está relacionado con los demás riesgos, y que uno conlleva a otro. Por ende, se debe establecer modelos preventivos, continuos y consistentes que no busquen únicamente cumplir con la

regulación, sino más bien establece un modelo de gestión eficiente en las entidades.

En cuanto a la información obtenida de la entrevista, el riesgo operacional es ocasionado por muchos factores de manera interna como acontecimientos externos, son todas las actividades o procesos inadecuados, a causa de fallas técnicas o del personal, que pueden causar daños y ponen en peligro el buen funcionamiento de las instituciones financieras.

Desde la parte interna donde distintas áreas no se ponen de acuerdo para el funcionamiento de la organización en ocasiones existen conflictos de interés por lo que afectan el avance de la misma, el mal liderazgo o la toma de decisiones son factores importantes para este riesgo ya que cualquier paso que se descuide pone en riesgo las operaciones de la organización. Por esto existen manuales de procedimientos para regular las operaciones de la institución y así llevar un estricto control de estos, desde que contratamos aun recurso hasta la desvinculación de otro, todo debe estar coordinado de la mano a nuestros manuales así nosotros garantizamos el flujo constante de la empresa, si es verdad que los demás riesgos son delicados el riesgo operacional se convierte en algo fundamental ya que afectaría directamente desde dentro de la institución.

4.1.4. Fuentes del riesgo operacional y sus elementos

El riesgo operacional, la temática a ser abordada en la presente investigación, se puede dividir en dos grandes grupos: el primero de los cuales engloba los riesgos internos relacionados principalmente con personas, procesos y sistemas; y en otro grupo se ubican los riesgos externos. (Lipova, 2010, pág. 7)

Cuando se habla de riesgo operacional es muy importante conocer que son, de donde o como se generan y como se clasifican para tener una mejor comprensión del tema de estudio.

La gerente de Pro Mujer Nicaragua LLC, nos comenta que; existen los riesgos que son de manera interna, como los fallas en los sistemas y el personal y también hay factores de formas externas que son riesgos ajenos y que están fuera del alcance la entidad.

4.1.4.1. Personas

Personas: son todas las posibles pérdidas que pueden ser asociadas con errores de los empleados, negligencias en el desempeño de sus funciones, falsificaciones, fraudes o sabotajes por parte de los empleados (por ejemplo, negociaciones fraudulentas en las cuentas del banco, blanqueo de capitales), utilización de información confidencial en beneficio del mismo empleado o en perjuicio de los clientes. (Lipova, 2010, pág. 7)

En los riesgos internos engloba los riesgos relacionados principalmente con personas y sistemas. O sea, estas son pérdidas relacionado con el diseño inadecuado que pueden provocar ineficiencia en las operaciones o servicios financieros.

Las personas forman parte del riesgo operacional de una institución, ya que esta es la Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con falta de capacitación, equivocación como lo puede ser; errores al ingresar datos, o recibir documentación legal incompleta, apropiación de información sensible, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, lavado de dinero. Sin olvidar que estas pueden ser con segundas intenciones como el robo por empleados, y transacciones internas de un empleado por cuenta propia, fraude negligencia, sabotaje, se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada.

En resumen, son errores que provienen de un conjunto de personas que se vinculan directa o indirectamente con la ejecución de los procesos.

La respuesta obtenida por la gerente fue: Si bien se dice que el personal de una empresa es muy importante y es muy cierto tanto para bien como para mal y es que los empleados de una compañía forman parte del éxito de la misma, pero al mismo tiempo la falta de gestión de riesgo dentro del personal puede desencadenar riesgos operacionales que causen consecuencias negativas a la empresa como perdidas por mal desempeño de los colaboradores, fraude, falsificación, sabotaje, fuga de información, lavado de dinero en instituciones financieras.

Las personas son el principal elemento, porque son las encargadas de realizar todas las gestiones de la empresa, si esta comete un error en una de las operaciones, puede afectar directamente a Pro Mujer. Sin olvidar que no solo las personas que laboran en la institución pueden causar algún daño, sino que también terceros, ya que, estos a través de un mal comentario pueden dañar la reputación de Pro Mujer, o causar otros tipos de daños, como robar.

Las personas son una fuente fundamental en la entidad, pues de ellas depende si se tiene éxito o fracaso.

De este factor surgen todos los riesgos, ya que las personas son los encargados de crear desde políticas internas, otorgar créditos, recuperar crédito, y todas las actividades de la institución, es por ello que Pro Mujer Nicaragua crea manuales de procedimientos para que el personal tenga un patrón a seguir y a cumplir, de igual manera la institución se encarga de capacitar a todos sus colaboradores para que estos den resultados óptimos y que la institución siga como hasta el momento sin presentas riesgos causado por el personal.

Este factor va de la mano con los otros factores que causan un riesgo operacional, ya que las personas son las encargadas de crear los manuales, políticas, controlar sistemas, colocar créditos, entre otros y de ellos depende el buen funcionamiento de la entidad.

Por ejemplo, en Pro Mujer cuando se va a otorgar un crédito hay que seguir ciertos pasos para el otorgamiento, como lo es filtrar al cliente en la central de riesgo interna (CRI), central de riesgo externa (CRE) y listas interna de riesgo (LIR) que son listas para conocer el comportamiento del cliente, y si el cliente sale en la lista de riesgo, el analista tiene que reportar a la oficial de cumplimiento, la cual se encarga de buscar en el sistema y ver si el cliente es el mismo; de ser así ella tiene que acudir a la ley. Ahora bien, en este caso se mencionan a las personas realizando actividades en las que se puede cometer un error que nos lleve a un riesgo. Es por ello que se dice que este factor es muy importante, ya que por un error humano puede traer grandes consecuencias.

4.1.4.2. Procesos internos

Procesos internos: son posibles pérdidas financieras relacionadas con el diseño inadecuado de las políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes, o la planeación de los procesos críticos que pueden provocar deficiencias en las operaciones y servicios bancarios o bien la suspensión de los mismos. Tales casos pueden ser los riesgos ligados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en los sistemas contables, errores en las transacciones, errores en los reportes, la inadecuada compensación o liquidación, así como el incumplimiento de plazos e insuficiencia de recursos para el volumen de transacciones. (Lipova, 2010, pág. 8)

Dentro de los riesgos operacionales también se incluyen los procesos internos que pueden ocasionar grandes pérdidas para una compañía ya sea por la mala administración o implementación de políticas internas que pueden resultar en problemas legales, suspensiones, errores en los sistemas legales que desencadenan fallas en los movimientos financieros y por lo tanto errores en los reportes correspondientes presentados a las partes supervisoras. Para esto se debe hacer una identificación de los procesos claves de la organización, teniendo la finalidad de definir cuáles son los procesos que determinan la razón de ser de la entidad.

De acuerdo a lo mencionado, los procesos internos es la Posibilidad de pérdidas financieras relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos, que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse entre otros, los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

Después de haberse aplicado la entrevista se concluye que estos se deben a la inadecuada aplicación por parte del personal, ya sea por malas ejecuciones o fallos en el sistema, también se puede tomar como procesos internos los errores

cometidos o fallas encontradas en evaluación financiera, errores en la información, procesos inadecuados entre otros aspectos que impiden el desarrollo eficiente de la organización.

Los procesos internos son parte de los procesos de inducción para la colocación y recuperación de crédito, como en todos los riesgos siempre existen, entonces existen muchos orígenes que pueden fluir, como la existencia de una mala capacitación del personal, la falta de procesos para dar buen servicio a nuestros clientes, entonces el riesgo interno conlleva todo lo que se basa en campo, clientes, otorgamiento de créditos, no se hace una buena verificación de este otorgamiento, entre otros. Eso origina un riesgo mayor en la colocación, cuando no se realizan los seguimientos correspondientes en pagos genera riesgos latentes de mora.

De este factor depende mucho el riesgo operacional, ya que este se encarga de crear los manuales o políticas de toda la entidad y si esto no se hace de la manera correcta creara fallas en toda la institución.

Cabe mencionar que en Pro Mujer Nicaragua LLC, se trata de actualizar las políticas y manuales a menudo y que los funcionarios se apeguen a ellos,

4.1.4.3. Sistemas

Sistemas: comprenden la posibilidad de pérdidas financieras producto del uso inadecuado de los sistemas de información y tecnologías, que pueden perturbar el desarrollo de las operaciones y servicios bancarios, atentando contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de información. Los siguientes eventos son parte de este riesgo: inadecuada inversión en tecnología o sistemas no compatibles o mal integrados, los errores de programación, las fallas en hardware, fallas de telecomunicación, errores de ingreso de los datos, inadecuada utilización de información confidencial, así como también la falta de seguridad tecnológica. (Lipova, 2010, pág. 8)

O sea, estos riesgos son fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, errores en el desarrollo de dichos sistemas de los mismos problemas de calidad de la información, así como inadecuada inversión en tecnología. Se da la posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de

inadecuados sistemas de información y tecnologías, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la institución

Los sistemas de información en cualquier tipo de empresa se han convertido totalmente indispensable para el correcto manejo de la misma, además cuenta con otros objetivos como evitar posibles pérdidas financieras que puedan resultar por un uso inadecuado de los sistemas tecnológicos, sistemas incompatibles, mal integrados y con errores de programación que generen malos reportes de datos y la falta de protección de información confidencial propiedad de la compañía. Se pueden incluir, los riesgos derivados a fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas, implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología, entre otros aspectos.

De acuerdo a lo mencionado en la entrevista aplicada a Pro Mujer Nicaragua LLC; Los sistemas son muy importante para una correcta ejecución de trabajo, vivimos en un mundo tecnológico, es por ello que los sistemas se consideran un riesgo operacional en una institución, porque puede ocurrir una falla en el sistema, errores de programación, posibles pérdidas financieras por el mal uso de los sistemas de la compañía, volviendo vulnerable a la entidad y que puede afectar en el funcionamiento.

La mayoría de las organizaciones están tecnificado hoy en día, entonces una falla en estos sistemas puede causar una mala atención al cliente que es fundamental, puede generar pérdida de información, genera la falla en procesos de créditos y administrativos, lo que la falla de un sistema optativo genera pérdidas monetarias para la empresa, lo que reduce su rentabilidad.

Hasta la fecha Pro Mujer Nicaragua LLC no ha tenido el riesgo de que personas ajenas a la entidad entren a sus servidores, y aunque la entidad cuenta con aplicaciones muy actualizadas y con sistemas de seguridad en los dispositivos, la unidad de riesgo de la entidad cuenta con planes de contingencia, de igual manera se capacita a los funcionarios sobre riesgo cibernéticos para que ellos conozcan y tengan precaución con correos maliciosos.

4.1.4.4. Riesgos externos

Riesgos Externos: este grupo de riesgo está asociado con riesgos físicos que son ajenos al control de la empresa que pueden fuertemente alterar las actividades normales, perjudicando al mismo tiempo a los procesos internos, personas y sistemas de las instituciones financieras. Tal es el ejemplo de la ocurrencia de los actos de la naturaleza como los desastres naturales, incendios, terremotos, inundaciones. Los actos provocados por el hombre como el vandalismo, guerra y/o terrorismo también se consideran parte de este grupo de riesgos. (Lipova, 2010, pág. 8)

Una vez conociendo los riesgos internos es importante conocer aquellos riesgos que de cierta manera afectan de forma externa o que proceden de afuera de la institución pero que la consecuencia recae dentro de la misma y estos son aquéllos vinculados a los riesgos físicos que no se encuentran bajo el control de la empresa y que afectan las actividades de negocio y los procesos internos.

Estos riesgos son posibles pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, eventos asociados a la fuerza de la naturaleza, atentados y actos delictivos ocasionados por terceros, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros y acciones que son provocados por el hombre como guerras, terrorismo o vandalismo y escapan del control de la entidad

Basados en la información adquirida por medio de nuestra entrevista, estos riesgos son los ajenos a la entidad, son actos que se producen alrededor de la empresa y donde la empresa no tiene control alguno, como lo es desastres naturales, problemas sociopolíticos del país, actos provenientes de delincuencia, atentados, protestas y cualquier otro acto que altera el desarrollo de las actividades.

Pro Mujer no ha tenido riesgo causado por factores externos en estos días, pero de igual manera se mantiene medidas, como lo son rutas de evacuación, extintor, equipamiento de primeros auxilios por cualquier desastre que se presente.

4.1.5. Importancia de la gestión de riesgos

La gestión de riesgo operacional implica establecer una estructura apropiada, así como desarrollar una cultura organizacional orientada a la prevención, y aplicar un método lógico y sistemático para lograr tener el riesgo bajo control. (Castellanos, 2007, pág. 2)

O sea, la gestión del riesgo y la prevención tiene que formar parte de la cultura y estar embebido en la filosofía y los procesos organizacionales. Nos permite tener la gobernanza organizacional y los procesos operacionales bajo control, identificando y tratando las oportunidades y amenazas que pueden impactar en los resultados y desempeño de la organización.

El riesgo operacional es un tema que ha venido evolucionando a través de los años especialmente en la industria financiera para garantizar la correcta mitigación de los mismos y su avance se basa en su identificación, medición, seguimiento y control principalmente en los riesgos más comunes tales como el de crédito y de mercado, esto con el objetivo de mantener una vida financiera sana que garantice la vida de la institución misma como su reputación y su estabilidad en liquidez financiera.

Como bien sabemos, la gestión de riesgos y los sistemas de gestión de riesgo, con los que se busca encauzar las amenazas de una organización o empresa, son instancias fundamentales en el mundo empresarial contemporáneo, dado que en ellos suele estibar un alto porcentaje de su éxito o de su fracaso, es también una empresa que sabrá qué hacer si un problema se presenta, pudiendo evitar así que se convierta en una catástrofe, cuando no logrando convertirla más bien en una oportunidad de crecimiento e inversión.

Es por ello que la gestión de riesgos se entiende como un proceso de retroalimentación continuo, de revisión, diseño de estrategias, aplicación de las mismas y luego un nuevo diagnóstico.

Como se ha dicho la gestión de riesgos se ha implementado para disminuir la cantidad de riesgos a los que se enfrenta una institución ya que de esto depende si esa compañía tiene éxito o no, es por esto que la gestión de riesgo es

indispensable para una empresa y se considera como un proceso estratégico donde se revisa, hay una retroalimentación constante, se desarrollan estrategias y además se ponen en práctica las mismas una vez desarrolladas.

En este contexto, resulta esencial contar con un equipo de profesionales bien formados, esto es, que dispongan de las herramientas y los conocimientos necesarios, con el fin de que sean capaces de entender la gestión del riesgo y aplicar los principales mecanismos que permiten gestionar los riesgos financieros.

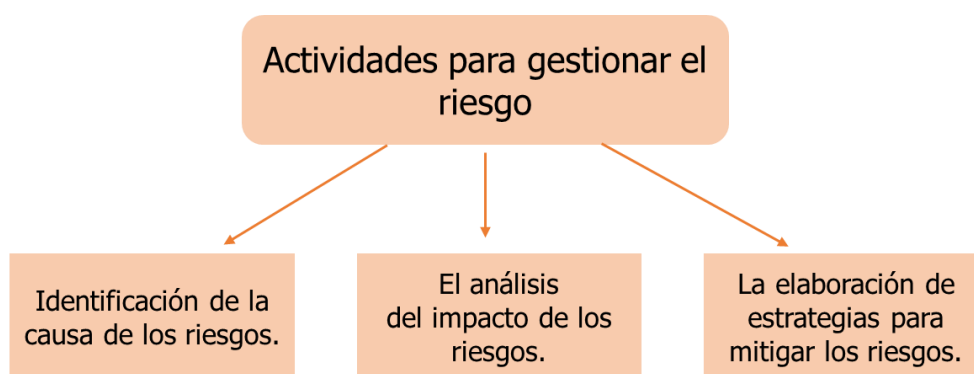


Figura 4. Actividades para gestionar el riesgo. Fuente: Elaboración propia a partir de Castellanos (2007)

Una vez aplicada la entrevista en Pro Mujer Nicaragua confirma que contar con una gestión de riesgo en la institución es fundamental, ya que conocer los diferentes tipos de riesgos a los cuales está expuesta la organización es importante porque coadyuvan a la toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno y a la asignación de los diferentes recursos institucionales. Para Pro Mujer tener una gestión de riesgo ayuda a mantener en control ante circunstancias presentadas. Pro Mujer para darle una buena gestión al riesgo operacional, crea manuales de procedimiento que se encarga de detallar lo que se debe hacer en ciertas circunstancias, manuales de control de riesgo y creación de políticas de gestión integral de riesgo.

Una buena gestión de riesgo interno, permite el funcionamiento correcto de la organización, porque se controla todos los posibles acontecimientos y de suceder siempre se debe ir un paso adelante y no detener las actividades de la entidad.

Tener una gestión de riesgo nos ayuda a identificar, dar seguimiento, y controlar las amenazas que enfrenta la institución o darían un gran impacto, al igual

que este nos permite a lograr los objetivos de la entidad, debido a que, si se puede detectar un riesgo, se podrá controlar evitando que este afecte negativamente, sin olvidar que nos ayuda en la toma de decisiones y fomenta la eficiencia en las labores de la organización. Una gestión efectiva de este riesgo contribuirá a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos.

4.1.6. Objetivos

- Proteger los activos de la organización.
- Garantizar el éxito de la operación y del servicio.
- Proteger a las personas y el medio ambiente.
- Proteger la viabilidad competitiva a largo plazo. (Castellanos, 2007, pág. 1)

Los objetivos de la gestión de riesgo operacional son:

- Determinar riesgos y oportunidades.
- Analizar los riesgos del proceso.
- Evaluar los riesgos.
- Establecer el tratamiento de los riesgos.
- Monitorear y examinar (retroalimentación, comentarios).
- Elaborar la matriz de riesgo. (Storkey, 2011, pág. 7)

Cualquier empresa bien dirigida gestiona sus riesgos, pero deben realizarse las inversiones necesarias para que dicha gestión sea sistemática, objetiva y homogénea. Ya que, la gestión de riesgos ayuda a demostrar a los organismos la capacidad para desarrollar el negocio, salvaguardando los intereses de terceros.

Cada proceso del sistema de gestión de riesgo operacional debe ser analizado para identificar los riesgos en los que se enfrenta la entidad, amenazas presentadas para poder evaluar dicho riesgo y de esta manera aplicar medidas correctivas.

Esta gestión tiene como objetivo aplicar medidas preventivas a partir de riesgos detectados. Y así proteger el patrimonio de la empresa, y lo que las organizaciones buscan, obtener el éxito y proteger las personas.

La idea de la gestión de riesgo, es la de evaluar y tener conocimiento en las amenazas que se enfrentan o darían un gran impacto a nuestra empresa, es por ello que hacer una correcta evaluación ayudara a la entidad a obtener resultados más eficientes en cuanto a riesgos presentados. Una gestión efectiva de este riesgo contribuirá a prevenir futuras pérdidas derivadas de eventos operativos. Consecuentemente, las entidades financieras deben gestionar el riesgo operacional inherente a sus productos, actividades, procesos y sistemas relevantes; además, en forma previa a un lanzamiento o presentación de nuevos productos.

Basándonos en la pregunta realizada a la gerente de Pro Mujer Nicaragua LLC: Los objetivos que tiene la gestión de riesgo es el de identificar cada riesgo, brindar una estrategia que nos permita tomar decisiones para poder mitigarlos de manera correcta.

El objetivo de tener una gestión de riesgo en Pro Mujer Nicaragua LLC es con el propósito de asegurar la continuidad del negocio ante cualquier situación externa o interna que pueda suscitarse. La gestión de riesgo nos prepara para cualquier momento que se presente en la institución, para que estemos preparados y poder resolver dichas circunstancias.

Pro Mujer Nicaragua LLC tiene la gestión de riesgo con los objetivos antes mencionados. ya que, si no se implementa, o solo se tuvieran en el manual sin cumplirlos este aumentaría el nivel de riesgo.

4.1.7. Gestión de riesgo operacional

La gestión del riesgo operacional está asociada a los procesos operacionales, sus elementos y sus resultados. Cada “proceso” del sistema de gestión operacional y su entorno debe ser analizado para identificar riesgos operacionales a partir de amenazas detectadas y poder evaluar el nivel de riesgo para tomar medidas correctivas y preventivas. (Castellanos, 2007, pág. 2)

Se entiende por gestión del riesgo operacional a la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de este riesgo. Esta se ha convertido en la

actualidad en un proceso indispensable, al establecer las estrategias y los planes de desarrollo, al evaluar la gestión.

Como cualquier proceso, la gestión de riesgo en una institución forma parte de todo el sistema organizativo, que ayuda para lograr una gestión adecuada, es por ellos que las entidades financieras deben evaluar su vulnerabilidad ante los eventos, para así comprender mejor su perfil de riesgo operacional y, en su caso, adoptar las medidas correctivas de las políticas que sean pertinentes.

La gestión del riesgo operacional tiene como objetivo principal asegurar al servicio, a través de creación de medidas preventivas a partir de la evaluación del riesgo detectado. Esencialmente en tomar decisiones sobre la base, ponderando las posibilidades de pérdidas inesperadas.

No obstante, la gestión no solo nos permite prevenir desastres, también nos ayuda a practicar lo que se conoce como desarrollo sostenible. El desarrollo es sostenible cuando la gente puede vivir bien, con salud y felicidad, sin dañar el ambiente o a otras personas a largo plazo. Por ejemplo, se puede ganar la vida por un tiempo cortando árboles y vendiendo la madera, pero si no se siembran más árboles de los que se corta, pronto ya no habrá árboles y el sustento se habrá acabado. Entonces no es sostenible.

En la actualidad la red bancaria se rige por los principios creados por el comité de Basilea, quien formó los estatutos para garantizar la solidez en las instituciones financieras hablando de la adecuación de su capital y liquidez de la institución, esto con el objetivo de disminuir grandes riesgos que afecten al mercado financiero como ha sucedido en años anteriores y uno de sus principios es la correcta gestión del riesgo de crédito.

Basados en nuestra investigación y de acuerdo a la información obtenida en la entrevista realizada a la gerente de Pro Mujer Nicaragua LLC establece que la gestión de riesgo el proceso de analizar a la institución con respecto al mercado para determinar los riesgos a la que esta se enfrenta y partiendo de eso iniciar trabajos en cuando a la determinación de los principales riesgos y debido tratamiento para mitigar la materialización de cualquiera de ellos.

También responde que; de acuerdo a la gestión de riesgo operacional, la institución recopila los riesgos operacionales a los que está expuesta la organización en sus procesos críticos, identifica los crediticios, los financieros, de fondeo, de administración, etc. Identifican eventos que afecten a una o múltiples líneas de negocio. Determinan acciones puntuales ante los eventos descritos en la matriz de riesgos y todo un proceso de seguimiento efectivo en ocurrencia de alguno de ellos.

También responde que, para cada evento de riesgo identificado, el área dueña debe asignar una probabilidad de ocurrencia considerando la frecuencia con que se presenten según la metodología establecida. Asigna un impacto o severidad según la metodología establecida para medición del riesgo operacional.

En la medida en que se pueda contar con más información de la frecuencia de los eventos y los impactos asociados, se podrá modificar la probabilidad y el impacto de los eventos que fueron indicados cualitativamente en una etapa inicial.

La gestión del riesgo operativo no asegura la eliminación completa de los riesgos inherentes, este se enfoca en la identificación y medición de lo que puede ocurrir en un futuro o bien que ya haya ocurrido y se necesita actuar ante la situación, o sea la es poner en marcha de un plan de contingencia. También consiste en el control, mitigación, monitoreo, de cada riesgo operacional que generan pérdidas económicas en la institución.

La gestión de riesgo operacional aplicada es eficiente; la organización mantiene planes permanentes para la continuidad del negocio, acciones mitigantes, revisión de controles, planes de monitoreo con el establecimiento de diversas metodologías, herramientas o modelos de forma transversal.

4.1.8. Etapas del proceso

El Sistema de Administración del Riesgo Operativo, puede definirse como el conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plan de continuidad, plataforma tecnológica, divulgación de información y

capacitación, mediante los cuales las compañías identifican, miden, controlan y monitorean el riesgo operativo. (Lipova, 2010, pág. 12)

El Proceso de Gestión de Riesgos implica establecer un contexto para la gestión de riesgos, identificar los riesgos que podrían afectar las actividades de la entidad supervisada, medir, controlar o mitigar estos riesgos y realizar un monitoreo y divulgación continua de la gestión de riesgos.

El riesgo operacional es un tema que ha venido evolucionando a través de los años especialmente en la industria financiera para garantizar la correcta mitigación de los mismos y su avance se basa en su identificación, medición, seguimiento y control principalmente en los riesgos más comunes tales como el de crédito y de mercado, esto con el objetivo de mantener una vida financiera sana que garantice la vida de la institución misma como su reputación y su estabilidad en liquidez financiera.

Establecer políticas de identificación, medición, monitoreo, control, mitigación y divulgación, de los de riesgos presentados en la organización.

Etapas del proceso

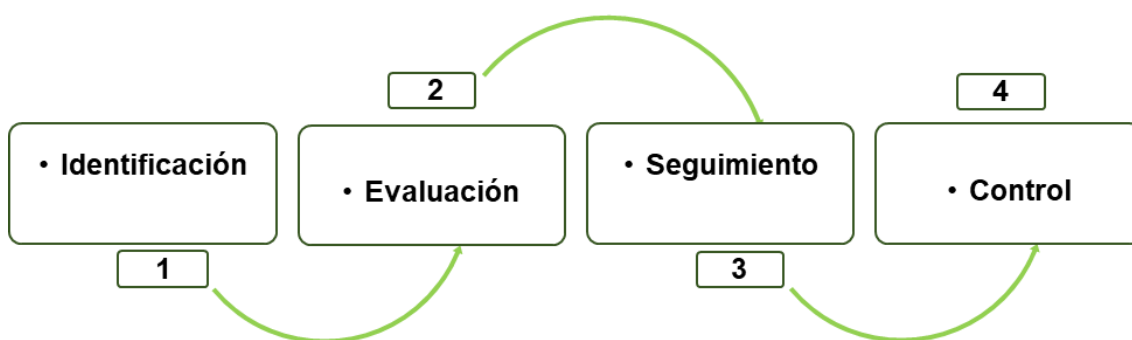


Figura 5. Etapas del proceso. Fuente: Elaboración propia a partir de Lipova (2010)

4.1.8.1. Identificación

En la etapa de identificación se toman en cuenta la procedencia del riesgo, tanto sus factores internos, como externos que afectan el logro de los objetivos institucionales. Se analiza la estructura de la entidad y a naturaleza de sus

actividades, se determinan los cambios en el sector y avances tecnológicos, se revisan los procesos y políticas internas. (Lipova, 2010, pág. 13)

Para la identificación del riesgo operacional, se toma en cuenta la procedencia del riesgo, tanto sus factores internos, como externos que afectan el logro de los objetivos institucionales.

La identificación de los riesgos en la primera etapa donde se debe considerar de donde se originan, tomando en cuenta si son de tipo interno o externo que afecten los objetivos de una compañía y para evitar esto se debe estudiar o analizar la estructura de la entidad conforme a la naturaleza de la actividad económica para determinar los cambios que un riesgo puede ocasionar y adaptarlos de acuerdo a los procedimientos internos.

Se tendrán en cuenta factores internos como; la estructura de la entidad y la naturaleza de sus actividades, se determinan los cambios en el sector y avances tecnológicos, se revisan los procesos y políticas internas, entre otras.

Y externos, tales como, cambios en el sector y avances tecnológicos, que pudieran afectar el desarrollo de los procesos e influir negativamente en las proyecciones realizadas conforme a las estrategias de negocios definidas por la entidad financiera.

Esta etapa tiene como objetivo de reconocer y determinar los riesgos operativos ocurridos. Como la palabra lo dice, identificar los riesgos ocasionados.

Para lograr la identificación de los operacionales se debe partir del levantamiento y todos los procedimientos de la entidad financiera, teniendo en claridad sobre los objetivos de cada proceso.

En esta etapa, tratamos de averiguar cuáles son los elementos que pueden amenazar el éxito de la entidad. Se trata de reconocer todo aquello que puede provocar un mal funcionamiento en el desarrollo y ver la relación causa-efecto que puede tener. Identificamos y priorizamos los riesgos teniendo en cuenta la probabilidad de que ocurran y el impacto.

De acuerdo a la información obtenida en la entrevista, la gerente responde que en Pro Mujer Nicaragua LLC, el proceso de identificación de riesgo operacional se debe diferenciar los eventos de riesgo a los eventos de pérdidas, (Los eventos de riesgos son aquellos a los que se encuentra expuesta la institución, y los eventos de pérdidas son los que se han ocasionado pérdidas), este proceso de identificación se puede realizar a través de prueba de recorrido para eventos de riesgo y a través de base de datos de eventos de pérdidas. Las pruebas de recorridos será el mecanismo para la identificación del riesgo en los procesos y sirve para la construcción de la matriz de riesgo institucional (la matriz de riesgo institucional es una herramienta que recopila los riesgos operacionales)

4.1.8.2. Evaluación

En la etapa de evaluación, una vez identificados los riesgos operacionales, se deciden si se utilizan los procedimientos apropiados de control y/o mitigación. En este momento es cuando el banco decide si asumir el riesgo o administrarlo, dependiendo de la estrategia y el apetito al riesgo institucional. En el caso de los riesgos que no se pueden controlar se decide si se aceptan, reduce el nivel de actividad del negocio expuesta o se retira de esta actividad por completo. (Lipova, 2010, pág. 13)

Una vez identificados los riesgos operacionales, se decide si se utilizan los procedimientos apropiados de control y mitigación, en este momento es cuando el banco decide su asumir el riesgo o administrarlos, dependiendo de la estrategia y el apetito al riesgo institucional.

En la segunda etapa la cual es evaluación es donde se empieza a actuar una vez que se determinan los tipos de riesgos operacionales y la entidad toma decisiones de si se implementan las medidas de control y mitigación de riesgos y en base a esto el banco u otra institución decide si tomar el riesgo ya sea asumiéndolo o administrándolo de acuerdo a los objetivos de negocio de la compañía, si luego de la evaluación en base a las políticas y apetito de negocios la empresa determina que no puede tomar el riesgo simplemente se puede retirar de esa única actividad.

El proceso de evaluación esta compaginado con la medición. Las entidades financieras deben estimar el riesgo inherente en todas sus actividades, productos, áreas particulares o conjuntos de actividades o portafolios, utilizando las técnicas cuantitativas para estimar el potencial de pérdidas (teniendo los datos históricos de por lo menos 5 años de actividad sin interrupción o técnicas cualitativas evaluando la probabilidad de ocurrencia e impacto de caso de materializarse el evento del riesgo; o bien, combinando ambos métodos para este fin.

También, para este propósito se utiliza el mapeo de riesgos, donde se agrupan los eventos de las diferentes unidades del negocio, funciones organizativas y procesos por el tipo de riesgo correspondiente. Así mismo, se utilizan los indicadores de riesgo bajo los siguientes parámetros: número de operaciones fallidas, rotación del personal, frecuencia y gravedad de errores, etc.

En el caso de los riesgos que no se puedan controlar, se decide si se acepta, reducen el nivel de actividad del negocio expuesta o se reitera de esta actividad por completo.

Esta fase tiene como finalidad asignar la probabilidad de ocurrencia o el impacto, de esta forma se conocerá el nivel del riesgo.

En esta fase, analizamos la probabilidad de que ocurra y el impacto que puede tener para obtener así el factor de riesgo. Esto nos permite saber si merece más atención que otro un determinado riesgo y priorizar los riesgos conocidos.

La gerente de Pro Mujer responde que a organización cuenta con la Unidad de administración de Riesgo Integral, que ejecuta un proceso dinámico y estratégico de forma transversal en los niveles de la institución mediante el cual identifica, mide, monitorea y controla los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la institución, dentro de ello, los operacionales.

Para todos los riesgos operativos que han sido identificados, la entidad debería decidir si usa procedimientos apropiados de mitigación de los riesgos o asumirlos. Todos los riesgos deberían ser evaluados por probabilidad de ocurrencia e impacto a la medición de la vulnerabilidad de la entidad a este riesgo. Los riesgos pueden ser aceptados, mitigados o evitados.

4.1.8.3. Seguimiento

Una vez identificados y evaluados los riesgos, a éstos se le da el seguimiento o monitoreo. La regularidad de este proceso permite detectar y corregir rápidamente las deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos de gestión de riesgo operacional, detectando temprano los cambios materiales en el perfil de riesgo, así como la aparición de nuevos riesgos. El seguimiento se efectúa periódicamente, asegurando que las acciones implementadas están funcionando de forma oportuna y eficiente, informando o reportando sobre sus resultados a los niveles de alta gerencia, comité de riesgos o Junta Directiva. (Lipova, 2010, pág. 14)

La regularidad de este proceso permite detectar y corregir de manera rápidamente las deficiencias en las políticas, procesos y procedimientos de gestión de riesgo, así como la aparición de nuevos riesgos. El seguimiento se efectúa periódicamente, asegurando que las acciones implementadas estén funcionando de forma oportuna y eficiente, informando o reportando sobre sus resultados a los niveles de alta gerencia, comité de riesgo o junta directiva.

Las entidades financieras deben contar con un proceso de seguimiento eficaz a los efectos de facilitar la rápida detección y corrección de las posibles deficiencias que se produzcan en sus políticas, procesos y procedimientos de gestión del riesgo. En pocas palabras, en esta etapa se determinan las medidas para controlar los riesgos en los que se ve expuesta la entidad, intentando disminuir el impacto.

De acuerdo a la información obtenida, la gerente responde que Pro Mujer le da seguimiento al riesgo presentados en la entidad a través de pruebas de recorrido para eventos de riesgos y a través de una base de datos de eventos para eventos de pérdida, esto nos permite el seguimiento y registro de las actividades. En Pro Mujer se le dan seguimiento a través de procesos de seguimientos de respuesta, lo que nos garantiza que se pueda llevar a cabo una correcta aplicación. Al igual, también establecen una herramienta que permite a través del personal encargado alimentar esas estrategias, políticas o bien el mejoramiento de políticas para la prevención del riesgo.

En Pro Mujer Nicaragua LLC el seguimiento que se implementa ante la gestión de riesgo operacional es a través protocolos y normativas establecidas, donde se exige que se le dé un cumplimiento correcto de este, también a través de las supervisiones y auditorias.

4.1.8.4. Control

Finalmente, la etapa de control se caracteriza por las medidas para mitigar el riesgo inherente con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o el impacto en caso de que dicho riesgo se materialice. En esta etapa se establecen los procesos y procedimientos de control, un sistema adecuado que asegure el cumplimiento de las políticas establecidas, se reexaminan y se reajustan los procesos, procedimientos internos y tecnologías informáticas. (Lipova, 2010, pág. 14)

Se caracteriza por las medidas para mitigar el riesgo inherente con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y/o impacto en caso de dicho riesgo se materialice. En esta etapa se establecen los procesos y procedimientos de control, un sistema adecuado que asegure el cumplimiento de las políticas establecidas, se reexaminan y se reajustan los procesos, procedimientos internos y tecnologías informáticas.

Dicha etapa tiene como finalidad darle seguimiento a la evaluación de cada uno de los riesgos representados, para así tomar medidas sobre ellos y que no afecte a la organización o bien que los riesgos sean menores.

También se puede decir que es la implementación y mantenimiento de un proceso para administrar la continuidad del negocio, el cual incluye el plan de prevención, atención de emergencias, plan de contingencia y capacidad de retorno a las operaciones de la entidad financiera.

Las entidades deben establecer procesos y procedimientos de control y contar con un marco que asegure el cumplimiento de las políticas internas analizando con frecuencia las estrategias de control y reducción de riesgos operacionales, debiendo realizar los ajustes que pudieran corresponder.

Las entidades financieras deben contar con planes de contingencia y de continuidad de la actividad, acordes con el tamaño y complejidad de sus operaciones, Las entidades periódicamente deben comprobar la eficacia de sus planes de recuperación y de continuidad del negocio mediante pruebas, verificando que sean acordes con las operaciones y estrategias de negocio.

Basándose en la respuesta, la gerente comenta que, para llevar un mejor control sobre los riesgos operacionales presentados en Pro Mujer, se crean manuales de control de riesgo, el cual nos permite a la vez dar seguimiento y registro de las actividades, de igual manera, permite que el personal administrativo reporte los acontecimientos relevantes que representan un riesgo a la unidad de administración integral del riesgo.

4.1.9. Marco regulatorio, base de riesgo operacional

Basilea II es el Nuevo Acuerdo de Capital que establece lineamientos generales para la banca mundial, los cuales pueden o no ser implementados por los reguladores de cada uno de los países. Dicho acuerdo fue propuesto por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea con el fin de establecer un nuevo esquema de medición de los riesgos, incluyendo el riesgo operacional, que asumía la industria bancaria a nivel mundial, en el medio de un proceso de desarrollo, sofisticación tecnológica y globalización de los servicios financieros. (Lipova, 2010, pág. 22)

A raíz de la crisis financiera que sufre el mundo en el año 2008 nace el segundo acuerdo implementado por el comité de Basilea para la banca mundial, pero al mismo tiempo las entidades supervisoras de cada país que quieran ponerlo en práctica, a excepción de quienes si forman parte del comité de Basilea, este acuerdo se estableció con el objetivo de formular una manera de cómo medir los riesgos principalmente el riesgo operacional al que se exponía el mundo financiero en su momento en medio de un desarrollo tecnológico y de globalización en los servicios financieros.

Como ya sabemos después de cada eventualidad nos renovamos con el objetivo de mitigar, evitar el mismo evento en el futuro y este es el caso donde se produjo la crisis del 2008 en el sistema financiero mundial y este fue el motivo

desencadenante para que el comité de Basilea desarrollara o implementara el famoso y ya conocido como II pilar donde se vino a tratar el tema de capital y los riesgos operacional a los que se enfrentaba el sistema en medio de una revolución tecnológica para el sistema bancario mundial lo adoptara de manera voluntaria con la excepción de los países miembros del comité, en este cambio sufrido dentro del comité se establecieron medidas para el manejo del capital y además formas de administración de riesgo y al mismo tiempo como medirlo a través de simulaciones de posibles eventualidades con el objetivo de estar más que preparado contando ya con un plan de contingencia en caso de que el evento se materialice, todo esto fue diseñado para evitar más desastres financieros y que se puedan tratar antes, pero además sirve para generar confianza en el público.

Basilea II introduce nuevos elementos en la regulación del capital, la acerca a las mejores prácticas bancarias y, principalmente, es mucho más que una mera exigencia de capital: su objetivo fundamental es servir de estímulo para la mejora de la gestión de los riesgos de las entidades de crédito, como una forma de garantizar la estabilidad de los sistemas financieros y, en consecuencia, de los sistemas económicos.

Como es bien sabido, Basilea II consta de tres Pilares que se refuerzan mutuamente:

1. La exigencia de un capital mínimo, es decir, Basilea I modificado sensiblemente y añadida la cobertura del riesgo operacional.
2. La revisión supervisora, que incluye un diálogo entre supervisor y entidad acerca de las necesidades de capital que la propia entidad ha estimado tras un análisis de su perfil de riesgos.
3. La información que la entidad debe suministrar al mercado para que este ejerza su disciplina". (Farrias & Vargas, 2010, pág. 2)

Debido a que Basilea II entra en vigencia o se implementa en el mercado trae consigo nuevos elementos de regulación sobre las mejores prácticas del mundo bancario y se convierte en mucho más que una exigencia del capital, su principal objetivo de esto es estimular la mejora en cuando a la gestión de los riesgos dentro de las entidades crediticias, esto para garantizar la firmeza o estabilidad en los

sistemas financieros y por consiguiente o consecuencia los sistemas de la economía.

Este acuerdo de Basilea II se creó con tres pilares muy importantes que se enlazan entre ellos siendo el principal la exigencia misma de un capital mínimo, en otras palabras es Basilea I pero ésta vez como no viene únicamente la exigencia mínima de capital si no que trae consigo la cobertura del riesgo operacional y como segunda modificación está la arte supervisora y esta se aplica para la parte reguladora básicamente de cada país, es decir, por ejemplo en Nicaragua sería la SIBOIF, esta modificación le da autoridad y la parte supervisora de poder hacer cambio en el sistema financiero para mejoras y para ello se hacen diálogos con las instituciones financieras para el análisis de sus capitales después de un estudio de su perfil de riesgo y como complemento de esto y tercer modificación se establece que toda institución financiera deberá presentar al mercado para su misma disciplina y seguimiento de operaciones.

Con el objetivo de que el sistema financiero pudiera marchar de manera correcta es que se implementó el comité de Basilea y generalmente ha sufrido modificaciones después de cada escándalo financiero tal es el caso de las correcciones que se realizaron desde el pilar I que viene siendo el requerimiento de capital pero a partir del 2008 se implementó o se agregó la administración o gestión de riesgo, el cual consiste en un análisis del riesgo al que las instituciones se enfrentan y además en posibles escenarios de cómo tratar cualquier riesgo en caso de que se materialice, pero no es únicamente este pilar sino que también está la parte supervisora que son las encargadas de vigilar a las instituciones bancarias tal es el caso de la SIBOIF para los bancos y el CONAMI para las financieras micro financieras de Nicaragua y posteriormente a esto tenemos el último pilar donde las instituciones financieras están obligadas a brindar informes a la parte supervisoras, esto con el objetivo de que instituciones reguladoras puedan analizar a los bancos y puedan intervenir ante cualquier eventualidad con la única razón de evitar un desbalance en el mercado financiero y además garantizar confianza en el mercado y clientes mismo aparte de la confianza misma, toda institución debe entregar informes después de los cortes fiscales y aparte mensuales para su correcto funcionamiento.

4.1.9.1. Generalidades

Basilea II se compone de tres pilares y en cada uno de ellos se toma en cuenta el riesgo operacional: el pilar 1 (requisitos mínimos de capital) al determinar los recursos propios, el pilar 2 (proceso de revisión de supervisión) al verificar que el capital calculado es apropiado y está bajo parámetros del perfil de riesgos de la entidad financiera, y el pilar 3 (disciplina del mercado) exigiendo que se revele la información relativa a la carga de capital y método aplicado para calcularlo. (Lipova, 2010, pág. 22)

Como se menciona anteriormente Basilea II es una modificación adaptada al mundo financiero de 2008 con el objetivo de implementar mejoras en el sistema financiero y mantener a flote la economía mundial con tres puntos muy importantes como el requerimiento mínimo de capital que una entidad debe contar, el número es donde se determina que serán supervisados por las superintendencias de cada país con el objetivo de mantener o garantizar la gestión de riesgo de capital y operacional de la entidad y el número 3 es donde se determina que todas las instituciones bancarias deberán presentar informes para a la parte supervisora para su seguimiento y disciplina.

Basilea II es una modificación adaptada al mundo financiero de 2008 con el objetivo de implementar mejoras en el sistema financiero y mantener a flote la economía mundial con tres puntos muy importantes como el requerimiento mínimo de capital que una entidad debe contar, el número es donde se determina que serán supervisados por las superintendencias de cada país con el objetivo de mantener o garantizar la gestión de riesgo de capital y operacional de la entidad y el número 3 es donde se determina que todas las instituciones bancarias deberán presentar informes para a la parte supervisora para su seguimiento y disciplina.

Por consecuencia del principio de Basilea II podemos ver como esto se cumple o se aplica en las instituciones financieras y es que principalmente si hablamos de capital podemos encontrar en las leyes reguladoras de los bancos y de otras instituciones financieras deben contar con un capital mínimo para poder iniciar operaciones tal es el caso de los Bancos que se les requiere 45 millones de córdobas pero aparte de esto entra en juego al análisis y la administración de

riesgo, es decir, de qué manera se administrarán todas aquellas situaciones que el banco pueda enfrentar y que de una u otra manera pueda afectar a la institución pero a la vez al mercado y el público en general como por ejemplo puede ser el riesgo país, el riesgo de crédito, de liquidez, reputacional, operacional, tecnológico etc, y es aquí donde se implementa una matriz que ayude a la gestión de los riesgos, pero aparte de todo también está el segundo principio que viene siendo la parte supervisora quien se encarga de velar o vigilar que la institución marche según esta establecido y por última está la parte donde se vigila la disciplina de la institución dentro del mercado y además están obligadas a presentar informes a la parte supervisora del comportamiento de las mismas que incluye información de su capital y como lo controlan o lo administran, todo esto para garantizar que están realizando un buen trabajo y evitar un problema financiero parecido al que se originó en 2008.

4.1.9.2. Método de indicador básico

Método del Indicador Básico (basic indicator approach o BIA)- las entidades que implementen este modelo deberán cubrir el riesgo operacional con un capital equivalente a un porcentaje fijo (factor alfa) del 15% del promedio del ingreso bruto de los últimos tres años (si son negativos o cero, no se consideran). Entre las ventajas de utilización del indicador básico se puede mencionar que es de fácil implementación y su aplicación es uniforme en toda la industria. Sin embargo, entre las inconvenientes de su empleo se destacan las siguientes: castiga innecesariamente los bancos con mayor margen financiero; existen diferencias contables para definir los ingresos brutos; es insensible al riesgo y no incorpora riesgos de nuevos negocios; su aplicación tampoco incentiva una gestión adecuada del riesgo operacional, entre otros. (Lipova, 2010, pág. 23)

Como su nombre lo indica es uno de los métodos más básicos y de mayor facilidad para su implementación y es un modelo en el que deberán cubrir el riesgo operacional con un capital equivalente o mínimo al 15% promedio de todos los ingresos brutos de al menos los tres últimos años, este método trae consigo ventajas y desventajas para las instituciones bancarias por ejemplo es uno de los más fáciles en cuanto a implementación y aplicación y además es uniforme para todas las industrias, pero entre las desventajas de su uso está el castigo que representa para

las instituciones financieras que tienen mayor margen financiero debido a la diferencia que existe para el cálculo de ingresos contablemente, además es insensible para la detección de riesgo en cuanto a la implementación de nuevos negocios y de manera general no incentiva una correcta adecuación en gestión de riesgo operacional.

En otras palabras este es el método más común pero a la vez poco utilizado por las instituciones bancarias debido a la naturaleza del mismo y esto se debe a que este método no se adhiere a los procesos contables de las instituciones financieras y representa como una pérdida sobre todo para las entidades con mayor margen económico y además no es un método que tenga la capacidad de poder identificar con mayor precisión la detección de nuevos riesgos en cuanto a la implementación de nuevas líneas de negocio, por lo general hoy en día los bancos crean sus propias matrices de riesgo claramente autorizadas por la superintendencia para poder gestionar sus riesgos y a la vez no presenten discrepancia en cuanto a los cálculos contables y a la vez se adapte a su naturaleza de negocio.

El método del indicador básico es el más simple de los propuestos por el Comité. Constituye un punto de partida, ya que su sencillez juega en contra de la sensibilidad para capturar el real perfil de riesgo operacional de las instituciones financieras. En el método BIA, la variable representativa de la exposición a riesgo operacional es el monto de los denominados ingresos brutos

Según los datos obtenidos en la entrevista, sobre los tipos de instrumentos utilizados en la medición del riesgo en la institución nos responden: este tipo de evaluación de riesgos es el que emplean organizaciones pequeñas porque sus movimientos no son grandes ni difíciles de separar y además toma como referencia únicamente los últimos tres años de información y por lo general las instituciones financieras necesitan tomar como punto de partida mayores intervalos de tiempo para conseguir resultados más acertados, además este método se mide únicamente como un porcentaje de los ingresos brutos de la compañía.

4.1.9.3. Método estándar

Método Estándar (standardized approach o SA)- bajo este método las actividades de los bancos se dividen en ocho líneas de negocio: finanzas corporativas, negociación y ventas, banca minorista, banca comercial, liquidación y pagos, servicios de agencia, administración de activos e intermediación minorista. El requerimiento de capital de cada una de estas líneas de negocio se calcula multiplicando el ingreso bruto por un factor beta que se asigna a cada una de las líneas, cuyos valores sugeridos por el Comité de Basilea.

Entre las ventajas del método estandarizado se puede destacar su fácil medición, una mayor precisión al desglosar el cálculo por línea de negocio y existencia de objetivos claros para las entidades financieras en relación a los cargos de capital. No obstante, este método de cálculo, al igual que anterior, sigue insensible al riesgo, así mismo la definición de ingresos brutos puede presentar diferencias contables y, aunque el cargo de capital puede ser menor que con la implementación del indicador básico, aún no incentiva a los bancos a gestionar el riesgo operacional eficientemente". (Lipova, 2010, pág. 23)

El mundo financiero es algo tan delicado que sin la correcta medición de los riesgos a los que se enfrenta puede causar gran impacto en la economía mundial por eso es que se han implementado métodos que ayuden a la valoración de los mismos como el método avanzado, este es totalmente diferente al método básico ya que en éste se divide la empresa en la que se emplee el método por áreas de negocio las cuales son 8 y fueron determinadas por el comité de Basilea y el capital requerido por cada área es multiplicado por el ingreso bruto que ya está asignado o sugeridos a cada una de las áreas.

Este método trae consigo ventajas que se pueden destacar fácilmente como el análisis o desglose por línea de negocio y esto garantiza una mayor precisión, pero al igual que el método básico es insensible al riesgo ya que suele presentar diferencias contables y aunque el cargo de capital disminuya no ayuda en un 100% a que los bancos gestionen los riesgos de manera eficiente.

“El método Estándar tampoco considera la posibilidad de computar descuentos en los requerimientos de capital por el uso de seguros externos como mitigador de riesgo operacional”. (Pacheco, 2009, pág. 12)

Otra de las ventajas del método estándar es que permite integrar descuentos por los requerimientos del capital utilizando seguros eternos que permiten disminuir el riesgo operacional.

Basados en la información adquirida por parte de la gerente de la institución Pro Mujer Nicaragua LLC en Matagalpa, el tipo de evaluación que se genera al implementar el Indicador estándar es mucho más precisa que la obtenida del indicador básico porque este método estándar trae consigo una característica que consiste en dividir las líneas de negocio del banco o institución financiera, al igual que el básico utiliza como intervalo años de historia pero el resultado es mucho más acertado debido a la división de las áreas de negocio.

Como se ha dicho anteriormente el método avanzado está un poco más enfocado hacia los banco debido a la división de las áreas y esto lo vuelve mucho más eficiente en comparación con el método básico, para que una empresa decida utilizar este método debe tener en cuenta algunas consideraciones como por ejemplo la Junta directiva y la alta dirección deben estar involucrados, se debe contar con un sólido sistema de la gestión de riesgo y lo más importante que viene siendo contar con suficientes recursos en las líneas de negocio donde se valla a implementar para poder alimentar al método y la obtención de resultados sea mejor.

4.1.9.4. Método de medición avanzada

Métodos de Medición Avanzada (advanced measurement approach o AMA)- El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea propone tres enfoques dentro de los AMA: los modelos de medición interna (internal measurement approach o IMA); los modelos de distribución de pérdidas (loss distribution approach o LDA) y los cuadros de mando (scorecards).

La utilización de estos métodos para el cálculo de capital por riesgo operacional está sujeta, según Basilea II, a la aprobación por parte de las autoridades de supervisión de cada país. (Lipova, 2010, pág. 24)

Los Sistemas Financieros se mueven hacia un enfoque de Manejo Prudencial del Riesgo, tal como lo orienta Basilea II. Sin embargo, la utilización de Métodos de Medición Avanzada para cuantificar los diferentes tipos de riesgo, en especial el riesgo operativo, para el cumplimiento de recomendaciones establecidas por Basilea II, ha generado en el tiempo problemas de aplicación que se reflejan en mediciones no muy precisas de riesgo en algunos casos, y en otras, mediciones acertadas, pero poco efectivas por su inadecuada articulación con herramientas interactivas de control de riesgos. Es necesario comprender que el Riesgo Operativo, requiere de un Sistema de Gestión, más aún cuando el mismo se aplica a la Prevención del Lavado de Activos.

Dentro de los métodos de medición de riesgos propuestos o sugeridos por Basilea también tenemos el método avanzado el cual está dividido en tres diferentes sub métodos que vienen siendo modelo de medición interna, Los modelos de distribución de pérdidas y además los modelos de distribución de pérdida o también llamados scorecards.

Este método fue creado según los objetivos de Basilea II y la utilización por parte de las instituciones de este instrumento está sujeto a la aprobación de parte del ente supervisor de cada país.

Basados en la información proveída por la gerente de Pro mujer con respecto a uno de los métodos aprobados por Basilea y además el más completo y a la vez utilizados por la mayoría de bancos por su sensibilidad al riesgo y los resultados arrojados por el mismo, mencionó que tiene cierta complejidad a la hora de la aplicación ya que éste método se adapta más a instituciones grandes con sistemas adaptados a la naturaleza o giro del negocio y que además debe la entidad contar con la aprobación de la parte reguladora para implementación del mismo.

Este método fue creado según los objetivos de Basilea II y la utilización por parte de las instituciones de este instrumento está sujeto a la aprobación de parte del ente supervisor de cada país y que por supuesto la entidad financiera pueda mantener este método en funcionamiento y con los lineamientos requeridos.

Como se mencionaba anteriormente de acuerdo a la información investigada y además por respuesta de la responsable de Pro Mujer Matagalpa este método

fue sugerido por el comité de Basilea con el único objetivo de poder gestionar o administrar el riesgo presente o que amenace a la institución financiera.

Los métodos de medición avanzada (AMA) constituyen uno de los mayores progresos dentro de los enfoques del Nuevo Marco de Capital y el más flexible para obtener los cargos de capital por riesgo operacional. No obstante, estos beneficios involucran una alta complejidad.

Como su nombre lo dice, es el método más avanzado que el comité de Basilea ha logrado crear en cuanto a la medición de riesgos dentro del capital, pero representa mayor complejidad, pero también mayor precisión ya que genera los mismos reportes del sistema contable interno de cada banco, pero con una cuantificación mayormente precisa.

Dicho esto nuestra fuente de información confirmó que efectivamente el método proporciona información mucho más precisa en comparación con los demás métodos ya que éste recolecta información histórica de las instituciones de al menos 5 años, pero no solamente por esto, sino que éste método es mucho más avanzado en el aspecto que se adapta más para aquellas grandes instituciones con grande sistemas contables y que además cuentan con muchas líneas de negocios, he ahí donde presenta cierto nivel de complejidad en su implementación, éste método para que pueda ser implementado debe cumplir con ciertos requerimientos tanto cuantitativos como cualitativos como a la vez del permiso de la superintendencia en este caso para que se pueda utilizar en un banco.

La gerente de Pro Mujer Nicaragua LLC nos dice que, la institución aplica este método para calcular el riesgo operacional, pero que el cálculo del valor en riesgo es a través de métodos estadísticos, y para implementar este método la institución debe contar con una base de datos de eventos de pérdidas de al menos cinco años.

4.1.9.4.1. Criterios cualitativos

Criterios cualitativos: contar con una unidad de gestión de riesgo operacional que se encargue del diseño y aplicación del marco de gestión del riesgo operacional; integrar el sistema de medición interna del riesgo operacional en los procesos habituales de gestión de riesgos de la institución financiera con el fin de

que los resultados a ser arrojados por este sistema sean utilizados activamente en el proceso de seguimiento y control del perfil de riesgo operacional de la entidad financiera; informar periódicamente al Directorio y Alta Gerencia acerca de las exposiciones al riesgo operacional e historial de pérdidas a este riesgo con la finalidad de que Alta Gerencia este constantemente informada para poder adoptar las acciones necesarias; documentar el sistema de gestión de riesgo operacional y realizar las revisiones periódicas del proceso de gestión y sistemas de medición del riesgo operacional a través de las auditorías externas y/o internas. (Lipova, 2010, pág. 25)

Básicamente es contar con un equipo que trabaje directamente con la gestión de riesgos y que sus funciones sea la de diseñar y ejecutar el marco de la gestión de riesgo operacional, implementar los métodos de medición de los riesgos en la institución financiera, todo esto con el propósito de que los resultados generados sean utilizados de manera frecuente para el proceso de seguimiento y control de los riesgos y que sirva a los directivos y alta gerencia para la correcta toma de decisiones y puedan adoptar acciones requeridas a través del seguimiento o auditorías periódicas dentro de la organización.

Gracias al apoyo de la gerente de Pro Mujer Matagalpa por la información brindada determinamos que el método de medición avanzada debe cumplir con ciertos requerimientos por parte de la institución para que éste pueda funcionar por sí mismo y se convierta en una herramienta para el manejo de la gestión de riesgos y uno de ellos es tener un equipo especializado que se encargue de la administración operacional del riesgo como de su diseño y aplicación, además de incluir el sistema de información para el estudio de riesgos que la institución tiene de forma interna, esto para garantizar que los resultados obtenidos puedan ser muy útiles dentro del seguimiento del perfil de riesgo de la entidad, como tercer criterio también forma parte el acto de informar a la alta dirección cuando la institución se está enfrentando a cualquier tipo de riesgo, ya que esto ayuda al directivo para que se puedan tomar acciones de ser necesario y por último una vez que la institución tenga su propio método de medición de riesgo a éste se le realizarán periódicas revisiones y el mismo sistema deberá ser documentado, todo esto se realiza a través de auditorías, ya sean internas o externas.

4.1.9.4.2. Criterios cuantitativos

Criterios cuantitativos: El Comité de Supervisión Bancaria de Basilea no especifica supuestos sobre las distribuciones de probabilidad, pero establece que el procedimiento para desarrollar el modelo de riesgo operacional debe ser riguroso, considerando datos externos, datos internos y análisis de escenarios, y entidad financiera debe demostrar que identifica los eventos de pérdidas ubicados en las colas de la distribución de probabilidad. Estos modelos deben basarse en cinco años de información histórica. (Lipova, 2010, pág. 25)

Solidez. La institución bancaria debe demostrar que los métodos considerados en su sistema permiten identificar y representar adecuadamente los eventos extremos de pérdidas por riesgo operacional, tanto en severidad como en frecuencia. Además, la entidad debe utilizar criterios similares a los exigidos para métodos IRB en riesgo de crédito, es decir, probabilidad de pérdidas dentro de una ventana temporal de un año y un nivel de confianza del 99,9% para la determinación de pérdidas inesperadas.

“Fuentes relevantes de información de pérdida. Basilea II considera cuatro fuentes principales de información de pérdidas y de escenarios para el desarrollo de métodos de valoración interna de capital por riesgo operacional: i) datos internos, ii) datos externos) factores del entorno e internos de control. Para cada uno, Basilea II estipula criterios mínimos que los bancos deben cumplir para estimar sus requerimientos de capital por riesgo operacional mediante AMA”. (Pacheco, 2009, pág. 21)

Esto consiste más que todo en la proyección de posibles eventos y de cómo puede la institución actuar ante ellos, el mismo comité de Basilea no determina supuestos sobre probabilidades sin embargo requiere de que se cuente con un sistema de gestión de riesgo exigente y para ello se toman datos tanto como internos y externos para poder construir escenarios y poder analizarlos en caso de que se materialicen, basado en esto se proporcionan probabilidades y se toman decisiones en cuanto aceptar un riesgo, mitigarlo o retirarse de una actividad o negocio, estos modelos requieren de información histórica de al menos 5 años.

Basándonos en lo antes mencionado y dando seguimiento al método de medición avanzado de riesgo y ya sabiendo que para la implementación de éste existen criterios como los cuantitativos que deben tenerse presente ante el uso de éste método, sucede que el comité de Basilea, creador de lo que se hace referencia no determinó cantidades o datos específicos para trabajar con este método en cuanto a criterios cuantitativos, sin embargo determina que el modelo de medición de los riesgos debe ser fuerte, potente y para alimentar la administración de la gestión de riesgo se debe utilizar la misma información histórica de la entidad, para ello es muy importante tomar como intervalo de tiempo los últimos 5 años para poder realizar implementación correcta del método ya que se deben realizar análisis de posibles escenarios con datos internos y externos a la entidad, esto se hace con el objetivo de identificar pérdidas ubicadas en las últimas partes de la distribución estadística.

De acuerdo a la información brindada por la gerente de Pro Mujer dentro de las instituciones bancarias financieras y no financieras existe la implementación del método avanzado pero sobre todo como se mencionó anteriormente se implementa mayormente en instituciones grandes que cuentan con sistemas integrados para la evaluación, medición y gestión de riesgos, ya que tiene cierta complejidad y a la vez existen requerimientos que se deben cumplir y parte de éstos son los criterios cualitativos, esto refiere a que las instituciones tienen que crear un sistema de gestión de riesgo estrictamente potente, riguroso ya que la información que éste proporcionará será utilizada para la toma de acciones en la junta directiva cuando un riesgo amenace a la entidad y se deban tomar acciones que contra resten la posible amenaza, para que éste método pueda brindar un análisis y a la vez proyección de posibles pérdidas se deben tomar en cuenta datos históricos y deben ser de índole internos y externos para garantizar la precisión de los resultados con al menos 5 años de anterioridad y esto garantiza la creación de escenarios de posibles pérdidas dentro de la institución.

4.2. Bancos e instituciones financieras

4.2.1. Concepto

Una institución financiera es una compañía con ánimo de lucro que tiene como actividad la prestación de servicios financieros a los agentes económicos de la sociedad. (Sanjuán, 2018, pág. 1)

Es una institución que pone en relación a ahorristas y prestatarios y contribuye al buen funcionamiento de la economía.

En nuestra legislación en la Ley 561: “Ley General de Bancos, Instituciones financieras no bancarias y grupos financieros”, en su artículo 2, nos define Banco como: son bancos las instituciones financieras autorizadas como tales, dedicadas habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósito o a cualquier otro título y a prestar otros servicios financieros.

En otras palabras, se le llama instituciones financieras a toda entidad que tiene como actividad el prestar servicios financieros a terceros, estas son los que suministran el dinero del mercado, esto a través de préstamos, depósitos, transferencias entre otras actividades.

Se puede decir que una institución financiera es una compañía, con el fin de realizar prestaciones a las personas, ya sean naturales o jurídicas, estas con fines de lucros, ya que obtienen una ganancia por funcionar como un intermediario financiero, estos basándose en intereses, comisiones que estos cobran por realizar cierta actividad.

4.2.2. Reseña histórica

Pro Mujer fue fundada en 1990 en El Alto, Bolivia, por dos líderes visionarias, Lynne Patterson y Carmen Velasco. Ambas creían que, al brindarles las oportunidades adecuadas, las mujeres pueden convertirse en poderosas agentes de cambio.



Figura 6. Logotipo de Pro Mujer Nicaragua LLC. Fuente: Pro Mujer Nicaragua. (2020)

Pasamos de ser un experimento pionero en microcréditos a una de las organizaciones líderes de América Latina comprometida con el empoderamiento de las mujeres. Nuestro enfoque integral ofrece a las mujeres acceso a servicios financieros, de salud y educativos. Estos se entregan en espacios sociales de apoyo para fomentar la construcción de la comunidad y equipar a nuestras beneficiarias con el conocimiento y las herramientas para ayudarlas a alcanzar su máximo potencial. (Pro Mujer, 2022, pág. 1)

Fundada en 1990 en Bolivia, Pro Mujer es una empresa social líder impulsada por su misión de empoderar a las mujeres en América Latina a través de un conjunto de servicios financieros, de salud y de desarrollo de habilidades que les ayudan a alcanzar su máximo potencial. En los últimos 29 años, Pro Mujer ha desembolsado más de \$3.6 mil millones en pequeños préstamos, otorgado más de 9 millones de intervenciones de salud y ha impactado a más de un millón de mujeres en Argentina, Bolivia, Guatemala, México, Nicaragua y Perú.

En 2017, Pro Mujer se encaminó hacia una nueva estrategia organizacional con el mandato de construir una plataforma sostenible y de gran escala que ofrezca productos y servicios relevantes y transformadores a las mujeres a lo largo de sus vidas. Pro Mujer comenzó a expandir sus servicios ingresando a nuevas áreas, incluidas la alfabetización digital y la prevención de la violencia de género. Aprovechando las alianzas y la tecnología, Pro Mujer está construyendo una plataforma única para el empoderamiento de las mujeres.

Trayectoria y principales logros

- Abril 2018, Truelift reconoce a Pro Mujer Nicaragua con el sello “Achiever Milestone” por el desempeño a favor de los pobres. Pro Mujer se convierte en la primer y única organización en Nicaragua y de las 31 instituciones en el mundo que obtiene el reconocimiento en dicha categoría avalada como una institución ejemplo enfocada las personas que viven en condición de pobreza.
- 2017, mención especial otorgada por el ente regulador por ser la primera organización en la industria de aplicar voluntariamente a la certificación GDS.

- 2017, calificación 4/5 otorgada por el ente regulador CONAMI como resultado de supervisión basada en Riesgo.
- Desde 2016, Pro Mujer Nicaragua certificada por The Smart Campaign, un programa que destaca el compromiso de la institución con la atención y protección al cliente.
- Mejores notas de calificación a escala internacional otorgada por MicroRate en desempeño institucional (MIR). Pro Mujer Nicaragua NIC a –
- 2016, Calificación Rating Institucional de Micro finanzas: BBB+
- 2013, calificación SP2 la más alta de América Latina, en gestión de desempeño Social, otorgada por la calificadora internacional Moody's.
- 2013, 2ª micro financiera con mejor "Calidad de Cartera" a nivel de Latinoamérica.
- 2013, puesto 36 en el Ranking de las 100 mejores IMF en toda la región para el desempeño excepcional en cuanto al alcance, la transparencia y la eficiencia de procesos. (ASOMIF, 2019, pág. 1)

De acuerdo a lo obtenido en la entrevista, Pro Mujer inicia como una iniciativa para apoyo de mujeres en Bolivia, sus fundadoras lograron ver que la mujer estaba sometida al machismo, y crearon un experimento social donde le hicieron un préstamo a un pequeño grupo de mujeres para su independencia económica, lo cual fue todo un éxito. Posterior a eso, en Nicaragua se inició como una ONG en la ciudad de León, con el mismo objetivo de empoderar a mujeres de escasos recursos, sin embargo; Nicaragua fue el primer país perteneciente a esta organización que le brinda servicios de Salud a las mujeres, con la iniciativa de la prevención de cáncer de CERVIX, lo cual fue adoptado por los países miembros, por lo cual a partir de esos momentos Nicaragua brinda los tres servicios conocidos: crédito, capacitación y salud.

4.2.3. Alcance de la institución

Desde hace más de 30 años apoyamos a mujeres para que alcancen su máximo potencial. Pro Mujer brinda inclusión financiera y digital, capacitaciones y servicios de salud y bienestar a bajo costo. (Pro Mujer, 2022, pág. 1)

Desde hace más de 30 años apoyamos a mujeres latinoamericanas para que alcancen su máximo potencial, mejoren sus condiciones de vida y se conviertan en agentes de cambio para sus comunidades. Operamos a través de un modelo holístico e integral que busca ampliar el acceso de las mujeres de la región a los servicios de salud y bienestar, aumentar su inclusión financiera y brindarles oportunidades de capacitación.

Capacitamos y transformamos la vida de más de 2 millones de mujeres.

Desembolsamos US \$4,4 mil millones en créditos

Brindamos más de 10 millones de servicios de salud

El mercado meta de Pro Mujer Nicaragua son las mujeres de escasos recursos, dueñas de pequeños negocios, microempresarias que buscan autonomía económica.

4.2.4. Misión y visión de la institución

Visión:

La visión determina el lugar a dónde la empresa debe llegar, por eso su propósito tiene que ser ambicioso, pero sin olvidarse de ser realista.

Asimismo, establece el punto al cual se quiere llegar, por ello su consecución se logra en el largo plazo. La visión se vuelve un motivo de inspiración para que las personas que trabajan en la empresa se comprometan a querer alcanzar el objetivo. (Quiroa, 2020, pág. 1)

Visión Pro Mujer Nicaragua LLC:

Una América Latina donde todas las mujeres prosperan.

Misión:

La misión de una empresa es el motivo por el que existe dicha empresa, su razón de ser. Indica la actividad que realiza la empresa. Suele plasmarse en una declaración escrita (una frase o un párrafo) que refleja la razón de ser de la empresa. (Morales, 2015, pág. 1)

Misión Pro Mujer Nicaragua LLC:

Empoderar a mujeres de escasos recursos para que alcancen su potencial máximo. (Pro Mujer, 2022, pág. 1)

Mandato Pro Mujer Nicaragua LLC: Convertirnos en una plataforma sostenible a gran escala, que proporciona recursos y herramientas relevantes y transformadoras a las mujeres de América Latina a lo largo de sus vidas.

4.2.5. Valores de la institución

Se entiende por valores a ciertas cualidades de los objetos y/o los sujetos, que se consideran positivas. Estas cualidades son reconocidos o atribuidos por un grupo social en base a su comportamiento, sus actitudes o sus propiedades en un ámbito determinado. (Uriarte, 2020, pág. 1)

Valores de Pro Mujer Nicaragua LLC:

- Salud y Bienestar financiero.
- Inclusión Financiera.
- Habilidad y emprendimiento.
- Centro de género. (Pro Mujer, 2022, pág. 1)

Pro Mujer promueve la sensibilización, prevención, orientación, contenido y consejería para apoyar a las mujeres que sufren violencia de género a través de nuestra línea gratuita y diferentes recursos educativos.

Pro Mujer ofrece servicios financieros en Argentina, Bolivia, México y Nicaragua para aumentar el acceso de las mujeres al financiamiento y mejorar sus habilidades financieras y digitales.

Al brindar a las mujeres latinoamericanas oportunidades para desarrollar habilidades y capacidades personales y empresariales, a través, de nuestros talleres, recursos de educativos y monitorias, contribuimos a la igualdad de género, la autonomía económica de las mujeres y su participación en la economía.

Visualizamos una América latina donde el acceso a las oportunidades y el poder de ejercer los derechos no se vea afectado por el género u otras identidades cruzadas, incluidas entre otras la raza, el origen étnico, la clase, la discapacidad o la identidad sexual. Nuestro trabajo se centra en proporcionar la experiencia, las herramientas, el liderazgo estratégico y las redes de pares para desarrollar e implementar soluciones al problema de la desigualdad de género.

4.2.6. Marco legal del riesgo operacional en Nicaragua

Como se había mencionado en los acápites anteriores, el riesgo operacional involucra tanto el desenvolvimiento interno de las operaciones de una institución financiera, como las relaciones con los terceros y los factores externos que pueden ser causantes de la presencia de dicho riesgo. La construcción de un sistema de control preventivo de estas circunstancias por parte de las entidades financieras coadyuva a determinar el riesgo operacional en sus etapas tempranas o minimizar los daños efectivamente. La contraparte externa de este proceso es precisamente el órgano rector del sistema financiero de cada país, dentro de las facultades del cual esta regular el buen funcionamiento del sistema financiero. Esta función de regulación no hace que los riesgos, entre ellos el operacional, se desaparezcan, no obstante, procura que se administren adecuadamente. (Lipova, 2010, pág. 27)

La parte legal del riesgo operacional en Nicaragua se conforma por dos partes fundamentales y una de ellas son las instituciones financieras y la otra es la contraparte, es decir, la parte externa que viene siendo el ente regulador, la creación de un marco legal en las instituciones conlleva al descubrimiento de aquellos riesgos que pueda enfrentar una compañía ya sean internos o externamente pero una etapa primeriza o temprana que le permita a la institución poder tratarlos, pero también entra en la parte externa que viene siendo el ente regulador o rector del sistema financiero de cada país, este tiene las facultades de regular el buen funcionamiento del sistema financiero en el país, pero el hecho de que la parte externa regule no significa que los riesgos se eliminen o desaparezcan pero procura la administración totalmente adecuada dentro de los bancos e instituciones financieras.

4.2.6.1. Ley No. 316. Ley de la Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones Financieras (SIBOIF)

La Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras (SIBOIF), órgano supervisor y fiscalizador de las instituciones financieras bancarias y de otras instituciones financieras, entre las facultades concebidas según su ley creadora, y atribuciones del Consejo Directivo se establece la potestad de dictar normas generales para evitar o corregir irregularidades o faltas en las operaciones de las Instituciones Financieras que, a juicio del Consejo Directivo, pudieran poner en peligro los intereses de los depositantes, la estabilidad de alguna Institución o la solidez del Sistema Financiero. (Lipova, 2010, pág. 28)

La SIBOIF, como institución administrativa, tiene plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones respecto de aquellos actos o contratos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la Ley 316, de la Superintendencia de bancos y otras instituciones financieras (SIBOIF); en la Ley 561, General de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros (LGBOIF); en la Ley 551, del Sistema de Garantías de los Depósitos; en la Ley 587, del Mercado de Valores y de la Regulación del Mercado de Seguros.

Para resaltar la importancia que tiene la SIBOIF como órgano administrativo de supervisión y control de la actividad financiera en Nicaragua, cabe destacar como está compuesto actualmente el mercado de Crédito en Nicaragua, el cual está estructurado en: Instituciones Bancarias (incluyendo bancos de Segundo Piso); las Instituciones financieras no bancarias que prestan servicios financieros con recursos del público, calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos; las Sucursales de bancos extranjeros; los grupos financieros; y las Oficinas de Representación de Bancos y Financieras Extranjeras.

Como en todo país existe una parte, es decir alguien que regule a los demás y el sistema financiero no es la excepción, en Nicaragua existe la Superintendencia de Banco y de otras instituciones Financieras, también conocida por sus siglas (SIBOIF), esta institución tiene el poder y la facultad para dictar normas, estatutos o disposiciones legales para manejar a las instituciones financieras con el objetivo

de evitar malas prácticas dentro de las operaciones de los bancos que puedan representar una afectación tanto para el público que son los depositantes como para la economía que viene siendo el sistema financiero y para la institución misma.

Debido a que los bancos y toda institución financiera están regulados se ven obligados a captar o cumplir con los mandatos establecidos en la distintas leyes o normas dadas por la superintendencia de acuerdo al tipo de negocio como es el caso de los bancos que deben adherirse a la ley general de bancos de igual forma las, microfinancieras deben apegarse a la ley dada por el CONAMI, debido a lo mencionad en cada norma o ley están los procesos por los cuales toda institución debe regirse para poder operar en el país y están garantizan la protección en primer lugar de los usuarios que son los cuentahabientes o depositantes y como segundo lugar está el sistema financiero y por último encontramos a la institución misma, declaró la gerente de Pro muer Matagalpa.

Resumiendo la información adquirida y expuesta por la gerente de Pro Mujer Matagalpa la SIBOIF es la institución que se encuentra a la cabeza de nuestro sistema financiero en Nicaragua con leyes de aplicación vigente que velan por el bienestar de todas aquellas personas que le confían el dinero a los bancos pero también por aquellas que requieren financiamiento para las actividades necesarias de inversión en sus vidas, este ente regulador emite leyes para regular a cada institución como los bancos, el mercado de valores como también el mundo de los seguros y no se queda atrás el fondo de garantía de depósitos (FOGADE), para instituciones más pequeñas como las micro financieras existe otra institución CONAMI siendo sus siglas Comisión Nacional de micro financieras, esta ejerce la misma función pero con enfoque de regulación de instituciones menores que generalmente no captan recursos del público sino que ellas tienen su propio capital.

4.2.6.2. Ley 561 Ley general de bancos

La Ley No. 561 regula las actividades de intermediación financiera y de prestación de otros servicios financieros con recursos provenientes del público, las cuales se consideran de interés público, Para los efectos de esta Ley, son bancos las instituciones financieras autorizadas como tales, dedicadas habitualmente a realizar operaciones de intermediación con recursos obtenidos del público en forma de depósitos o a cualquier otro título, y a prestar otros servicios financieros.

La norma o ley 561 es la que brinda todas las disposiciones legales de cómo y de qué forma operarán todas aquellas entidades financieras llámense bancos o financieras que se dedican a la obtención de fondos provenientes de todas aquellas personas que deciden ahorrar su dinero en los bancos, estas instituciones son intermediadores que captan dinero de la gente que puede ahorrar y luego lo presta a los que necesitan financiamiento, entonces la ley 561 protege el patrimonio de aquellas personas que confían en el banco y esto lo hace la SIBOIF a través de las normas tales como la Ley general de Bancos y otras instituciones financieras.

En resume la Ley general de Bancos y de otras Instituciones Financieras es una norma de carácter legal que fue puesta en vigencia en Noviembre del 2005 y es muy amplia, a mi parecer cubre todo en cuanto a regulación de los Bancos y Financieras desde su constitución como empresas anónimas, el establecimiento de su personal directivo, la estructura de su capital, paso de cómo hacer cada movimiento y a esto le sumamos las obligaciones y políticas que se deben cumplir a la hora de contraer contratos con los clientes y también enumera cada una de las actividades que estas entidades pueden desarrollar con sus atribuciones y excepciones tanto para el banco como para el consumidor, esta ley fue dictada por la superintendencia de Bancos y aprobada por la Asamblea Nacional de Nicaragua con el objetivo de dar seguridad confianza al público ahorrador.

La función fundamental del Estado respecto de las actividades anteriormente señaladas, es la de velar por los intereses de los depositantes que confían sus fondos a las instituciones financieras legalmente autorizadas para recibirlos, así como reforzar la seguridad y la confianza del público en dichas instituciones, promoviendo una adecuada supervisión que procure su debida liquidez y solvencia en la intermediación de los recursos a ellas confiados. (Nicaragua, 2005, pág. 3)

Basados en la investigación el principal objetivo de esta ley es únicamente velar, cuidar o proteger los intereses del pueblo nicaragüense que de buena fe y voluntad van a los bancos con la confianza de que su dinero estará resguardado y de paso obteniendo un poco de rendimiento por los intereses que paga la institución, esta ley promueve y refuerza la seguridad a través de la supervisión para garantizar que esos bancos se mantengan con la solvencia necesaria y con un poder de liquidez que les permita poder devolver el dinero a sus cuentahabientes

de ser requerido por ellos en cualquier momento y esto promueve confianza al público y estabilidad dentro del sistema financiero.

Se le consultó a la gerente de Pro Mujer Matagalpa sobre cuál es la ley que aporta todos los estatutos por los cuales se deben regir los bancos e instituciones financieras, respondiendo ella lo siguiente: En Nicaragua todo está legalmente regulado y las entidades financieras no son la excepción, en nuestro país contamos con la ley 561 llamada Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras la cual tiene todas las normal, es como el manual de procedimiento de los bancos, desde cómo se van a formar, disolverse, integración y declaración de capital, la constitución de sus directivos, los tipos de operaciones que tienen permitido realizar y las obligaciones para con el público, todo esto fue puesto en vigencia en el año 2005 con único objetivo de garantizar seguridad a los ahorrantes, el bienestar de la institución y de igual manera la confianza y la estabilidad del sistema financiero.

4.2.6.3. Ley 789 de fomento y regulación de las microfinanzas

La ley 769 de fomento y regulación de las microfinanzas tiene por objeto el fomento y la regulación de las actividades de microfinanzas con la finalidad de incentivar a este sector con el fin de potenciar los beneficios financieros y sociales de esta actividad, promoviendo la oferta de otros servicios financieros. Bajo esta ley quedan sujetas todas las instituciones legalmente constituidas y se encuentran reguladas bajo la Comisión Nacional de Microfinanzas, esta ley de carácter legal fue aprobada el 11 de Julio de 2011.

La presente ley tiene atribuciones que le confiere a la CONAMI como resolver solicitudes de personas jurídicas o naturales con o sin fin de lucro para operar como Institución de Micro Finanzas, también cuenta con la atribución de regular y supervisar a estas entidades a través de normas dictadas de carácter obligatorio en términos de cumplimiento para la parte legal, contable y administrativa.

Dicha ley regula a las instituciones desde su creación, nombramiento de la junta directiva y miembros con sus respectivos requisitos e impedimentos como la operación desde el capital, servicios financieros, la contabilidad, de igual manera se determinan las sanciones que se pueden aplicar en caso de omisión o incumplimiento de dicha ley.

Por último, pero no menos importante, esta ley determina estatutos o lineamientos para la publicidad, transparencia y protección al usuario en cuanto a obligaciones para con el cliente como temas de contrato, términos y condiciones a cumplirse en ambas partes.

4.2.6.4. Norma sobre administración integral del riesgo

En la Norma sobre Administración Integral de Riesgo, el riesgo operacional está definido como “el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos y comprende, entre otros, el riesgo tecnológico, el riesgo de lavado de dinero y de financiamiento al terrorismo, así como el riesgo legal. (Lipova, 2010, pág. 29)

Como ya hemos hablado anteriormente la administración de riesgo comprende la parte legal del riesgo operacional el cual consiste en el riesgo de pérdida que puede ser provocado por una falla en los procesos establecidos ya sea causado por un acontecimiento interno como los empleados de la institución o los sistemas, pero también puede ser de forma externa que comprende un riesgo tecnológico, como el hacking de los sistemas o fraudes por medio de los mismos a través de clientes existentes de la institución, sin olvidar el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo o el riesgo legal.

De acuerdo a nuestra información adquirida a través de nuestro instrumento investigativo con la gerente de Pro Mujer Matagalpa la norma sobre administración integral de riesgo es la que vela por el bienestar de la institución, que abarca todas las clases de riesgos y brinda estrategias, formas para el debido trato de esos posibles riesgos de alguna manera podrían afectar a la entidad ya sea directa o indirectamente dependiendo el origen del riesgo ya que se puede originar dentro de la institución por parte de los empleados o también puede surgir de manera externa que comprendería un riesgo tecnológico o por temas de lavado de activos.

Comité de Riesgos:

- Evaluar e informar por lo menos trimestralmente, las consecuencias sobre el negocio la materialización de los riesgos identificados e

informar los resultados a los responsables de las unidades implicadas, a fin de que se evalúen las diferentes medidas de control de dichos riesgos.

- Establecer los niveles de tolerancia para cada tipo de riesgo identificado, definiendo sus causas, orígenes o factores de riesgo.

Dentro de la norma de administración y gestión de riesgo se determina que debe existir un comité de riesgo es cual tiene como función evaluar y además informar con frecuencia de tiempo de al menos meses los resultados obtenidos a los responsables de todas las unidades involucradas con el principal motivo de que todas las acciones o medidas a consideras para la correcta administración de dichos riesgos encontrados durante la evaluación, además unidad de riesgo define las funciones de cada unidad como la unidad de Administración Integral de Riesgos y la unidad, a continuación se detallan los mismos empleados por la unidad de riesgo de nuestro país.

Al preguntar a la gerente de Pro Mujer sobre las funciones del comité de riesgos respondió que en las instituciones financieras por bienestar de la misma y por mandato de las entidades regulatorias debe existir un comité de riesgo que vele por la evaluación de los mismos que puedan presentarse dentro de la institución y además informarlos al directivo para que ellos puedan tomar acciones, esto generalmente debe hacerse con frecuencia de tiempo con el objetivo de realizar monitoreos frecuentes y además el comité detalla o tiene la función de delegar las funciones de trabajo de la Unidad de Administración Integral de Riesgo.

Unidad de Administración Integral de Riesgos (UAIR).

- Identificar y documentar los procesos que describen el quehacer de cada unidad de la institución y de sus riesgos operacionales.
- Establecer los niveles de tolerancia para cada tipo de riesgo identificado, definiendo sus causas, orígenes o factores de riesgo.
- Crear la cultura de riesgo operacional a través de la divulgación de documentos informativos.

En otras palabras, la gerente de Pro Mujer Matagalpa señaló que la unidad de riesgo debe tener un manual de funciones que les permita orientarse a que objetivo trabajar y de qué manera para que sus tareas sean para con el bienestar de la institución y los informes brindados por este equipo sean precisos y veraces que lleven al comité a tomar medidas apropiadas para la correcta administración o mitigación de los riesgos identificados.

Funciones de la UAIR sobre el Riesgo Tecnológico	Funciones de la UAIR sobre el Riesgo Legal
<ul style="list-style-type: none"> •Evaluar la vulnerabilidad en el hardware, software, seguridad, recuperación de información y redes, por errores de procesamiento u operativos, faltas en procedimientos, capacidad inadecuadas, insuficiencia de los controles instalados, entre otros; •Considerar en la implementación de controles internos, respecto del hardware, software, seguridad, recuperación de información y redes de la institución, al menos, los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> •proponer políticas y desarrollar procedimientos que aseguren en todo momento el nivel de calidad del servicio, la seguridad, disponibilidad e integridad de la información •asegurar que para cada operación o actividad realizada por los usuarios existan registros de auditoría en las bases de datos y software utilizados •implementar mecanismos que midan y aseguren niveles de disponibilidad y tiempos de respuesta, que garanticen la adecuada ejecución y desempeño de las operaciones y servicios realizados. 	<ul style="list-style-type: none"> •Proponer políticas y desarrollar procedimientos para que en forma previa a la celebración de actos jurídicos, se analice la validez jurídica y procure la adecuada instrumentalización legal de estos, incluyendo la formalización de las garantías a favor de la institución; •Estimar el monto de pérdidas potenciales derivado de resoluciones judiciales o administrativas adversas, así como la posible aplicación de sanciones, en relación con las operaciones llevadas a cabo; •Analizar los actos que se realice la institución cuando se rijan por un sistema jurídico distinto al nacional, y evaluar las diferencias existentes entre el sistema de que se trate y el nacional, incluyendo lo relativo al procedimiento judicial; •Dar a conocer a sus directivos y empleados, las disposiciones legales y administrativas aplicables a las operaciones; •Mantener una base de datos histórica sobre las resoluciones judiciales y administrativas, sus causas y costos.

Figura 7. Funciones de la UAIR. Fuente: Repositorio UCA. (2010)

4.2.6.5. Norma sobre la contratación de proveedores de servicios para la realización de operaciones o servicios a favor de las instituciones financieras

La presente norma de la SIBOIF nos indica los requisitos mínimos que debe cumplir una institución financiera en cuanto a la contratación de terceros proveedores de servicios, así también señala que será necesario: Evaluar los riesgos asociados a los acuerdos de contratación existentes y propuestos. Desarrollar parámetros que ayuden a determinar la materialidad de dichos riesgos. Implementar un programa de administración y monitoreo de los riesgos en función

de materialidad de la operación contratada. Asegurar que las autoridades del banco reciban la información necesaria y pertinente.

Entre los aspectos a considerar para establecer la materialidad de una operación se mencionan los siguientes cuantitativos y cualitativos:

El impacto financiero, reputacional y operacional en la institución financiera en caso que el proveedor de servicios no realice la operación encomendada de manera adecuada.

Pérdidas potenciales para los clientes de la institución financiera y sus contrapartes en caso de fallas atribuibles al proveedor del servicio; Costo y complejidad de la contratación.

Posibles consecuencias legales.

Marco regulatorio del proveedor.

Interrelación de la operación contratada con el resto de operaciones de la institución financiera; Grado de dificultad y tiempo requerido para seleccionar un proveedor alternativo si fuese necesario, entre otros. También la norma habla sobre las evaluaciones previas a la contratación del proveedor y los aspectos necesarios a ser analizados y determinados en el contrato. Dentro de éstos últimos se mencionan los siguientes: naturaleza y alcance del servicio a ser proveído, parámetros de cumplimiento, plazos y forma, requisitos de información, resolución de disputas, incumplimiento y terminación, propiedad y acceso, planes de contingencia, auditoría, subcontratación, precio, seguros, entre otros.

4.2.6.6. Norma sobre la gestión de riesgo tecnológico

Esta norma se aprobó con el fin de establecer los criterios mínimos de evaluación sobre la administración de los riesgos, la seguridad, la utilización y los controles aplicados a las tecnologías de información (Hardware, software, sistemas de información, investigación tecnológica, redes locales, bases de datos, ingeniería de software, telecomunicaciones, servicios y organización de informática), con el fin de velar por la estabilidad y la eficiencia del sistema financiero. La norma establece que para la gestión de las tecnologías de información y sus riesgos

asociados se considerarán los siguientes criterios relacionados con la información: confidencialidad, confiabilidad disponibilidad, efectividad, eficiencia, integridad y cumplimiento.

Así mismo, se establecen las responsabilidades de la junta directiva y alta gerencia en cuanto a velar por la existencia de un Gobierno de Tecnología de Información; aprobar los objetivos, lineamientos y políticas generales para administrar la seguridad y los riesgos de tecnología de la información; proveer los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de estas políticas; aprobar los planes de TI; velar por la implementación de sistemas de información propios o adquiridos; asegurar por la disponibilidad, capacidad y el desempeño de los sistemas de información requeridos para la continuidad del negocio; velar por el uso responsable de los recursos de TI y administrar adecuadamente los riesgos de TI.

También se prevé la realización y actualización de una planeación de tecnologías de información por parte de las instituciones financieras, considerando como mínimo: la definición de soportes a los programas de inversión y la entrega de los servicios operacionales; definición del plan de infraestructura tecnológica; el cumplimiento de una política de adquisición y mantenimiento de la infraestructura tecnológica; el presupuesto de la inversión de TI; las estrategias de adquisición y requerimientos legales y regulatorios. (Lipova, 2010, pág. 34)

4.2.6.7. Norma sobre la gestión de riesgo operacional

La SIBOIF debe de determinar los conceptos en materia del riesgo operacional referidos en la presente norma; establece las responsabilidades que deben tener las instituciones financieras en la gestión del riesgo operacional y define los lineamientos generales para esta gestión, con el fin de controlar o mitigar el posible impacto negativo de dicho riesgo; así como determina los criterios especiales a tomar en cuenta para mantener el control efectivo de los principales factores de riesgo operacional a los que pueden estar expuestas las instituciones financieras. Así mismo, en el anexo adjunto estipula los elementos y principios básicos para la gestión efectiva de la continuidad del negocio. (Benavidez & Arias, 2017, pág. 58)

Dentro de las Responsabilidades de Gestión del riesgo operacional que se estipulan en la presente norma, se destacan los siguientes aspectos:

Las instituciones financieras deben contar con un sistema de gestión de riesgo operacional que les permita identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear su exposición a este tipo de riesgos en el desarrollo de sus negocios y operaciones. La implementación de este sistema debe estar agrupado por líneas de negocio de la institución. Debido a que cada institución tiene su propia estructura, naturaleza y complejidad de operaciones, se establece que las identidades financieras deben formalizar sus propios controles y procedimientos para la gestión del dicho riesgo.

Se determinan las responsabilidades de la junta directiva en cuanto a la gestión del riesgo operacional, lo que cubre tanto la aprobación de los objetivos, lineamientos y políticas sobre el riesgo operacional al que está expuesta cada institución, como el cumplimiento de dichos objetivos, lineamientos y políticas aprobadas. Al igual como para otros tipos de riesgo, se establece que los objetivos, lineamientos y políticas del riesgo operacional deben estar claramente definidos en los manuales de gestión a ser aprobadas por la junta directiva que servirán como soporte funcional y operativo al proceso de gestión del riesgo operacional en cada institución financiera.

Los lineamientos para gestionar el riesgo operacional se orientan en nueve líneas de acción entre las cuales se encuentran:

Se exige a las entidades financieras a identificar, por línea de negocio, los eventos de riesgo operacional agrupados por tipo y fallas, o insuficiencias en los procesos, las personas, la tecnología de información y los eventos externos.

Se revela que la junta directiva y la alta gerencia deben decidir si aceptan el riesgo identificado, lo comparten, lo evitan o lo transfieren, reduciendo sus consecuencias y efectos en el desempeño de la entidad financiera.

Señala que las instituciones financieras deben conformarla de manera centralizada que permita registrar, ordenar, clasificar y disponer de información sobre los eventos y factores de riesgo operacional, fallas o insuficiencias, clasificados por línea de negocio, determinando la frecuencia de los eventos y el efecto cuantitativo de pérdida producida.

Manual de Políticas y Procedimientos	Manual de Organización y Descripción de Funciones	Manual de Control de Riesgo Operacional
<ul style="list-style-type: none"> • políticas y procedimientos para la identificación, medición, control, adecuación, seguimiento y administración del todos los riesgos • las acciones correctivas a ser implementadas y del seguimiento • sistemas preventivos para detectar los riesgos y los mecanismos de vigilancia • mecanismos de elaboración e intercambio de información, tanto interna, como externa • acciones previstas para la difusión de las actividades que corresponden a los deferentes niveles directivos y al personal sobre el control de sus tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> • detalle de la organización funcional de la institución • las funciones, cargos y responsabilidades de los funcionarios en todos sus niveles. 	<ul style="list-style-type: none"> • la definición clara de riesgo operacional, estableciendo los principios para su identificación, evaluación, monitoreo, control y mitigación. • políticas para la administración del riesgo operacional • funciones y responsabilidades de la unidad responsable del control y análisis del riesgo operacional; así como, las unidades de negocio y de apoyo en la administración de dicho riesgo • descripción de metodología aplicada para la medición y evaluación del riesgo operacional • la forma y periodicidad de informar a la junta directiva y a la alta gerencia • el proceso para aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios, identificando los riesgos y las acciones a tomar para su control.

Figura 8. Manual de operaciones UAIR. Fuente: Repositorio UCA. (2010)

Pro Mujer Nicaragua LLC cuenta con un sistema de respaldo para registros de incidencias en riesgos presentados dentro de la institución con el objetivo de crear una base de datos que pueda servir de referencia para futuros casos y a la vez evitar un riesgo, actualmente no hay un sistema como tal porque aún se utiliza Microsoft Excel y según la gerente de Pro Mujer se hace a nivel Nacional por lo que no fue posible adquirir más información ya que está bajo la dirección de la gerencia de riesgo.

Una institución financiera se enfrenta a todos los riesgos que se han mencionado durante nuestro trabajo y estos son de carácter sistémicos es por eso que las entidades que se dedican al sector financiero deben apegarse al marco regulatorio iniciando por la ley 769 que regula y supervisa a las instituciones de micro finanzas y posteriormente la norma sobre administración integral de riesgo, la norma sobre gestión operacional del riesgo y las anteriormente ya mencionadas,

estas son las que dictan al pie de la letra de qué forma Pro Mujer Nicaragua LLC debe trabajar con el objetivo de la mejora continua y la permanencia de la institución con sus operaciones.

En Pro Mujer Nicaragua LLC se aplica o se emplea cada una de ellas y para demostrarlo me gustaría brindar o citar algunos ejemplos de cómo esta entidad aplica la ley 769 desde su constitución, el nombramiento de su junta directiva, sus operaciones con los servicios financieros, los informes que deben brindar al ente regulador, todo esto está aplicado de manera correcta, para ellos podemos ver sus informes en el sitio Web de la CONAMI o también ver los anexos incluidos en esta investigación, luego tenemos la norma de gestión del riesgo operacional cuyo principal objetivo es que Pro Mujer establezca una unidad integral de riesgo que se encargue de monitorear los riesgos, es decir, que identifique aquellos riesgos que puedan afectar las operaciones, que pueda evaluarlos pero también controlarlos y por supuesto darle seguimiento.

En esta institución se cuenta con ese departamento puede ser demostrado porque también cuentan con su propio Manual Integral de Riesgos o también conocido como políticas de riesgos que es lo establecido por la Norma de Administración integral de Riesgo ver anexo N° que fue publicado de manera interna el 22 de Julio del año 2022 por la gerencia de riesgo. D esta manera queda demostrado el cumplimiento de la institución para con estas leyes y normativas dictadas por los entes reguladores con el único fin de garantizar seguridad y un bienestar financiero sano en el país.

El tema de riesgo es sistémico por ellos se debe administrar para evitar problemas que no solo afectan a la institución sino también a los clientes y al sistema financiero nacional.

TABLA VALORACION DE RIESGOS FINANCIEROS

Tabla 1. Tabla de valoración de riesgos financieros.

ITEM N°	CLASIFICACIÓN RIESGO	CONCEPTO	VALORACION GRUPAL	IMPLICACIÓN FINANCIERA
1	RIESGO DE LIQUIDÉZ	El riesgo de liquidez es aquel que representa incapacidad de poder cumplir con los pagos necesarios a corto plazo por parte de una institución financiera, también se le conoce como un riesgo de no financiación.	Pro Mujer Nicaragua LLC cuenta con un suficiente nivel de liquidez, siendo una micro financiera que de acuerdo a los informes presentados ante su ente regulador CONAMI (ver anexo 12) y en base a lo comentado por la gerente de esta entidad, cuenta con 1.55% de liquidez sobre sus pasivos lo que significa que por cada córdoba prestado ellos cuentan con el 0.55% de más para responder ante cualquier eventualidad, estos datos son hasta Julio 2022. Lo que ha ayudado a mantenerse dentro del sistema.	Esto se da debido a la correcta recuperación de cartera que tiene la institución colocada en sus clientes y las políticas aplicadas por el departamento de análisis de crédito y recuperación de cartera que le permite a la entidad mantener los números de acuerdo a los requerimientos por la ley 769 de Microfinanzas en su arto 47 numeral 1 normando la liquidez y solvencia económica de la entidad financiera.
2	RIESGO DE CRÉDITO	El riesgo de crédito, también llamado de insolvencia o de default, es el riesgo de una pérdida económica como consecuencia de que una de las partes contrapartes deje de cumplir con sus	Según datos estadísticos publicados por la CONAMI hasta el mes de Julio del año 2022 esta institución se encuentra bajo parámetros normales en cuanto al La ley 561 de la SIBOIF en su artículo 19 determina que las instituciones financieras deben contar	Todo esto se ha logrado por el trabajo en conjunto de los departamentos implicados como análisis financiero con la debida aplicación de la política de crédito que implementa Pro Mujer Nicaragua LLC desde la

		<p>obligaciones y produzcan, en la otra parte, una pérdida financiera.</p> <p>El riesgo de crédito es una parte integral del negocio bancario y el riesgo más significativo para el negocio del banco, ya que plantea el riesgo de que el pago se posponga o finalmente no se realice, lo que, por otro lado, crea problemas en los flujos de efectivo y afecta la liquidez del banco.</p>	<p>con al menos un 10% de su capital en relación con sus activos crediticios y Pro Mujer Nicaragua LLC cuenta con un 21.34%, esto se divide en 3.11% de provisiones sobre la cartera, 1.20% de cartera en mora y el 62.97% de capital social sobre su patrimonio lo que significa que estamos hablando de una microfinanciera muy solvente y esto puede ser comprobado no solo con números sino con resultados que se ven en la implicación financiera. Ver anexo 12.</p>	<p>correcta evaluación del cliente y sus investigaciones al mismo hasta el correcto seguimiento del financiamiento. Evaluación de historial crediticio y capacidad de pago.</p> <p>Se hace el debido análisis y revisión de cliente en la central de riesgo.</p>
3	RIESGO REPUTACIONAL	<p>Una definición del riesgo reputacional es la posibilidad de pérdida o merma en la reputación de una organización de forma que afecte de forma negativa a la percepción que el entorno social tiene sobre la misma. Este daño reputacional puede producir una pérdida directa o indirecta del valor de una compañía.</p>	<p>Pro Mujer Nicaragua LLC es una institución que ha sabido manejar este riesgo ya que no presenta riesgo reputacional debido a la buena gestión y administración que ejecuta el comité integral de riesgo por medio de las políticas establecidas y requeridas por el CONAMI, prueba de esto es la premiación que obtuvo en el año 2016 por The Smart Campaign por su destacado compromiso con la</p>	<p>Pro Mujer Nicaragua LLC ha sabido mantener una reputación intachable que la ha llevado posicionarse entre una de las mejores en cuanto a reputación incluso a nivel internacional a través de manejo adecuado de su política para la administración de los riesgos y su departamento de cumplimiento, en el año 2013 esta alcanzó el puesto 36 a nivel internacional como mejor IMF, también</p>

			atención y protección al cliente. Ver anexo 13.	obtuvo mención en el mismo año como la más alta en América Latina en cuanto a desempeño social por la casa calificadora Moody's, en el 2017 alcanzo una nota 4 de 5 por el CONAMI como resultado de supervisión basada en riesgo y en el 2018 adquirió certificación de desempeño social otorgada por el CONAMI, esto le ha garantizado a la institución ubicarse y llegar a cumplir con su misión y visión con el sector Nicaragüense.
4	RIESGO DE MERCADO	Pérdida potencial por cambios en los factores de riesgo que inciden sobre la valuación de las posiciones por operaciones activas, pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como, tasas de interés, tipo de cambio, índices de precio, entre otros.	Pro Mujer Nicaragua LLC presenta riesgo de mercado, ya que actualmente existen muchos prestamistas que no se encuentran regulados legalmente y éstos se dedican a prestar dinero al instante, sin la solicitud de garantías, sin retrasos y sin revisión en las centrales de riesgo y esto ocasiona pérdida de clientes, ya que la mayoría prefiere pagar más intereses con el objetivo de adquirir el dinero, sobre todo las	Esto es una desventaja a la que la entidad se encuentra, es por ello que Pro Mujer Nicaragua LLC realiza capacitaciones mensuales con su personal en cuanto a educación financiera y cambios legales y de mercado para brindar información veraz y de alguna manera educar al cliente para bienestar de ambos y cuenta con su página web, números de teléfonos donde se

			<p>personas que no cuentan con mucho conocimiento financiero o les urge el desembolso sin importar términos y condiciones.</p>	<p>puede llamar y solicitar información con el objetivo de dar una mejor atención y que el cliente se quede con la institución.</p>
5	TASA DE INTERÉS	<p>El riesgo de tasa de interés es la exposición que tenga la condición financiera del banco ante movimientos adversos en las tasas de interés. Cambios bruscos en las tasas de interés tienen un efecto, por una parte, en el margen financiero; y por otra, en el Valor Económico del Capital (VEC) al cambiar el valor presente de los flujos futuros de los activos y pasivos sujetos a revalorizaciones de tasas de interés (tasa variable), así como a los que no están sujetos a cambios (tasa fija) al alterarse su valor presente neto.</p>	<p>Este es un riesgo externo, ya que las tasas de intereses son establecidas por el Banco Central de Nicaragua Pro Mujer Nicaragua LLC tiene riesgo de tasas de interés, este riesgo siempre está presente en las instituciones ya que no es algo regulado por ella misma sino por el mercado mismo y el banco central de Nicaragua, es por ello que Pro Mujer Nicaragua LLC en su política de riesgo crediticio establece que en caso de que esta cambie el contrato será modificado y está obligada a notificar al cliente con anticipación de 30 días, es de ésta forma que la institución gestiona este riesgo con el objetivo de transferirlo al cliente.</p>	<p>Este es un riesgo que por lo general se transfiere al cliente por ejemplo la forma en que Pro Mujer Nicaragua LLC pueda verse afectado es si ellos tienen financiamiento por parte de otra institución y que la tasa de interés sea variable, al existir un cambio en mercado la entidad financiera busca la manera de cubrirse las espaldas pactando créditos o financiamientos con tasa variable y no fija, esto les permite poder modificar los contratos y avisar al cliente por medio de notificación escrita como lo ordena la Norma sobre transparencia de operaciones de Microfinanzas en su artículo 10 orientando brindar a los clientes toda información en el contrato y de ésta manera</p>

				controlar el riesgo de tasa de interés para con el cliente y de una vez poder cumplir con los estatutos que regulan a la entidad y mitigar al mismo tiempo cualquier riesgo legal
--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2. Tabla de valoración de riesgo operacional

RIESGO OPERACIONAL				
ITEM N°	FACTOR DE RIESGO	CONCEPTO	VALORACIÓN GRUPAL	IMPLICACIÓN FINANCIERA
1	Personas	Son todas las posibles pérdidas que pueden ser asociadas con errores de los empleados, negligencias en el desempeño de sus funciones, falsificaciones, fraudes o sabotajes por parte de los empleados	En Pro Mujer Nicaragua LLC en este período no se ha experimentado un riesgo por parte de los colaboradores, ya que para evitar un fallo por su parte se cuenta con un manual de procedimiento, la cual se tiene que conocer muy bien y aplicar al pie de la letra. También cuenta con un personal altamente capacitado, con una	Todo el personal tiene que conocer políticas y manuales de la institución para no incumplir y causar pérdidas, si estos no se cumplen a como están establecidos pueden causar muchos de los riesgos financieros existentes, desde un riesgo crediticio hasta uno legal, debido a que este es uno de los principales factores en

			frecuencia semanal, y la gestión de riesgo exige que conozcan el manual de riesgo y reconocer posibles riesgos en el área para poder mitigarlos a tiempo. (Ver Anexo 10 y 11))	la creación de un riesgo financiero.
2	Procesos Internos	Son posibles pérdidas financieras relacionadas con el diseño inadecuado de las políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes, o la planeación de los procesos críticos que pueden provocar deficiencias en las operaciones y servicios bancarios o bien la suspensión de los mismos.	Los riesgos internos se han evitado hasta la fecha en Pro Mujer Nicaragua LLC a través de la correcta elaboración de los manuales, políticas y procedimientos adecuándolos de manera legal y de acuerdo a las leyes y normativas dictadas por la parte reguladora con la supervisión y aprobación del departamento legal de la institución. (Ver Anexo 6)	No se ha tenido un riesgo por parte de procesos internos, ya que la unidad de administración integral del riesgo monitorea el comportamiento de los eventos, a través de indicadores, crea una matriz de tratamiento con las medias a tomar en el riesgo. Es la base de que surja o no un riesgo, debido a que, si existen buenos procesos internos, los fallos por parte del personal disminuye.
3	Sistemas	Comprenden la posibilidad de pérdidas financieras producto del uso inadecuado de los sistemas de información y	Pro Mujer Nicaragua LLC, cuenta con un sistema actualizado, muy eficaz y seguro, esta institución	Parte de la gestión de riesgo de esta institución es contar con el departamento de tecnología de la información

		tecnologías, que pueden perturbar el desarrollo de las operaciones y servicios bancarios, atentando contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de información.	contrata servidores mexicanos y que hasta la fecha personas ajenas a la entidad no han logrado entrar a los servidores gracias al exhaustivo trabajo del departamento de IT con el que también cuenta esta institución. (Ver Anexo 7 y 9)	para que éste se encargue de la seguridad informática siguiendo las actividades según el Manual de Puestos y Funciones establecido por el comité integral de riesgo en conjunto con el área de Recursos Humanos, de ésta manera se evitan ciberataques que pongan en riesgo a la institución brindándole seguridad y confianza ante sus usuarios y a la vez el cumplimiento de la norma de riesgo tecnológico.
4	Factores Externos	Este grupo de riesgo está asociado con riesgos físicos que son ajenos al control de la empresa que pueden fuertemente alterar las actividades normales, perjudicando al mismo tiempo a los procesos internos, personas y sistemas de las instituciones financieras.	Aunque en este período no se ha presentado riesgo alguno por parte de personas o factores ajenos a la institución. La institución ha sufrido en otros periodos causados por la naturaleza, pero esta se encuentra bien preparada para este tipo de situaciones, ya que la unidad de riesgo se encarga de crear simulaciones de escenarios,	Un riesgo externo es algo que no se presenta a diario y además no se pueden simular debido a la magnitud que éstos ocasionan sin embargo se pueden administrar por ejemplo en el 2020 y 2021 el mundo fue atacado por la pandemia del COVID 19 y nadie se lo imaginaba, Pro Mujer Nicaragua acató las indicaciones brindadas por

			<p>planes de contingencia para mitigar estos riesgos como por ejemplo la crisis sociopolítica sufrida en el año 2018, el cual fue un golpe para la economía sin embargo la institución se apegó a la norma de riesgo de capital y en esta se menciona que las instituciones deben provisionar y deben mantener una reserva que garantice la amortización en caso de pérdida lo cual no ocurrió y además es importante mencionar que Pro Mujer Nicaragua LLC es una entidad financiera con un suficiente nivel de liquidez. (Ver anexo 12)</p>	<p>organizaciones de la salud y esto garantizó un amortiguamiento pero al igual la continuidad de la actividad financiera a bajos niveles pero no se paralizaron y esto fue debido en gran parte a la aplicación de sus normas y manuales que llevaron a la entidad a continuar con una recuperación adecuada, buena atención al cliente y una colocación sana y bien analizada.</p>
--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

V. CONCLUSIONES

1. El marco conceptual de la gestión de riesgo operacional fue identificado de las leyes y normativas dictadas por la Superintendencia de Banco y de otras Instituciones Financieras y el Comité Nacional de Microfinanzas que rigen al sector financiero en Nicaragua.
2. Pro Nicaragua LLC cuenta con un departamento de unidad integral de riesgo quien se encarga del cumplimiento de las normativas dictadas por su ente regulador y también implementan el método de medición avanzada creado por el Comité de BASILEA.
3. Pro Mujer Nicaragua LLC, implementa una gestión de riesgo operacional muy eficiente a través de la elaboración de manuales y políticas adecuadas a leyes y normativas supervisadas por su propio departamento o comité integral de riesgo.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- Arias, E. R. (5 de febrero de 2021). *Investigación cualitativa*. *Economipedia.com*.
Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-cualitativa.html>
- ASOMIF. (2019). *ASOMIF Camara de microfinanzas*. Obtenido de ASOMIF
Camara de microfinanzas: <https://asomif.org/afiliados/promujer/>
- Asomif. (2022). Logros. Nicaragua.
- Benavidez, M. I., & Arias, V. S. (Mayo de 2017). Managua, Managua, Nicaragua.
- Castellanos, J. (Noviembre de 2007). *Gestión del Riesgo Operacional*. Obtenido de QSL División Aviación:
<http://www.riesgooperacional.com/docs/31%20Riesgo%20oper%20paper.pdf>
- Compliance. (28 de 10 de 2020). *Compliance*. Obtenido de Compliance:
<https://www.compliance.com.co/como-podemos-clasificar-los-riesgos/#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20Grupo%20de%20Pertencia,Riesgos%20Financieros>.
- CONAMI. (2022). *Indicadores Financieros*. Obtenido de
<http://www.conami.gob.ni/index.php/est-reportes?reportName=/RptEstadisticas/RptIndicadoresFinancieros&tituloreport=Indicadores%20Financieros&cat=Indicadores>
- Cortés, J. G. (2018). Clasificación de los riesgos financieros. Guadalajara, México.
- Duque, L. T., & Duque, & A. (2006). Análisis del riesgo financiero para las pequeñas y medianas empresas de Colombia . Colombia.
- EALDE. (16 de junio de 2021). *EALDE Business School* . Obtenido de Gestión de riesgo : ealde.es/gestion-de-riesgos-reputacional/
- Estruga, N. (28 de 09 de 2020). *EALDE BUSINESS SCHOOL*. Obtenido de EALDE BUSINESS SCHOOL: <https://www.ealde.es/tipos-riesgos-gestion-riesgos/>
- Etecé, G. e. (05 de 08 de 2021). *Editoria Etecé*. Obtenido de Editoria Etecé:
<https://concepto.de/gestion-de-riesgos/>
- Farrias, C. I., & Vargas, F. (- de - de 2010). Obtenido de Banco de España:
<https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoleti>

nesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/04/Fic/01_BasileaII_transposicion.pdf

- Galaz, Y. (2015). *Marco de referencia para la implementación, gestión y control adecuado Sistema de Control Interno*. México: Deloitte.
- Gaytán, J. C. (2018). *Clasificación de los riesgos financieros. Mercados y negocios*. Obtenido de Redalyc:
<https://www.redalyc.org/journal/5718/571864088006/571864088006.pdf>
- Gerens, E. d. (26 de 08 de 2016). *Gerens Escuela de postgrado*. Obtenido de Gerens Escuela de postgrado: <https://gerens.pe/blog/gestion-de-riesgos/>
- Gobat, J. (Marzo de 2012). *Finanzas y Desarrollo*. Obtenido de Finanzas y Desarrollo: <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html#:~:text=Una%20instituci%C3%B3n%20financiera%20es%20una,resulta%20complejo%20delimitar%20su%20actividad.>
- Hammond, M. (02 de 02 de 2022). *HubSpot*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/service/riesgo-reputacional>
- Hernández, R. (19 de febrero de 2019). *Definición de Institución financiera*. Obtenido de Economía Simple: <https://www.economiasimple.net/glosario/institucion-financiera>
- Hodgson, J. M. (2010). *Mecanismo de control y supervisión de la actividad bancaria en Nicaragua*. Managua.
- Jervis, T. M. (14 de septiembre de 2017). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/entrevista-de-investigacion/>
- Jimenez, G., Zambrana, K., & Madriz, J. (Agosto de 2011). *Derecho Bancario*. Managua, Managua, Nicaragua.
- Jiménez, R. P. (2000). Metodología de la Investigación. Elementos básicos para la investigación clínica. *Rev Cubana Med Super*, 181-182.
- Latorre, G. S. (2018). *Academia.Edu*. Obtenido de Academia.Edu: https://www.academia.edu/11794191/Introduccion_a_la_gesti%C3%B3n_Bancaria
- Lipova, s. (24 de 08 de 2010). *Riesgo Operacional en la banca y su administración en Nicaragua*. Managua, Nicaragua, Nicaragua.
- LLC, P. M. (21 de Junio de 2022). *Política de riesgo crediticio*. Matagalpa.
- Lopez, J. F. (09 de Octubre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/poblacion-estadistica.html>

- López, N. S., Montalvo, C. M., & Zambrano, & S. (24 de 05 de 2018). La gestión de riesgo en las operaciones de bancos privados en el período 2013-. Ecuador, Ecuador.
- Morales, V. V. (15 de JUNIO de 2015). *ECONOMIPEDIA.COM*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mision-de-una-empresa.html#:~:text=La%20misi%C3%B3n%20es%20la%20respuesta,metas%20financieras%20de%20la%20compa%C3%B1a%20C3%ADa>.
- Nicaragua, A. N. (2005). *Ley general de bancos, instituciones financieras no bancarias y grupos financieros*. Managua: La prensa.
- Nuño, P. (14 de junio de 2017). *Riesgo Operacional*. Obtenido de *Emprende PYME*: <https://www.emprendepyme.net/riesgo-operacional.html#:~:text=El%20riesgo%20operacional%20es%20un,en%20los%20sistemas%2C%20entre%20otros>.
- Pacheco, L. D. (Agosto de 2009). *Superintendencia de bancos e instituciones Chile*. Obtenido de <https://www.sbf.cl/sbifweb/internet/archivos/>
- Pérez, M. (23 de mayo de 2022). *concepto definicion.de*. Obtenido de <https://concepto definicion.de/metodo/>.
- Piella, A. B., Mateu, M. L., Catalán, I. U., & Fernández, & N. (21 de JUNIO de 2007). *Riesgo de crédito amenaza u oportunidad*. Recuperado el 20 de 09 de 2022, de https://www.bsm.upf.edu/documents/mmf/06_09_riesgo_credito.pdf
- Pro Mujer. (2022). *Pro Mujer*. Obtenido de Pro mujer: <https://promujer.org/b2b/es/about-pro-mujer>
- Quiroa, M. (9 de ABRIL de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mision-vision-y-valores-de-una-empresa.html#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20la%20visi%C3%B3n%20de,logra%20en%20el%20largo%20plazo>.
- Ramírez, E. B. (2008). *La importancia para la gestión de riesgos en entidades financieras*. Obtenido de Repositorio Unipiloto. Universidad Piloto de Colombia: <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/4655/00004873.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salinas, A. S. (2019). *Riesgo Operativo en el proceso de emisión de giros al exterior*. Obtenido de Repositorio UMSA: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21420/Riesgo%20Operativo%20EMPASTADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Salvatore Lopez, N. S., Moran, M. C., & Cardenas, Z. S. (24 de 05 de 2018). *Universidad de Especialidades Espíritu Santo*. Obtenido de Innova Research Journal: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/download/689/883/>
- Sanjuán, F. J. (24 de 02 de 2018). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html#:~:text=Una%20instituci%C3%B3n%20financiera%20es%20una,resulta%20complejo%20delimitar%20su%20actividad.>
- School, E. B. (23 de 03 de 2021). *EALDE Business School*. Obtenido de EALDE Business School: <https://www.ealde.es/riesgo-legal-gestion-empresarial/>
- Shuttleworth, M. (16 de junio de 2010). *Explorable.com*. Obtenido de <https://explorable.com/es/estudio-transversal>
- SIBOIF. (14 de mayo de 2013). *Norma para la gestión integral del riesgo*. Obtenido de Superintendencia de bancos de Nicaragua: <https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/CD-SIBOIF-781-1-MAY14-2013.pdf>
- SIBOIF. (04 de 12 de 2018). *SIBOIF*. Obtenido de Norma sobre gestion de riesgo de tasa de interes: https://www.superintendencia.gob.ni/sites/default/files/documentos/normas/1087-4_norma_sobre_gestion_de_riesgo_de_tasa_de_interes.pdf
- SIBOIF. (2022). *Evolución de la Supervisión Bancaria (Bancos)*. Obtenido de Superintendencia de Bancos y de Otras Instituciones Financieras: <https://www.siboif.gob.ni/node/3984>
- Sphera. (14 de julio de 2022). *Gestión de riesgo operacional*. Obtenido de Sphera's Editorial Team: <https://sphera.com/glosario-es/que-es-la-gestion-de-riesgos-operacionales/?lang=es>
- Storkey, I. (2011). *Gestión del riesgo operacional y planificación de la continuidad de las operaciones para tesorerías estatales modernas*. Reino Unido: Fondo monetario internacional.
- Tocabens, B. E. (2011). Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 471.
- Uriarte, J. M. (12 de abril de 2020). *Humanidades.com*. Obtenido de <https://humanidades.com/valores/>
- Villalba, P. F. (2014). *El riesgo operacional y su incidencia en la calidad de los productos y servicios financieros*. Obtenido de Repositorio UTA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8006/1/TMAF012-2014.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	SUBVARIABLE	INDICADOR	PREGUNTA	INSTRUMENTO	ESCALA	INFORMANTE
Gestión de riesgo	Riesgo operacional	Concepto de riesgo	¿Qué considera que es el riesgo en una entidad financiera?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Clasificación de los riesgos	¿Cuáles son los riesgos que se presentan en el mercado financiero?			
		Riesgo de crédito	¿A qué se debe el riesgo de crédito?			
		Riesgo de mercado	¿Cuál es el riesgo de mercado presentado en la institución?			

Gestión de riesgo	Riesgo operacional	Riesgo de liquidez	¿Cómo mitiga el riesgo de liquidez Pro Mujer Nicaragua?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Riesgo de tasa de interés	¿Cómo evita el riesgo de tasa de interés?			
		Riesgo legal	¿Cómo afecta el riesgo legal a la institución financiera?			
		Riesgo reputacional	¿La entidad financiera pueden tener un riesgo reputacional?, ¿Cómo se daría este tipo de riesgo?			
		Riesgo operacional	¿Cómo define el riesgo operacional?			
		Fuentes del riesgo operacional y sus elementos	¿Cuáles son las fuentes y los elementos en el riesgo operacional?			

Gestión de riesgo	Riesgo operacional	Personas	¿Por qué las personas se considera un elemento en el riesgo operacional?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Procesos internos	¿Cuáles son los procesos internos?			
		Sistemas	¿Por qué los sistemas forman parte de los riesgos operacionales?			
		Riesgos externos	¿Cuáles son los riesgos externos que se pueden encontrar?			
		Importancia	¿Cuál considera usted que es la importancia de gestionar los riesgos que se presentan en la institución?			
		Objetivos	¿Con qué objetivo ponen en práctica la			

Gestión de riesgo	Riesgo operacional		gestión del riesgo operacional?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Gestión de riesgo operacional	¿Cuál es la forma que Pro Mujer Nicaragua LLC gestiona el riesgo operacional?			
		Etapas del proceso	¿Cuáles son las etapas identificadas en el proceso del riesgo operacional?			
		Identificación	¿Cómo se identifica el riesgo operacional en la institución?			
		Evaluación	¿De qué manera evalúan los riesgos operacionales?			
		Seguimiento	¿Cuál es el seguimiento que implementa para el riesgo operacional?			

Gestión de riesgo	Riesgo operacional	Control	¿De qué manera se controla el riesgo operacional en la institución?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Marco regulatorio, base de riesgo operacional	¿Cómo está regulado legamente el riesgo operacional?			
		Generalidades	¿Cuál considera usted son las principales generalidades del riesgo operacional?			
		Método de indicador básico	¿Qué tipo de instrumentos se utiliza para la medición de un riesgo en la institución?			
		Método estándar	¿Qué procesos utilizan en el método estándar?			

Gestión de riesgo	Riesgo operacional	Método de medición avanzada	¿En qué consiste el método de medición avanzada y como lo aplican?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Criterios cualitativos	¿Cuáles son y en qué consisten los criterios cualitativos?			
		Criterios cuantitativos	¿Cuáles son y en qué consisten los criterios cuantitativos?			
Instituciones financieras	Pro Mujer Nicaragua LLC	Concepto	¿Cómo define usted a una institución financiera?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Reseña histórica	¿Cómo inicia Pro Mujer Nicaragua LLC ?			
		Alcance de la institución	¿Cuál es el alcance de la institución financiera?			

Instituciones financieras	Pro Mujer Nicaragua LLC	Misión y visión de la institución	¿Cuál es la visión y misión que mueven a la institución?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Valores de la institución	¿Cuáles son los valores que tiene la institución?			
		Marco legal del riesgo operacional en Nicaragua	¿Cuál es la relación que tienen las leyes del sistema financiero con Pro Mujer Nicaragua LLC ?			
		Ley de la SIBOIF	¿Cuál es la ley del ente regulador de los bancos en Nicaragua?			
		Ley general de bancos	¿Cuál es la ley que porta las normas por las que deben regirse las instituciones financieras en Nicaragua?			

Instituciones financieras	Pro Mujer Nicaragua LLC	Norma sobre administración integral del riesgo	¿Cuál es la norma que de manera integral administra el riesgo?	Entrevista	Abierta	Gerente Pro Mujer Nicaragua LLC
		Norma sobre la contratación de proveedores de servicios para la realización de operaciones o servicios a favor de las instituciones financieras	¿Existe alguna norma que regule la contratación de proveedores dentro de las instituciones financieras?			
		Norma sobre la gestión de riesgo tecnológico	¿Cuál es la norma que regula al riesgo tecnológico dentro de las instituciones financieras?			
		Norma sobre la gestión de riesgo operacional	¿Existe alguna norma que regule en si al riesgo operacional?			

ANEXO 2

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

FACULTAD REGIONAL MULTIDISCIPLINARIA DE MATAGALPA

Departamento de Ciencias Económicas y Administrativas

ENTREVISTA DIRIGIDA A GERENTE DE GERENTE PRO MUJER NICARAGUA LLC.

Somos estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua FAREM-Matagalpa de la Carrera Banca y Finanzas del turno dominical, estamos realizando una investigación sobre el tema: Gestión de riesgos operacionales en los bancos e instituciones financieras del departamento de Matagalpa en el primer semestre del año 2022. Cabe mencionar que esta información, será de utilidad para el documento de investigación y no será divulgado.

Objetivos de la entrevista:

Obtener información sobre riesgo operacionales que enfrentan las instituciones financieras y que nos permitirá lograr culminar con nuestro trabajo

I. Datos Generales

Entrevistado _____

Cargo que desempeña: _____

Fecha: _____

II. Lista de preguntas abiertas.

1. ¿Qué considera que es el riesgo en una entidad financiera?
2. ¿Cuáles son los riesgos que se presentan en el mercado financiero?
3. ¿A qué se debe el riesgo de crédito?
4. ¿Cuál es el riesgo de mercado presentado en la institución?
5. ¿Cuál es el riesgo de mercado presentado en la institución?
6. ¿Cómo mitiga el riesgo de liquidez Pro Mujer Nicaragua?
7. ¿Cómo evita el riesgo de tasa de interés?
8. ¿Cómo afecta el riesgo legal a la institución financiera?
9. ¿La entidad financiera pueden tener un riesgo reputacional?, ¿Cómo se daría este tipo de riesgo?
10. ¿Cómo define el riesgo operacional?
11. ¿Cuáles son las fuentes y los elementos en el riesgo operacional?
12. ¿Por qué las personas se considera un elemento en el riesgo operacional?
13. ¿Cuáles son los procesos internos?
14. ¿Por qué los sistemas forman parte de los riesgos operacionales?
15. ¿Cuáles son los riesgos externos que se pueden encontrar?
16. ¿Cuál considera usted que es la importancia de gestionar los riesgos que se presentan en la institución?
17. ¿Con qué objetivo ponen en práctica la gestión del riesgo operacional?
18. ¿Cuál es la forma que Pro Mujer Nicaragua LLC gestiona el riesgo operacional?
19. ¿Cuáles son las etapas identificadas en el proceso del riesgo operacional?
20. ¿Cómo se identifica el riesgo operacional en la institución?
21. ¿De qué manera evalúan los riesgos operacionales?
22. ¿Cuál es el seguimiento que implementa para el riesgo operacional?
23. ¿De qué manera se controla el riesgo operacional en la institución?

24. ¿Cómo está regulado legamente el riesgo operacional?
25. ¿Cuál considera usted son las principales generalidades del riesgo operacional?
26. ¿Qué tipo de instrumentos se utiliza para la medición de un riesgo en la institución?
27. ¿Qué procesos utilizan en el método estándar?
28. ¿En qué consiste el método de medición avanzada y como lo aplican?
29. ¿Cuáles son y en qué consisten los criterios cualitativos?
30. ¿Cuáles son y en qué consisten los criterios cuantitativos?
31. ¿Cómo define usted a una institución financiera?
32. ¿Cómo inicia Pro Mujer Nicaragua LLC?
33. ¿En qué mercado está enfocado Pro Mujer Nicaragua LLC?
34. ¿Cuál es la visión y misión que mueven a la institución?
35. ¿Cuáles son los valores que tiene la institución?
36. ¿Cuál es la relación que tienen las leyes del sistema financiero con Pro Mujer Nicaragua LLC?
37. ¿Cuál es la ley del ente regulador de los bancos en Nicaragua?
38. ¿Cuál es la ley que porta las normas por las que deben regirse las instituciones financieras en Nicaragua?
39. ¿Cuál es la norma que de manera integral administra el riesgo?
40. ¿Existe alguna norma que regule la contratación de proveedores dentro de las instituciones financieras?
41. ¿Cuál es la norma que regula al riesgo tecnológico dentro de las instituciones financieras?
42. ¿Existe alguna norma que regule en si al riesgo operacional?

¡Gracias por su aporte!

ANEXO 3



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA UNAN – MANAGUA
FAREM - MATAGALPA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICA Y ADMINISTRATIVAS.

Guía de observaciones

Datos generales: _____

Nombre banco/institución: _____

Fecha de observación: _____

Hora: _____

Objetivo: Analizar la gestión de riesgo operacional

Ítem	Acciones a evaluar	Registro de cumplimiento			Observación
		Si	No	N/A	
1	Se siente la calidad humana al llegar a la institución.	X			
2	La institución cuenta con sistema de seguridad para los clientes.	X			Hay personal de seguridad al entrar.
3	La institución aplica medidas de higiene y seguridad en tiempo de Pandemia para con sus clientes.		X		Ya no está siendo requerido el uso de

					<p>maskarilla o alcohol.</p>
4	<p>Los empleados siguen las normas del banco para la atención de clientes.</p>	X			<p>La atención es muy buena, con amabilidad y respeto.</p>
5	<p>La institución aplica sigilo bancario con la información del cliente.</p>	X			<p>Se le pidió a uno de los colaboradores información de una persona para conocer si estaba en mora y nos dijo que esa información podía ser brindada.</p>
6	<p>La financiera cuenta con sistemas robustos para la protección de la información</p>	X			<p>Cuentan con sistemas desarrollados para brindar seguridad de alto nivel de encriptamiento.</p>
7	<p>Se observan carteles informativos pegados en las paredes para los clientes.</p>	X			<p>Si, de conformidad con las leyes y normas como información con publicidad de servicios como también de carácter corporativo.</p>
8	<p>Cuenta la institución con un área de servicios bancarios amigable</p>	X			

ANEXO 4




SUCURSAL DE MATAGALPA



ANEXO 5



ANEXO 6

	Pro Mujer Nicaragua																				
	<table><tr><td>Emisión:</td><td>28 de Febrero 2020</td></tr><tr><td>Vigencia:</td><td>2 de Marzo 2020</td></tr><tr><td>Versión:</td><td>3.0</td></tr><tr><td>Elaborado por:</td><td>Jefe Unidad Integral</td></tr><tr><td>Revisado por:</td><td>Administración de Riesgo</td></tr><tr><td></td><td>Comité de Riesgo</td></tr><tr><td>Autorizado por:</td><td>Junta Directiva</td></tr><tr><td>Fecha de Autorización:</td><td>28 de febrero del 2020</td></tr><tr><td>Código:</td><td>RGO-03_03_2020</td></tr><tr><td>Acta:</td><td>No. 03-2020</td></tr></table>	Emisión:	28 de Febrero 2020	Vigencia:	2 de Marzo 2020	Versión:	3.0	Elaborado por:	Jefe Unidad Integral	Revisado por:	Administración de Riesgo		Comité de Riesgo	Autorizado por:	Junta Directiva	Fecha de Autorización:	28 de febrero del 2020	Código:	RGO-03_03_2020	Acta:	No. 03-2020
Emisión:	28 de Febrero 2020																				
Vigencia:	2 de Marzo 2020																				
Versión:	3.0																				
Elaborado por:	Jefe Unidad Integral																				
Revisado por:	Administración de Riesgo																				
	Comité de Riesgo																				
Autorizado por:	Junta Directiva																				
Fecha de Autorización:	28 de febrero del 2020																				
Código:	RGO-03_03_2020																				
Acta:	No. 03-2020																				
	<p>POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGO</p>																				

ANEXO 7

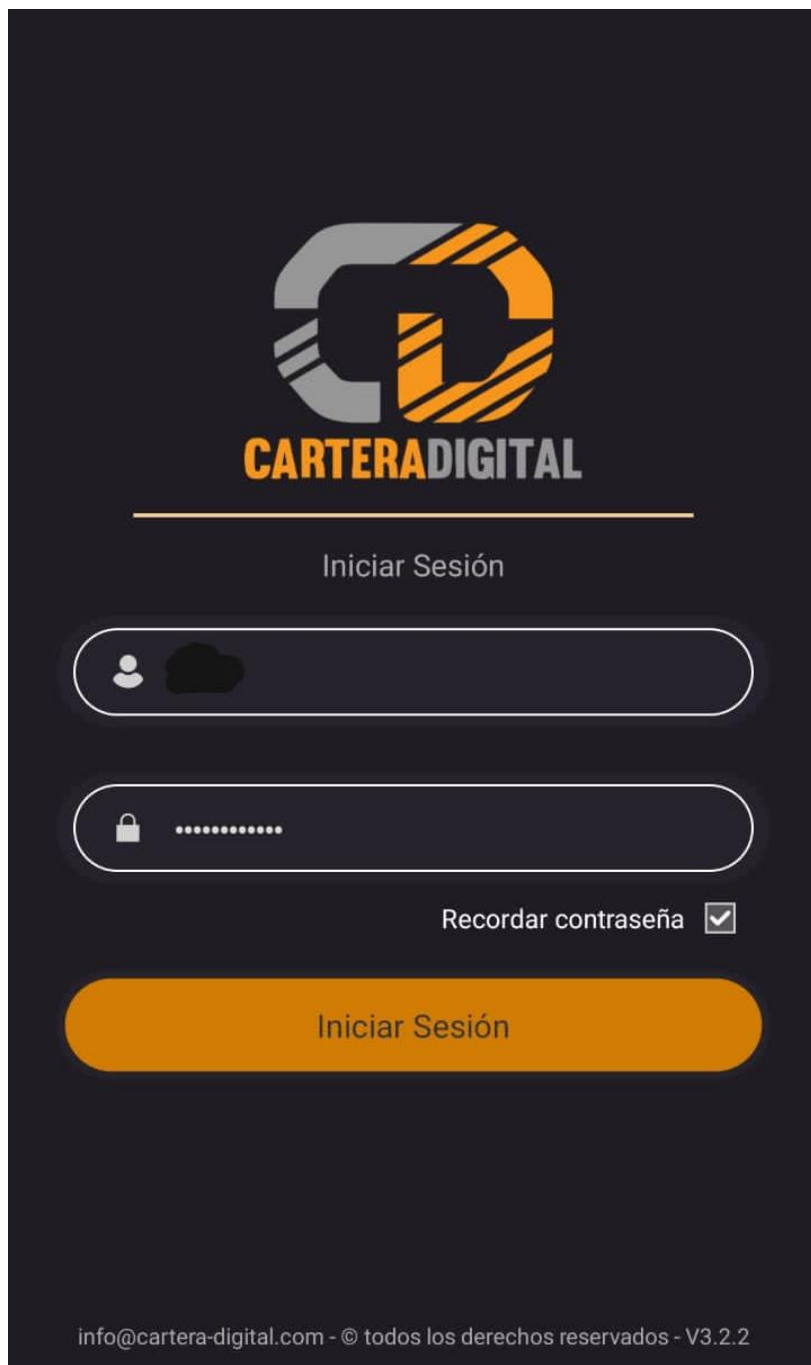
Usuario

Contraseña

[Ir a Administración](#) [Ingresar](#)


pro mujer
Donde Tu Palabra Vale

ANEXO 8



The image shows a login interface for 'Cartera Digital'. At the top center is the logo, which consists of a stylized 'CD' inside a circle with diagonal stripes, and the text 'CARTERADIGITAL' below it. Underneath the logo is a horizontal line, followed by the text 'Iniciar Sesión'. There are two input fields: the first is for a username or email, containing a person icon and a dark grey silhouette; the second is for a password, containing a lock icon and a series of dots. Below the password field is a checkbox labeled 'Recordar contraseña' which is checked. At the bottom of the form is a large orange button with the text 'Iniciar Sesión'. At the very bottom of the screen, there is a footer with the text 'info@cartera-digital.com - © todos los derechos reservados - V3.2.2'.

CARTERADIGITAL

Iniciar Sesión

Recordar contraseña

Iniciar Sesión

info@cartera-digital.com - © todos los derechos reservados - V3.2.2



ANEXO 9

6. POLITICAS

6.1 EVALUACIÓN DE HISTORIAL CREDITICIO Y ENDEUDAMIENTO.

- a. Pro-Mujer Nicaragua LLC deberá consultar el historial interno, así como realizar consulta a la central de riesgo externa para determinar el nivel de endeudamiento del solicitante y para conocer la calidad de las obligaciones y su antigüedad.
- b. Siempre se deberá consultar al cónyuge en la central de riesgos para todo crédito individual menor o igual a USD 10,000 (diez dólares) en el caso de los créditos de mayor cuantía solo se consultarán aquellos cónyuges que no generen ingresos de forma independiente.

PRIVADO



ANEXO 10

6.2 EVALUACIÓN DE CAPACIDAD DE PAGO.

- a. Pro-Mujer Nicaragua LLC deberá contar con mecanismos y procedimientos que permitan determinar y evaluar la capacidad de pago de los solicitantes de crédito individual en todas sus modalidades según el tipo de producto y los formatos establecidos para cada tipo de producto.
- b. **Principios de Análisis:**
 - i. La capacidad de pago será determinada tras el cálculo del disponible final el cual resulta de la diferencia entre los ingresos y egresos declarados en el caso. La cuota del nuevo crédito deberá ser como máximo el 70% del disponible o utilidad operativa del negocio.
 - ii. Considerar en el análisis únicamente las deudas directas con instituciones financieras, casas comerciales, proveedores de bienes o servicios, así como otras deudas identificadas durante el levantamiento de la información. Se deberá incluir el saldo y cuotas de las deudas del cónyuge cuando no genere ingresos independientes del solicitante del crédito
 - iii. Para todo crédito por debajo de los 5 mil (U\$5,000) dólares el Analista de Crédito deberá constatar si lo ingresos declarados son acorde a la actividad económica y negocio del solicitante, el aprobador y/o supervisor de crédito deben realizar las visitas necesarias al negocio del solicitante para verificar los datos levantados por el Analista. Para todo crédito a partir de 5 mil

PRIVADO



ANEXO 11

Indicadores Financieros

Fecha de corte: 31/07/2022



Pro Mujer Nicaragua LLC	
Indicadores	PROMUJER LLC
ACTIVOS	
Fondos Disponibles / Activos Totales	11.40%
Inversiones Temporales / Activos Totales	0.00%
Inversiones Permanentes / Activos Totales	0.01%
Cartera Neta / Activos Totales	83.13%
Otras Cuentas Por Cobrar / Activos Totales	0.23%
Bienes De Uso Neto / Activos Totales	0.40%
Otros Activos / Activos Totales	7.39%
PASIVOS	
Pasivos Financieros / Activos Totales	54.15%
Pasivos Financieros / Pasivos Totales	84.14%
Pasivos Totales / Activos Totales	64.36%
RENTABILIDAD Y EFICIENCIA	
Utilidad Excedente Del Ejercicio/ Activos Totales	4.53%
Utilidad Excedente Del Ejercicio/ Patrimonio	12.63%
Ingresos De Cartera Anualizados/ Cartera Bruta	31.39%
Activos Productivos / Activos Totales	93.20%
Gastos De Personal / Cartera Bruta	11.50%
Ingresos Financieros Anualizados/ Gastos Operacionales Anualizados	117.48%
CALIDAD DE LA CARTERA	
Cartera En Mora / Cartera Bruta	0.52%
Reestructurada Prorrogada / Cartera Bruta	0.00%
Provisión / Activos Totales	2.59%
LIQUIDEZ	
Fondos Disponibles / Pasivos Financieros	21.05%
SOLVENCIA	
Provisión / Cartera Bruta	3.11%
Cartera En Mora / Patrimonio	1.20%
Capital Social Aportes / Patrimonio	62.97%
INDICADORES POR NUMERO DE VECES	
Activos Totales / Pasivos Totales	1.55
Pasivos Totales / Patrimonio	1.8
Activos Productivos / Pasivos Con Costo	1.72
Fondos Disponibles Inversiones Temporales Cartera Neta / Pasivos	1.75
Activos Totales / Patrimonio	2.79

ANEXO 12



INICIO ASOMIF DOCUMENTACIÓN ESTADÍSTICAS AFILIADOS CONTACTENOS

Trayectoria y principales logros

- Julio, 2018 Certificación de Desempeño Social (GDS) y calificación A+ otorgada por la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI).



- Abril 2018, Truelift reconoce a Pro Mujer Nicaragua con el sello "Achiever Milestone" por el desempeño a favor de los pobres. Pro Mujer se convierte en la primer y única organización en Nicaragua y de las 31 instituciones en el mundo que obtiene el reconocimiento en dicha categoría avalada como una institución ejemplo enfocada las personas que viven en condición de pobreza.
- 2017, mención especial otorgada por el ente regulador por ser la primer organización en la industria de aplicar voluntariamente a la certificación GDS.
- 2017, calificación 4/5 otorgada por el ente regulador CONAMI como resultado de supervisión basada en Riesgo.



- Desde 2016, Pro Mujer Nicaragua certificada por The Smart Campaign, un programa que destaca el compromiso de la institución con la atención y protección al cliente.
- Mejores notas de calificación a escala internacional otorgada por MicroRate en desempeño institucional (MIR). Pro Mujer Nicaragua NIC a -
- 2016, Calificación Rating Institucional de Micro finanzas: BBB+
- 2013, calificación SP2 la más alta de América Latina, en gestión de Desempeño Social otorgada por la calificación internacional M&P.

BID CLIENTES COMUNICADO CONAMI COSEP CREDITO El Nuevo Diario END ESTUDIO FAMA FDL FINANCIAMIENTO Financiera FINDE FOMIN FUDEMI Fundación León 2000 FUNDENUSE FUNDENUSE S.A FUNDESER FUNIDES IMF INDE La Prensa LEY Microfinancieras MICROFINANZA Microfinanzas Mi Crédito MiCrédito MIPYMES PANA PANA PRO MUJER PRO MUJER Nicaragua REDCAMIF REDCOM SIBOIF Videos