

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**METODOLOGÍA PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE  
NEGOCIO EN LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO  
DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR, BASADO EN ISO 22301:2012**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

Wendi Medalia Cano Salguero  
Stefany Esmeralda Hernández Cruz  
Dina Betsabé Santos Ruíz

**PARA OPTAR AL GRADO DE:**

**LICENCIATURA EN CONTADURÍA PÚBLICA**

**NOVIEMBRE, 2019**

**SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

Rector	: Máster Roger Armando Arias Alvarado
Secretario General	: Ing. Francisco Antonio Alarcón Sandoval
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Lic. Nixon Rogelio Hernández Vásquez
Secretario de la facultad de Ciencias Económicas	: Licda. Vilma Marisol Mejía Trujillo
Coordinador en funciones de la Escuela de contaduría Pública	: Máster Mario Wilfredo Crespín Elías
Coordinador general de Seminario de graduación	: Lic. Mauricio Ernesto Magaña Menéndez
Coordinador de Seminario de Graduación de la Escuela de Contaduría Pública	: Lic. Daniel Nehemías Reyes López
Docente Director	: Lic. Carlos Nicolás Fernández Linares
Jurado Examinador	: Lic. Jorge Luis Martínez Bonilla
	: Lic. Carlos Nicolás Fernández Linares
	: Lic. Benito Miranda Beltrán

NOVIEMBRE, 2019

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

## **AGRADECIMIENTOS.**

“Los sueños son posibles si tienes fe”, agradecer primeramente a Dios por darme la sabiduría necesaria para lograr esta meta, a mis padres **Yesenia de Cano y Guillermo Cano**, quienes día a día me han enseñado a no rendirme y ver siempre el lado positivo de las cosas, siendo ellos mi mayor motivación para seguir, a mi hermano y abuelita Noy por su apoyo incondicional, a mis amigas y compañeras de trabajo de graduación por su esfuerzo, dedicación y sobre todo por su amistad. A todos los demás familiares y amigos que de una u otra manera estuvieron al pendiente de este proceso y me motivaron a seguir adelante, finalmente agradezco a la Universidad de El Salvador por permitirme formarme profesionalmente en ella.

**Wendi Medalia Cano Salguero.**

Doy gracias a Dios porque cada día bendice mi vida, a mis padres **Maria Elena Cruz y Eusebio Hernández**, quienes fueron los principales promotores de mi sueño, por confiar en mí y acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio, a mis hermanos **Sonia y Hans Hernández** por ser mis ejemplos a seguir, explicarme los temas de la carrera que se me dificultaron y darme su apoyo incondicional desde el día uno, a mi equipo de trabajo con las que compartí grandes recuerdos, doy gracias a mi Alma Mater por brindarme sólidos conocimientos para mi desarrollo profesional y finalmente a quien me ha llenado de sonrisas y afecto a cada segundo, por estar en los buenos y malos momentos de este viaje, mi gran amor **Ángel Gabriel Monge Hernández.**

**Stefany Esmeralda Hernández Cruz.**

Primeramente agradecer a Dios todopoderoso por darme la sabiduría y la fortaleza para poder culminar esta meta, a mis padres **José Antonio Santos y Vilma Ruíz de Santos** por su amor incondicional, sus oraciones y por enseñarme a amar a Dios sobre todas las cosas, a mis hermanas **Ruth, Avigail, Raquel, Judith** por estar pendientes de mí siempre e impulsarme a seguir adelante, a **Harley Alejandro Aquino** por su amor y por creer que puedo lograr cualquier cosa que me proponga, a mis compañeras de trabajo de graduación por su amistad, cariño y esfuerzo en el desarrollo de este trabajo, a la Universidad de El Salvador por abrirme las puertas para formarme en mi carrera y a mis demás familiares y amigos que de una y otra manera me han apoyado durante este proceso. "Encomienda a Jehová tu camino, y confía en él, y él hará (Salmos 37:5)

**Dina Betsabé Santos Ruíz.**

<b>CONTENIDO</b>	
RESUMEN EJECUTIVO.	i
INTRODUCCIÓN.	iii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.</b>	<b>1</b>
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.	<b>1</b>
1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	3
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	3
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.	5
1.5 HIPÓTESIS	6
1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	7
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.</b>	<b>8</b>
2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS COOPERATIVAS EN EL SALVADOR.	8
2.2 GENERALIDADES.	9
2.3 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.	12
2.4 CONCEPTOS PRINCIPALES.	16
2.5 BASE TÉCNICA	16
2.6 BASE LEGAL	19
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.</b>	<b>22</b>
3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.	22
3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL	23
3.3 SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO.	23
3.4 UNIVERSO Y MUESTRA.	24
3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	26
3.7 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.	27
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO BASADO EN ISO 22301-2012, PARA LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO</b>	<b>31</b>
4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO PRÁCTICO	31
4.2 ESQUEMA OPERATIVO DE LA GUÍA.	32
4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES	34
4.4 CASO PRÁCTICO.	35

4.4.1 FASE I: PLANIFICACIÓN.	36
4.4.2 FASE II: HACER	54
4.4.3 FASE III: EVALUAR	90
4.4.4 FASE IV: ACTUAR	112
4. 5 EJEMPLO DEL CASO PRÁCTICO.	113
CONCLUSIONES.	124
RECOMENDACIONES.	125
BIBLIOGRAFÍA	126
ANEXOS	127

## CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1: Estructura organizativa INSAFOCOOP	10
Figura 2: Tipos de asociaciones cooperativas	11
Figura 3: Ciclo PDCA aplicado al proceso de continuidad del negocio.	14
Figura 4: Evolución de los estándares de continuidad de negocio.	18
Figura 5: Esquema operativo de la guía.	33
Figura 6: Organigrama institucional COOSAG DE R.L.	38
Figura 7: Organigrama área de comunicaciones.	48
Figura 8: Mapa de calor	55
Figura 9: Nivel de impacto de los riesgos.	56
Figura 10: Evaluación del rendimiento.	91

## CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Desastres naturales	45
Tabla 2 Riesgos de mercado	45
Tabla 3 Riesgo de fraude	46
Tabla 4 Riesgos Informáticos.	47
Tabla 5 Riesgos financieros	47
Tabla 6 Matriz inicial de riesgos	55
Tabla 7 Nivel de criticidad de los riesgos.	57
Tabla 8 Nivel de criticidad de los riesgos.	58
Tabla 9 Ficha de riesgo incendio.	59
Tabla 10 Ficha de riesgo terremotos	59
Tabla 11 Ficha de riesgo inundaciones	60
Tabla 12 Ficha de riesgo nuevas empresas	60
Tabla 13 Ficha de riesgo nuevos productos	61
Tabla 14 Ficha de riesgo espacio geográfico.	61
Tabla 15 Ficha de riesgo reputación y marca.	62
Tabla 16 Ficha de riesgo robo por parte de empleados.	62
Tabla 17 Ficha de riesgo robo por parte de terceros.	63
Tabla 18 Ficha de riesgo falsedad material	63
Tabla 19 Ficha de riesgo ética y valores.	64
Tabla 20 Ficha de riesgo por ineficiencia de los controles internos.	64

Tabla 21 Ficha de riesgo ataque de hackers	65
Tabla 22 Ficha de riesgo virus.	65
Tabla 23 Ficha de riesgo códigos maliciosos.	66
Tabla 24 Ficha de riesgo humano.	66
Tabla 25 Ficha de riesgo caída del sistema.	67
Tabla 26 Ficha de riesgo de crédito.	67
Tabla 27 Ficha de riesgo de liquidez.	68
Tabla 28 Ficha de riesgo operacional.	68
Tabla 29 Identificación de recursos.	69

## **RESUMEN EJECUTIVO.**

Asegurar la continuidad de operaciones minimizando las pérdidas económicas y de imagen en caso de la materialización de un evento inesperado debe ser tratado como un punto de suma importancia por todas las empresas. La investigación está enfocada en las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador debido al gran crecimiento que este rubro ha tenido en los últimos años, este sector requiere acciones que le permitan responder y consolidarse como instrumentos de desarrollo económico y social.

De tal manera se propone una metodología tomando como referencia el estándar ISO 22301:2012, para que estas compañías tengan la capacidad de responder a las diversas situaciones que interrumpan el funcionamiento de las actividades fortaleciendo el principio de negocio en marcha y disminuir la probabilidad de ocurrencia de las mismas.

Las asociaciones cooperativas deben poseer un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) que les permita generar seguridad ante los clientes para la adquisición de créditos, y ante los socios confianza en su inversión.

Se han propuesto lineamientos para una adecuada respuesta a diversas situaciones que la entidad puede afrontar, así como el impacto que esto tiene en sus capacidades de respuesta al riesgo. Esto se logró identificando las directrices que plantea la ISO 22301:2012, a través del estudio de dicha norma, determinando los procesos para la implementación de la metodología propuesta.

El tema ha sido desarrollado mediante una investigación exploratoria, la cual se realiza para conocer el contexto del tema en estudio.



Se han recogido y analizado datos cuantitativos, los cuales ayudan al desarrollo de la investigación utilizando las variables de información y datos, así también involucro un proceso de estudio numérico relacionado con fundamentos estadísticos.

Para la aplicación de este método se tomaron en consideración las fases identificación del problema, construcción de hipótesis y sustentar la investigación.

De acuerdo con los resultados de la investigación se ha identificado que son pocas las entidades que gestionan el riesgo desconociendo en muchos casos la importancia de un adecuado SGCN, la mayoría de las empresas que pertenecen a este sector desconocen lo relacionado a la normativa en la que está basada la metodología propuesta. Los desastres naturales, las condiciones del mercado, problemas financieros, fraude y las ciberseguridad son las problemáticas que más preocupan a quienes conforman este rubro económico, si bien se identifica la problemática son escasos los que realizan acciones para estar preparados ante cualquier evento disruptivo.

Las asociaciones cooperativas encuestadas en su totalidad están de acuerdo con la elaboración de un documento que bajo la ISO 22301:2012 les sirva como plan de continuidad del negocio, que les brinde la capacidad para continuar suministrando productos o servicios a niveles predefinidos aceptables después de ocurrido un incidente.

En conclusión las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito no cuentan con una metodología que indique los procesos a seguir si ocurriese un incidente que paralice total o parcialmente sus servicios, es por esto que se recomienda la utilización de los lineamientos propuestos ya que se proporcionan modelos que ayudan a que el negocio esté preparado para responder al riesgo.

## INTRODUCCIÓN.

En la actualidad ante los cambios del entorno y las exigencias de la globalización, el sector cooperativo se enfrenta a situaciones en las cuales requiere acciones que le permitan responder y consolidarse como instrumento de desarrollo económico y social. Para lo cual se debe promover mecanismos de mejora continua. En este sentido, se hace importante implementar un sistema de gestión de continuidad del negocio que facilite la normalización de procesos y el cumplimiento con los estándares nacionales e internacionales.

La siguiente investigación está enfocada a los riesgos que tienen las cooperativas en cuanto a su capacidad táctica y estratégica para hacer frente a posibles incidentes que puedan llegar a interrumpir el funcionamiento del negocio, de tal manera resulta importante que el gobierno corporativo cuente con una metodología de continuidad del negocio, que le ayude de forma sistematizada a identificar los riesgos, gestionarlos y mitigarlos.

El desarrollo de la investigación contiene los siguientes apartados:

El capítulo I contiene el planteamiento del problema el cual describe los antecedentes de la problemática, la formulación del problema, justificación, objetivos de la investigación e hipótesis.

El capítulo II describe los aspectos más importantes sobre las asociaciones cooperativas y gestión de riesgos de continuidad del negocio, así como los principales aspectos legales y normativos aplicables.

El capítulo III presenta el enfoque y tipo de investigación, la delimitación espacial y temporal, así como las unidades de análisis y las técnicas e instrumentos a utilizar para la obtención de los resultados.

El capítulo IV incluye el desarrollo de la propuesta que consiste en una metodología para un sistema de gestión de continuidad de negocio en las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito basada en la ISO 22301:2012.

La finalidad de la investigación es proporcionar al consejo de administración de las asociaciones cooperativas un sistema de gestión de continuidad de negocio que les permita estar preparados ante posibles sucesos que pongan en riesgo la estabilidad del negocio, así como mejorar sus planes de respuesta y recuperación en caso de materializarse un riesgo, mejorando sus operaciones y optimizando recursos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA DE LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO.**

En la Universidad de El Salvador fue el lugar donde se escuchó hablar por primera vez en forma teórica del cooperativismo (INSAFOCOOP, s.f).

La primera cooperativa fue fundada por un grupo de zapateros de San Salvador, 24 años después se dio la formación de la cooperativa algodonera. Luego, el cooperativismo llegó al gremio de los empleados públicos, como un medio de defensa contra el agiotismo.

Con el auge que las cooperativas estaban teniendo para el año 1969 se promulgó la Ley General de Asociaciones Cooperativas, además el 25 de noviembre de 1969 la Asamblea Legislativa, promulgó el decreto No 560 que dio pie a la creación del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo como una corporación de derecho público con autonomía en los aspectos económico y administrativo cuya visión es ser la institución rectora de las Asociaciones Cooperativas que brinde servicios innovadores y de calidad para el fomento y desarrollo. (INSAFOCOOP, 2019)

Las asociaciones cooperativas son una herramienta social muy importante ya que permiten la inclusión financiera, El Salvador ha sabido aprovecharlas muy bien pues se han convertido en una parte importante de la economía del país, como una alternativa a lo que ofrecen los bancos comerciales.

Actualmente en El Salvador se tienen 1253 asociaciones cooperativas activas, de este número en el departamento de San Salvador se encuentran localizadas 490 lo que representa un 39.11%, de las cuales 283 son cooperativas de ahorro y crédito, las demás están distribuidas entre transporte, agroindustria, vivienda, comercio seguro entre otros. (INSAFOCOOP, 2019)

Las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito han tenido un importante crecimiento a lo largo del tiempo, estas enfrentan a mayor medida riesgos financieros ya sea por incumplimiento de pago por parte de sus clientes, por una mala administración o incluso acciones ilícitas realizadas por sus empleados, el 12 de abril de 2019 El Banco Central de Reserva de El Salvador emitió una versión de norma técnica para comentarios denominado Normas Técnicas para la Gestión de Continuidad del Negocio esta tiene por objeto establecer las disposiciones mínimas que deben considerar las entidades para un sistema de gestión de continuidad de negocio (de acá en adelante denominado SGCN) y criterios para la adopción de políticas.

Por los constantes cambios del entorno y las exigencias de la globalización, el sector cooperativo se enfrenta a situaciones ante las cuales requiere acciones que le permitan responder y consolidarse como instrumento de desarrollo económico y social.

Los sistemas de gestión de continuidad de negocio permiten que las empresas puedan reiniciar su operatividad después de que haya ocurrido una contingencia. Estos tratan de proteger la reputación, el cumplimiento de plazos, la satisfacción del cliente y la prevención de posibles pérdidas económicas. (SGSI, 2016)

Las asociaciones cooperativas deben poseer un SGCN que les permita generar seguridad ante los clientes para la adquisición de créditos, y ante los socios confianza en su inversión.

## **1.2 ENUNCIADO DEL PROBLEMA**

El aumento de la demanda por parte de la población salvadoreña de los servicios que brindan las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, conlleva a que estas busquen mejorar la calidad y confianza de todos los servicios ofrecidos, por lo que es necesario que el consejo de administración cuente con una metodología de gestión de continuidad de negocio.

¿La falta de una metodología basada en ISO 22301:2012, Gestión de Continuidad de Negocio, en las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador, afecta en su capacidad de respuesta al riesgo?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

Las asociaciones cooperativas salvadoreñas se están preparando para fortalecer su respuesta ante diferentes situaciones que impidan el logro de sus objetivos, las entidades financieras como suele ser habitual en los países de todo Latinoamérica, se rigen por las normativas que los bancos centrales, o las superintendencias de bancos y seguros, publican para que estas organizaciones mejoren en lo relativo a su gestión de la continuidad de negocio, y además estén supervisados por estos organismos, lo cual garantizará el fortalecimiento de las entidades en estos aspectos.

Por esta razón es importante que el consejo de administración de las cooperativas busque el aseguramiento y calidad de manera independiente y objetiva para velar por la gestión de la continuidad del negocio, asegurándose que se realicen las actividades mínimas del SGCN.

### **1.3.1 Novedoso.**

Es novedoso porque es una herramienta nueva que las asociaciones cooperativas pueden implementar, además que no existe un trabajo de investigación que traten el tema a desarrollar.

La instauración de una metodología basada en ISO 22301-2012 provee a la entidad las herramientas necesarias para la gestión de continuidad de negocio, con propósito de proteger los recursos de la entidad.

Al adoptar esta normativa, la entidad mejora la resiliencia de la compañía en cualquier situación, y garantiza la continuidad de las operaciones y servicio al cliente.

### **1.3.2 Factible o viable.**

#### **A. Bibliográfica.**

Se cuenta con información, contenida en libros de texto, revistas, leyes, normas y sitios web que permiten conocer el campo de estudio.

Para ello, la metodología se fundamentó principalmente en la ISO 22301:2012 gestión de continuidad de negocios y en libros relacionados con la materia en estudio.

#### **B. De campo.**

Se tuvo acceso a las entidades seleccionadas en el estudio, que proporcionaron información sobre las actividades realizadas por el consejo de administración y brindan datos sobre los riesgos que afrontan.

Con esta indagación se pudo conocer más a fondo los riesgos que estas afrontan y la manera actual en la que los enfrentan.

### **1.3.3 Utilidad social.**

El sector favorecido son las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador, pues le permite una mejor respuesta al riesgo, además de proporcionarles una herramienta metodológica para la gestión de continuidad de negocio y así poder afrontar los sucesos venideros.

Es importante para las asociaciones cooperativas mantener una buena imagen ante sus clientes, estas deben generar confianza para atraer la inversión, El Salvador en este sector actualmente no se cuenta con una normativa que regule una gestión de continuidad del negocio.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.**

### **1.4.1 Objetivo general.**

Proponer una herramienta metodológica que sirva al consejo de administración de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito para la gestión de continuidad de negocio basada en ISO 22301:2012, y valorar el impacto que esto tiene en sus capacidades de respuesta al riesgo.

### **1.4.2 Objetivos específicos.**

- ✓ Analizar el funcionamiento de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito mediante un cuestionario que facilite la identificación de los riesgos a los que estas se enfrentan.
- ✓ Identificar las directrices que plantea la ISO 22301:2012 sistema de gestión de continuidad de negocio, a través del estudio de dicha norma y determinar los procesos para la implementación de la metodología propuesta.
- ✓ Diagnosticar el estado actual de las medidas de continuidad del negocio que tienen las cooperativas de ahorro y crédito.



- ✓ Evaluar las medidas de continuidad del negocio a través de instrumentos de recolección de datos.
- ✓ Proponer lineamientos que faciliten al consejo de administración la gestión de continuidad de negocio.

## **1.5 HIPÓTESIS**

### **1.5.1 Hipótesis de trabajo**

La implementación de una metodología basada en ISO 22301:2012 Gestión de Continuidad de Negocio, contribuirá al consejo de administración de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito a aplicar la mejora continua en las actividades prioritarias, así como también a cumplir con los requerimientos legales y regulatorios.

### **1.5.2 Determinación de variables**

#### **Variable independiente**

Metodología basada en ISO 22301:2012 gestión de continuidad de negocio.

#### **Variable dependiente**

Mejora continua en las actividades prioritarias del negocio, así como también cumplir con los requerimientos legales y regulatorios.

## **1.6 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

El acceso a las asociaciones cooperativas se solicitó con un rango de tiempo bastante amplio pues estas debían verificar la disponibilidad de los integrantes del consejo de administración, y el nivel de información que se podía brindar para esta investigación, situación que demoraba el desarrollo de la misma.

## **CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL.**

### **2.1 SITUACIÓN ACTUAL DE LAS COOPERATIVAS EN EL SALVADOR.**

La Ley General de Asociaciones Cooperativas con la que se cuenta actualmente no se formuló con la idea que una cooperativa iba a llegar a manejar millones de dólares por lo que se basó en los aconteceres del momento, las figuras como la supervisión basada en riesgos o la implementación de un sistema de gestión de continuidad de negocio se dejó aislado.

Con el auge que las asociaciones cooperativas han ido experimentando se hace necesaria la implementación de las figuras antes mencionadas, ya que ayudan a identificar amenazas potenciales para la organización así como los impactos en las operaciones del negocio, en caso de materializarse, y que proporciona un marco para aumentar la capacidad de resistencia o resiliencia de la organización para dar una respuesta eficaz que salvaguarde los intereses de sus principales partes interesadas, la reputación, la marca, y las actividades de creación de valor.

Hoy en día dichas figuras las vemos implementadas en otro segmento de la economía nacional como entidades que forman parte del desarrollo y el crecimiento económico de este país como por ejemplo los bancos comerciales.

Según la visión del concepto internacional de lo que significa una cooperativa estas ya no deben considerarse como un ente aislado sino como un ente empresarial ya que aporta a la economía y el desarrollo del país, estos constantes cambios posibilitan que las cooperativas implementen una metodología de sistema de gestión de continuidad de negocio para generar un ambiente de confianza para todos los socios que conforman cada una de las cooperativas.

## **2.2 GENERALIDADES.**

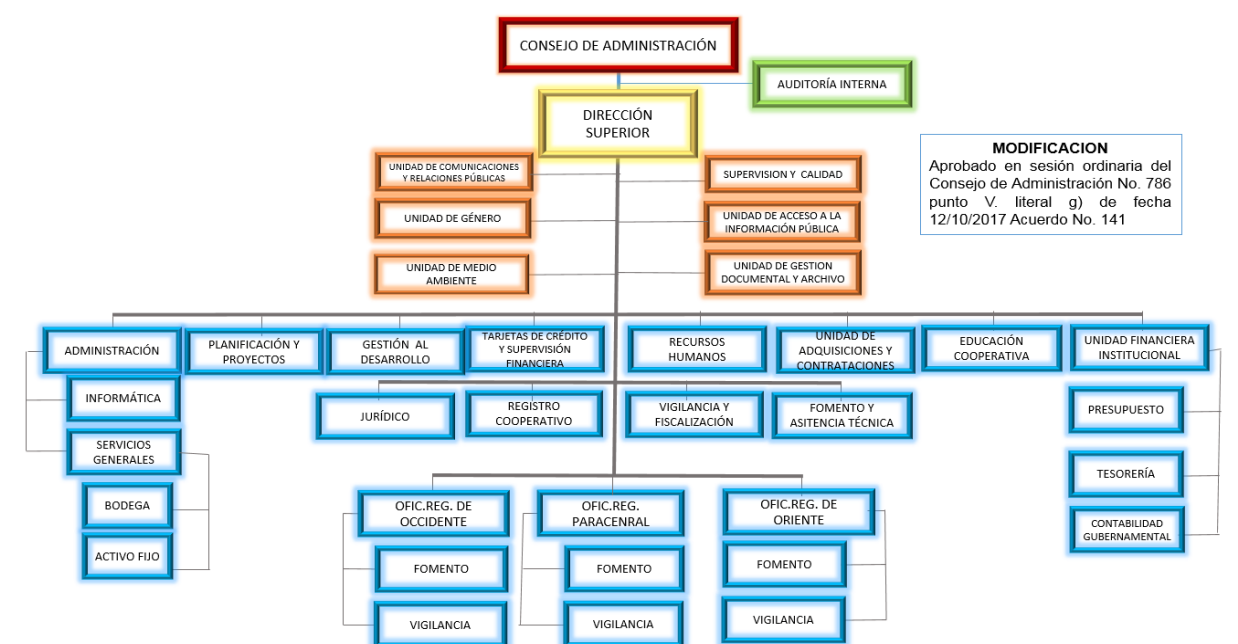
### **2.2.1 Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo (INSAFOCOOP)**

El INSAFOCOOP tiene como política: Promover y organizar cooperativas identificando zonas geográficas donde no existan, principalmente las dedicadas a la generación de ingresos por empleo y auto empleo, este cuenta con la siguiente estructura organizativa, tal cual se expresa en la figura 1.

Para esto es necesario no perder de vista su objetivo el cual busca continuar con el fomento, creación, organización, desarrollo y vigilancia de cooperativas de diferentes tipos, priorizando la participación de la mujer y jóvenes en el sector cooperativo.

Logrando por medio de una adecuada formulación y ejecución presupuestaria transparente, en cumplimiento con la normativa vigente. Adecuar el marco legal a favor de la promoción y desarrollo de las asociaciones cooperativas, contribuyendo con ello a mejorar el nivel de la familia salvadoreña.

El INSAFOCOOP tiene como política trabajar de forma comprometida en el cumplimiento efectivo de los requisitos de calidad, practica valores éticos, mejora continua, reflejada en los servicios que brinda a sus cooperativistas y público en general.



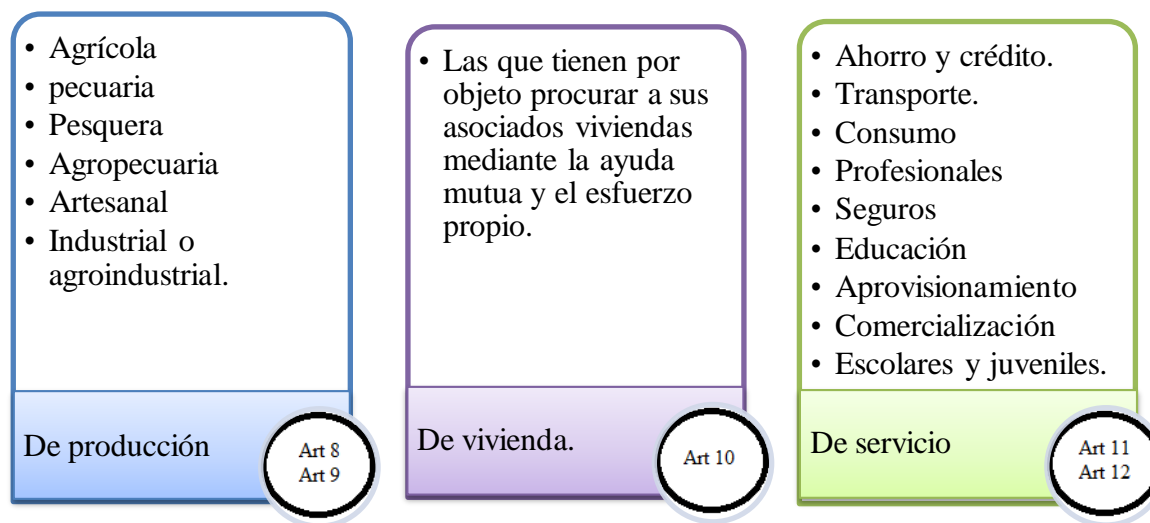
**Figura 1: Estructura organizativa INSAFOCOOP**

Fuente: <http://www.insafocoop.gob.sv/estructura-organizativa-2/>

### 2.2.2 Tipos de asociaciones cooperativas.

En el art. 7 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas se encuentran definidas las diferentes clases que pueden constituirse, tal como se detallan en la figura N°2, estas son:

- ✓ **De producción:** las integradas con productos que se asocian para producir, transformar o vender en común sus productos.
- ✓ **De vivienda:** las que tienen por objeto la adquisición de inmuebles y/o construcción de viviendas, así como la mejora de las mismas a través de la ayuda mutua y esfuerzo propio, con el fin de venderlas a sus asociados.



**Figura 2: Tipos de asociaciones cooperativas**

**Fuente:** Información obtenida del Art 8 al Art 12 de la Ley General de Asociaciones Cooperativas.

- ✓ **De servicio:** las que tienen por objeto proporcionar servicios de índole, preferentemente a sus asociados, con el propósito de mejorar condiciones ambientales y económicas, de satisfacer sus necesidades familiares, sociales, ocupacionales y culturales.

### 2.2.2.1 Asociaciones cooperativas de ahorro y crédito en El Salvador.

Estas cooperativas se encuentran definidas en el Art. 100 del Reglamento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas como: las que tienen por objeto servir de cajas de ahorro a sus miembros e invertir sus fondos en créditos, así como la obtención de otros recursos para la concesión de préstamos directa o indirectamente a sus asociados.

En este mismo reglamento se establece la creación del Comité de crédito esto con la finalidad del cumplimiento del objetivo principal de esta clase de asociaciones cooperativas.

La retribución de los beneficios a los asociados será proporcional al uso que estos hagan de los servicios que ofrece la cooperativa y a la participación en general que tengan en las operaciones de la misma.

### **2.3 PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.**

Las asociaciones cooperativas deben buscar la manera de superar eventos desafortunados que pongan en duda su continuidad. La ISO 22301 refuerza la definición de los objetivos y su seguimiento, define de forma clara la responsabilidad de la dirección y la mejora de la planificación de todos los recursos.

Desde el punto de vista que toman los administradores para opinar sobre la continuidad del negocio Romero, (2008) en su blog opina:

Es de suma importancia proporcionar un panorama general sobre temas y conceptos de la administración que apoyan de forma directa los proyectos empresariales, ligados a la influencia que tiene la cultura en la administración, ya que un Plan de Continuidad de Negocio es un proyecto empresarial y como tal va a estar influenciado por la cultura organizacional (Romero, 2008).

Cuando el desastre ocurre es imposible implementar un adecuado SGCN, estos incluyen todas las actividades que se realizan diariamente para mantener el servicio y facilitar la capacidad de recuperación de la empresa. Un ejemplo claro en el área contable para evitar pérdidas de información son los respaldo y copias de seguridad implementados como una buena práctica en todo el plan de continuidad del negocio.

Un adecuado plan debe prestar atención a los siguientes aspectos:

- ✓ Identificar los diversos riesgos que puedan impactar sobre la continuidad de las operaciones y su impacto sobre el negocio.
- ✓ Calcular los tiempos críticos de recuperación, para volver al estado anterior de la compañía.
- ✓ Proponer medidas de control.

La normativa establece la implementación de los requerimientos del ciclo planear- hacer- evaluar- actuar (PDCA por sus siglas en inglés) para un adecuado plan de continuidad del negocio.

### 2.3.1 Ciclo PDCA

El estándar ISO 22301:2012 aplica este ciclo para dar cumplimiento a la planificación, establecimiento, implementación y la mejora continua de su efectividad. Tal como se expresa en la Figura 3.

- ✓ **Planeación (plan):** en este paso se establecen las políticas de continuidad del negocio, objetivos, metas, controles, procesos y procedimientos que sirvan para mejorar la constancia del negocio con el fin de obtener resultados que se alinean con las políticas y los objetivos generales de la organización.
- ✓ **Hacer (do):** implementar y operar las políticas de continuidad de negocio, controles, procesos y procedimientos.
- ✓ **Evaluar (Check):** supervisar y revisar el desempeño contra la política de continuidad de negocio y objetivos, informar de los resultados de gestión para su revisión, y determinar y autorizar acciones para la recuperación y mejora.





Figura N° 3: Ciclo PDCA aplicado al proceso de continuidad del negocio.

Fuente: Nuevo estándar internacional de continuidad, 2012, recuperado de: [www.gestion.com](http://www.gestion.com).

- ✓ **Actuar (act):** mantener y mejorar mediante la adopción de medidas correctivas, con base a los resultados de la revisión de la dirección y reevaluar el alcance de las políticas y los objetivos de la continuidad del negocio.

El ciclo PDCA aplicado al proceso de continuidad de negocio sugiere como documentación requerida la siguiente:

- ✓ Lista de requisitos legales, normativos y de otra índole.
- ✓ Alcance del SGCN.
- ✓ Política de la continuidad del negocio.
- ✓ Objetivos de la continuidad del negocio.
- ✓ Evidencia de competencias del personal.
- ✓ Registros de comunicación con las partes interesadas.
- ✓ Análisis del impacto en el negocio.

- ✓ Evaluación de riesgos, incluido un perfil del riesgo.
- ✓ Estructura de respuesta a incidentes.
- ✓ Planes de continuidad del negocio.
- ✓ Procedimientos de recuperación.
- ✓ Resultados de acciones preventivas.
- ✓ Resultados de supervisión y medición.
- ✓ Resultados de la auditoría interna.
- ✓ Resultados de la revisión por parte de la dirección.
- ✓ Resultados de acciones correctivas.

### **2.3.2 Gestión de riesgo**

La gestión del riesgo tiene como objetivo identificar, analizar y cuantificar eventos que eviten o dificulten el logro de los objetivos propuestos, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben de realizarse, es un proceso estructurado, consistente y continuo, por medio del cual el uso de distintas herramientas ayudara a asegurar la eficiencia en el proceso de administración de riesgos.

Al identificar un riesgo se deben definir la amenaza y la vulnerabilidad que este trae consigo.

Un enfoque integral para la apreciación del riesgo propone:

- La identificación y análisis
- Calcular la probabilidad e impacto
- Aplicación de medidas de prevención y mitigación,
- Acciones posteriores para la rehabilitación y construcción.

## 2.4 CONCEPTOS PRINCIPALES.

Para la investigación se han considerado importantes las siguientes definiciones:

**Análisis de impacto en el negocio.** Procesos de analizar las actividades y el efecto que estas tienen en la entidad.

**Continuidad del negocio.** Capacidad de la organización de seguir proveyendo de productos o servicios, bajo un conjunto de medidas que garantizan que su operación no se vea afectada por eventos que estén fuera de su control.

**Comité de riesgo.** Este se encarga de estudiar las amenazas tanto internas como externas de una asociación cooperativa, y con base a los resultados diseñar un sistema de prevención.

**Evaluación de desempeño.** Instrumento utilizado para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos.

**Plan de continuidad del negocio.** Documento procedimental que guía a la organización a responder, recuperar y restaurar a un nivel de operación predefinido después de los sucesos.

**Proceso de mejora continua.** Esfuerzo continuo, para mejorar los productos, servicios o procesos. Estos esfuerzos pueden buscar mejoras incrementales a lo largo del tiempo o mejoras avanzadas a la vez.

## 2.5 BASE TÉCNICA

La necesidad de un comité de riesgo es palpable en las asociaciones cooperativas, debido a que su misión es mejorar y proteger su valor, proporcionando alcanzar los objetivos enfocados

en los análisis de riesgo, para esto es necesario el entendimiento de la norma y la base en la cual fue esta creada.

### **2.5.1 BS25999-2 Gestión de la continuidad del negocio.**

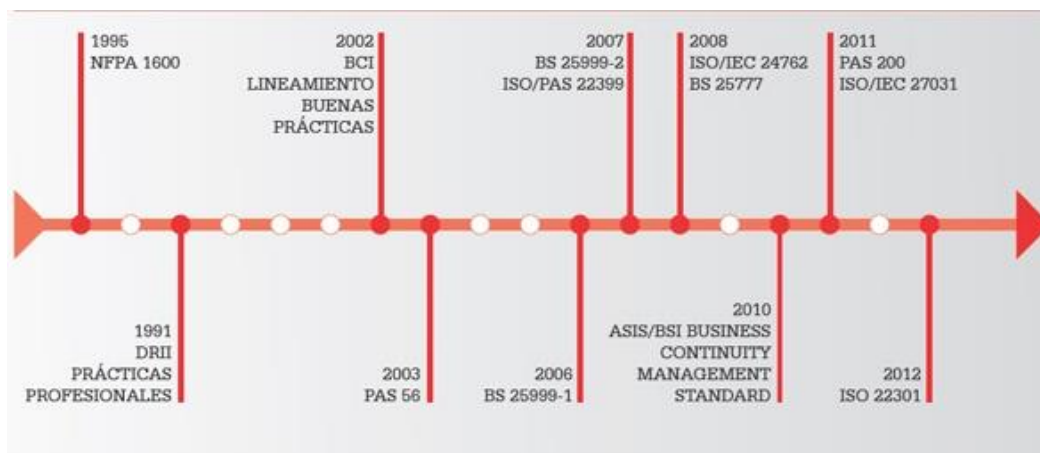
La ISO 22301: 2012 se creó en base a la BS 25999-2, esta fue elaborada en 2007 teniendo a lo largo del tiempo un gran número de empresas certificadas, es importante la lectura y comprensión de la misma para obtener un mayor rango de criterio en la formulación de una metodología para la gestión de riesgo ya que en dicha norma se detalla el plan de continuidad del negocio o también denominado por sus siglas en inglés como BCM, las fases principales son:

- ✓ Evaluación e identificación de los riesgos (identificación de amenazas internas y externas).
- ✓ Análisis de impacto en el negocio (Business Impact Analysis, BIA00).
- ✓ Valoración del impacto de las amenazas en el negocio.
- ✓ Desarrollo de planes para la continuidad del negocio.
- ✓ Implementación de los planes para la continuidad del negocio.
- ✓ Comunicación y formación del plan de continuidad del negocio.
- ✓ Mantenimiento y pruebas periódicas del plan de continuidad del negocio.

Esta norma es certificada únicamente en Inglaterra pero puede ser implementada mundialmente.

### **2.5.2 ISO 22301:2012, Sistemas de gestión de la continuidad del negocio.**

Este estándar tiene por nombre “Seguridad de la Sociedad: sistemas de continuidad del negocio, este se generó a partir de una evaluación de lineamientos y buenas prácticas. En la figura N°4 se muestra la evolución de esta norma.



*Figura N° 4:* Evolución de los estándares de continuidad de negocio.

Fuente: Nuevo estándar internacional de continuidad, 2012, recuperado de: <https://www.gestion.com>

La ISO 22301:2012 es una norma internacional de gestión de continuidad de negocio. Esta ha sido creada en respuesta a la fuerte demanda internacional que obtuvo la norma británica original, BS 25999-2 y otras normas. Esta norma identifica los fundamentos de un Sistema de Gestión de la Continuidad de negocio, estableciendo el proceso, los principios y la terminología de gestión de continuidad de negocio. (ISOTools Excellence, 2017)

Proporciona una base de entendimiento, desarrollo e implantación de continuidad de negocio dentro de la organización. Se usa para asegurar a las partes interesadas clave que su empresa está totalmente preparada y que puede cumplir con los requisitos internos, regulatorios y del cliente.

La norma proporciona a las organizaciones un marco que asegura que ellos pueden continuar trabajando durante las circunstancias más difíciles e inesperadas, siempre protegiendo a sus empleados, manteniendo su reputación.

La norma ISO 22301:2012 puede ser aplicada a todo tipo y tamaño de organizaciones que quieran:

- ✓ Establecer, implantar, mantener y mejorar un SGCN.
- ✓ Demostrar conformidad con la política establecida de la continuidad de negocio de la organización.
- ✓ Dar a las partes interesadas confianza en su conformidad y compromiso con las buenas prácticas reconocidas internacionalmente.

La estructura de la norma ISO 22301-2012 permitirá tener una base de los pasos a seguir para el desarrollo de una metodología de SGCN.

## **2.6 BASE LEGAL**

Los integrantes del comité de riesgo creado por el consejo de administración deben tener pleno dominio de las leyes, códigos y reglamentos, para generar mecanismos de acción que permitan generar respuesta a la problemática. Tal como se puede observar en lo siguiente:

### **2.6.1 Ley General de Asociaciones Cooperativas**

En El Salvador las asociaciones cooperativas se rigen por esta ley, la cual tiene como objeto regular la creación y funcionamiento de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito.

El pleno conocimiento de esta ley permite al consejo de administración conocer cada uno de los requisitos para el pleno funcionamiento de las asociaciones cooperativa.

### **2.6.2 Reglamento de Ley General de Asociaciones Cooperativas**

Así como es necesario el conocimiento de la Ley General de Asociaciones Cooperativas, para complementar su buen uso es necesario el estudio de su reglamento ya que este detalla lo relativo a la constitución, organización, inscripción, funcionamiento, extinción y demás actos referentes a las asociaciones cooperativas.

### **2.6.3 Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios**

Las asociaciones cooperativas son sujetos pasivos o deudores según su calidad de contribuyente o responsable, según como lo establece el artículo 20 literal e) de dicha ley.

Las operaciones de depósito, de otras formas de captación y de préstamo de dinero en lo referente al pago o devengo de intereses realizadas por las cooperativas estarán exentas de IVA, tal como lo establece el artículo 46 literal f).

### **2.6.4 Código Tributario**

Las asociaciones cooperativas para el otorgamiento de préstamos están obligados a exigir el balance general y el estado de resultado, siempre y cuando los clientes estén obligados a llevar contabilidad formal, los cuales deberán ser auditados cuando lo requiera la ley, cuando los clientes no están obligados a llevar contabilidad, las asociaciones cooperativas deberán exigir la presentación del estado de ingresos y gastos, tal como lo establece el artículo 120 A del Código Tributario.

Además, están obligadas a presentar a la administración tributaria en febrero de cada año un informe con los requisitos y especificaciones técnica, con todos los datos establecidos en el

artículo 120 A, con el fin de sustentar la concesión o el otorgamiento de préstamos, obligación establecida en el artículo 120 B del Código Tributario.

### **2.6.5 Ley de Impuesto Sobre la Renta**

Los intereses, premios y otras utilidades provenientes de depósitos en las asociaciones cooperativas constituyen rentas gravadas por un diez por ciento según lo establece el artículo 27 inciso 5.

Se podrán deducir de la renta obtenida las aportaciones patronales para la constitución y funcionamiento de las asociaciones cooperativas, artículo 32 numeral 3.

Las utilidades decretadas por las asociaciones cooperativas se les deberán efectuar la retención del 5%, dicha retención constituirá pago definitivo del impuesto sobre la renta. Artículo 72, no serán sujeto de retención si cumple lo establecido en el artículo 74 B.



## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

### 3.1 ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN.

En el tema metodología para un sistema de gestión de continuidad de negocio en las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador, basado en ISO 22301:2012, se han recogido y analizado datos cuantitativos, los cuales ayudan al desarrollo de la investigación utilizando las variables de información y datos, así también involucro un proceso de estudio numérico relacionado con fundamentos estadísticos.

Este método permite la generalización de resultados mediante las mediciones numéricas, además proporcionó información específica del tema investigado.

El tema metodología para un sistema de gestión de continuidad de negocio ha sido desarrollado mediante una investigación exploratoria, la cual se realiza para conocer el contexto del tema en estudio, cuyo objetivo es encontrar todas las pruebas relacionadas con este.

Para la aplicación de este método se tomaron en consideración las siguientes fases:

**Identificación del problema.** Se debe definir el hecho que se desea estudiar y abordarlo con preguntas que al responderlas se adapten a lo que se desea investigar.

**Construcción de hipótesis.** Una hipótesis es una respuesta que se plantea para resolver un problema científico previamente formulado.

**Sustentar la investigación.** Definidos los datos anteriores, se continúa con el proceso a través de la metodología descriptiva, se selecciona la técnica para recolección de datos y fuentes a consultar.

## **3.2 DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL**

### **3.2.1 Espacial.**

La investigación fue dirigida a las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador, esta área es factible para la investigación pues en este espacio geográfico se encuentra localizadas 222 entidades que forman parte del rubro en estudio.

### **3.2.2 Temporal.**

El periodo de estudio para el establecimiento de lineamientos que permitan la adopción de la ISO 22301:2012 en las asociaciones de ahorro y crédito estará comprendido a partir del año 2012, año en el que se aprueba la normativa en estudio.

## **3.3 SUJETOS Y OBJETO DE ESTUDIO.**

Las unidades de análisis propuestas se seleccionaron por el poder de decisión que estas poseen en las asociaciones cooperativas, es importante conocer la capacidad de implementación por buenas prácticas de la norma en estudio, a continuación, se detallan las unidades seleccionadas.

Presidente del consejo de administración de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador, o en su defecto vicepresidente, encargados del funcionamiento administrativo de la entidad, para que esta desarrolle sus actividades dando cumplimiento a su objeto social, mejorando los procesos de gestión de riesgo.

### 3.4 UNIVERSO Y MUESTRA.

El universo está conformado por las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador, según datos publicados por el INSAFOCOOP, para diciembre 2018 se contaba con un total de 222 asociaciones cooperativas de ahorro y crédito.(INSAFOCOOP, 2019)

Para la determinación de la muestra se aplicó la formula estadística:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Se entenderá por:

n como el tamaño de muestra buscado, N se entenderá como el universo de estudio se tiene un total de 222 asociaciones cooperativas de ahorro y crédito en el municipio de San Salvador, z es el parámetro estadístico que depende del nivel de confianza, para esta investigación se tomara el 1.96 correspondiente al 95% de confianza, d se entenderá por el grado de precisión, el cual será de 5%, p es la probabilidad de ocurrencia del evento, 95% será para la fórmula planteada y q es la probabilidad de no ocurrencia del evento teniendo como resultado 5%.

$$n = \frac{222 \times (1.96 \times 1.96) \times 0.95 \times 0.05}{(0.05 \times 0.05) \times (222-1) + (1.96 \times 1.96) \times 0.95 \times 0.05}$$

$$n = \frac{40.51}{0.73}$$

n= 55 asociaciones cooperativas de ahorro y crédito.

Al realizar el desarrollo de la formula se obtiene como resultado una muestra de 55 Asociaciones cooperativas que formaran parte del estudio.

### **3.5 INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA INVESTIGACIÓN.**

Para la investigación se utilizó como técnica principal la encuesta, cuyo instrumento empleado fue el cuestionario, el cual estaba compuesto por preguntas cerradas, estas tenían respuestas previamente delimitadas para el mejor análisis de las mismas, con esta se pretende diagnosticar el nivel de conocimiento que posee el consejo de administración de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, sobre gestión de continuidad del negocio, para determinar la necesidad de aplicación de un modelo de sistema de gestión de continuidad de negocio basado en ISO 22301:2012

Los datos obtenidos, mediante la implementación del instrumento antes mencionado, fueron tabulados de manera ordenada utilizando Microsoft Excel, además se elaboraron gráficas para tener una mayor comprensión de los resultados obtenidos.

### 3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES-2019																																					
ACTIVIDAD	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPT.				OCT				NOV		
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Inicio de Seminario																																							
Anteproyecto																																							
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO																																							
Situación del problema																																							
Enunciado del problema																																							
Justificación de la investigación																																							
Objetivos de la investigación																																							
Determinación de hipótesis																																							
Limitaciones de la investigación																																							
Determinación de hipótesis																																							
Aprobación de Capítulo I																																							
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL, TÉCNICO Y LEGAL																																							
Investigación de campo																																							
Situación actual																																							
Generalidades																																							
Plan de Continuidad del negocio																																							
Conceptos principales																																							
Base técnica																																							
Base legal																																							
Aprobación de Capítulo II																																							
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.																																							
Tipo de estudio																																							
Delimitación espacial y temporal																																							
Sujetos y objeto de estudio																																							
Universo y muestra																																							
Instrumento y técnicas																																							
Tabulación de datos																																							
Análisis de resultados																																							
Aprobación de Capítulo III																																							
CAPÍTULO IV PROPUESTA																																							
Elaboración de propuesta																																							
Entrega de propuesta																																							
Verificación de propuesta																																							
Elaboración de conclusiones y recomendación																																							
Aprobación Capítulo IV																																							
ELABORACIÓN Y ENTREGA DE TRABAJO FINAL																																							
DEFENSA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN.																																							

### **3.7 PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.**

#### **3.7.1 Diagnóstico de los resultados.**

Mediante la recolección de datos a través del análisis realizado, dirigido al consejo de administración de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, quienes se encargan de implantar políticas, manuales y procesos que garanticen el cumplimiento de los objetivos de la entidad se observa lo siguiente:

De acuerdo con los registros del INSAFOCOOP en el municipio San Salvador se encuentran localizadas 222 cooperativas de ahorro y crédito, de las cuales se tomó una muestra de 55, y según el análisis realizado el 55% de cooperativas cuentan con una política de continuidad de negocio y conocen en que consiste un sistema que garantice la continuidad del mismo, no obstante son muy pocas las entidades que cuentan con un manual que indique los procesos a seguir si ocurriese un incidente que paralice total o parcialmente sus servicios, por tanto resulta viable la elaboración de un sistema que favorezca a las cooperativas no solo para evitar incidentes que alteren la continuidad de la organización, sino también que proporcione las herramientas necesarias para que la misma pueda recuperarse fácilmente cuando ocurra alguno de ellos.

Además es importante identificar si aquellas cooperativas que poseen un comité de riesgo desarrollan políticas o manuales enfocadas en la continuidad del negocio, el 27% de las unidades de análisis si posee el ya mencionado, pero este no incluye un plan de recuperación, por otra parte existe un 9% de cooperativas que no lo poseen, por tal razón se considera pertinente la elaboración de una metodología que describa los procesos de identificación de riesgos y los lineamientos para restablecer las funciones críticas de la organización.

El 40% de los encuestados no conoce en que consiste un SGCN, y a pesar de que el 60% si posee conocimiento sobre esta temática, se ha identificado que solo un 29.1% cuenta con un sistema que asegure la capacidad de mantener el negocio en marcha.

Al evaluar el nivel de aprobación de los encuestados con relación a la implementación de un sistema de gestión de continuidad del negocio para el logro de los objetivos propuestos, el 71% expresó que no cuenta con procedimientos que aseguren el funcionar de la asociación cooperativa en el futuro, si bien es un alto porcentaje que carecen de esto el 91% está totalmente de acuerdo que la implementación de estos favorece a la entidad para cumplir con sus metas propuestas.

También se identificó que los riesgos a los que las cooperativas se encuentran más expuestas son el riesgo de alta competencia que hace referencia a la reputación y marca, crecimiento de las cooperativas ya existentes, entre otros factores. Por otra parte, se considera que pueden afrontar problemas relacionados con el fraude y capacidad de recuperación, es decir que las asociaciones temen no poder recuperarse después que haya ocurrido un suceso que interrumpa sus operaciones.

Además, el estudio determinó que las situaciones que más pueden afectar la continuidad del negocio son los desastres naturales, falsedad material, daños a la reputación y marca y delitos cibernéticos. Si bien es cierto las cooperativas normalmente tienen un fuerte enfoque en seguridad, sin embargo, no están exentas de sufrir ataques maliciosos o algún robo de información interna. Si alguno de estos sucesos ocurriera las pérdidas podrían llegar a ser grandes en términos económicos y también afectaría la confianza de los clientes.

Si ocurriesen algunos de los sucesos que ponen en riesgo la continuidad del negocio, el análisis de los resultados muestra que el área operativa de la organización se vería mayormente

afectada, esto debido a diversos factores como deficiencia en las competencias del personal para poder desarrollar las actividades de forma eficiente, eficaz y con especial atención a los requerimientos de los clientes al momento de ocurrido un incidente que paralice los servicios, por otra parte el área financiera también se vería afectada, tomando en cuenta que si se paralizan las operaciones se verían amenazadas las finanzas y la inversión, por eso es importante mantener niveles de liquidez para hacer frente a las contingencias.

El sistema de clasificación de riesgos es el factor que más incluyen las asociaciones cooperativas en los planes de respuesta y recuperación para el reinicio de operaciones, ya que estos sistemas generalmente comprenden la identificación, clasificación, el análisis y evaluación de los sucesos que podrían afectar el logro de los objetivos, así como el tratamiento o respuesta que se les debe dar.

La capacitación al personal dentro de las cooperativas es muy importante e indispensable, ya que con ello se logra que los empleados tengan los conocimientos necesarios en las áreas que la administración considere convenientes para cumplir con los propósitos de la organización; de acuerdo a los resultados obtenidos las entidades cooperativas encuestadas en su totalidad dentro de sus políticas cuentan con planes de capacitación para el personal, las cuales en su mayoría son programadas semestralmente ya que el 55% de los encuestados lo hace de esta manera, aunque las capacitaciones no se den de manera habitual hay que destacar que con las capacitaciones se consigue que el personal esté más preparado en cuanto a la resolución de problemas, ahorrando tiempo en la toma de decisiones, lo que se traduce en ahorro de recursos para la empresa.

Las temáticas en las que más se capacita al personal se encuentran: el liderazgo, la atención al cliente, la gestión de riesgos y las estrategias de comunicación, siendo la gestión de continuidad



de negocio el tema en el que menos se capacita a los empleados, ya que muy pocos incluyen esta temática en sus planes de capacitación, determinando así la importancia de contar con un modelo de gestión de continuidad de negocio, que sirva a la dirección para el logro de los objetivos y también como base para el desarrollo de programas para la capacitación en esta área.

Las asociaciones cooperativas encuestadas en su totalidad están de acuerdo con la elaboración de un documento que bajo la ISO 22301:2012 les sirva a las cooperativas como plan de continuidad del negocio, que les brinde la capacidad para continuar suministrando productos o servicios a niveles predefinidos aceptables después de ocurrido un incidente.

Al estar de acuerdo a lo antes expuesto, contribuirá a que la elaboración de una metodología de gestión de continuidad de negocio favorezca al 64% de las cooperativas que no cuentan con este sistema y de esta manera estar preparadas para prevenir incidentes, responder a ellos y recuperarse si alguno de ellos llegase a ocurrir.

## **CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO BASADO EN ISO 22301-2012, PARA LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

### **4.1 PLANTEAMIENTO DEL CASO PRÁCTICO**

#### **A. Alcance.**

La siguiente metodología especifica los requisitos relativos al establecimiento de un sistema de gestión de continuidad de negocio eficaz que permita el logro de los objetivos de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, incorporando controles y medidas para potenciar su capacidad de hacer frente a incidentes.

#### **B. Objetivo.**

Establecer lineamientos en base a lo propuesto en la ISO 22301:2012, para fortalecer la gestión de continuidad del negocio y disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, estar preparados contra, responder a, y recuperarse de ellos cuando se presenten.

#### **C. Importancia.**

Saber dar respuesta ante cualquier interrupción que solo se puede lograr creando adecuados canales de comunicación, alternativas de respuesta, identificación de problemas, implantación de mecanismos que aseguran la continuidad de los procesos claves, los cuales se encuentran incorporados en la presente metodología.

Aquellos imprevistos, tales como los provocados por desastres naturales que pueden llevar a la entidad a una interrupción de sus actividades comerciales y suponer un peligro para aseverar

el crecimiento y desarrollo de las mismas. La capacidad estratégica de estas empresas se vuelve indispensable para planificar y actuar ante incidentes o interrupciones.

Por tal razón la implantación de un sistema de gestión de continuidad del negocio beneficia a las organizaciones proporcionando herramientas que les permitan estar preparadas ante el surgimiento de cualquier tipo de acontecimiento que amenace el negocio en marcha, todo esto se logra realizando un análisis de los riesgos a los que están expuestos, esto no erradica los riesgos pero propone opciones de respuesta para hacer frente a ellos.

La ISO 22301:2012 proporciona requisitos genéricos para ser aplicados a todas las organizaciones o partes de ellas, sin importar el tamaño, el tipo y naturaleza de la organización. La amplitud de la adaptación de estos requisitos depende del entorno en el que opera la organización y de la complejidad de las mismas.

#### **4.2 ESQUEMA OPERATIVO DE LA GUÍA.**

La metodología de continuidad del negocio está orientada a incentivar el interés por parte de las cooperativas de ahorro y crédito en relación a evaluar y prevenir aquellos riesgos que no permitan el cumplimiento del principio de negocio en marcha.

Se incluyen todos los niveles corporativos, identificando las funciones a realizar, así como los recursos necesarios, tiempos de recuperación, para dar cumplimiento a los planes de continuidad.

El desarrollo está estructurado en cuatro fases interrelacionadas, en las que se da cumplimiento al modelo PDCA planteado por la ISO22301:2012, estas se explican a detalle en la figura 5.

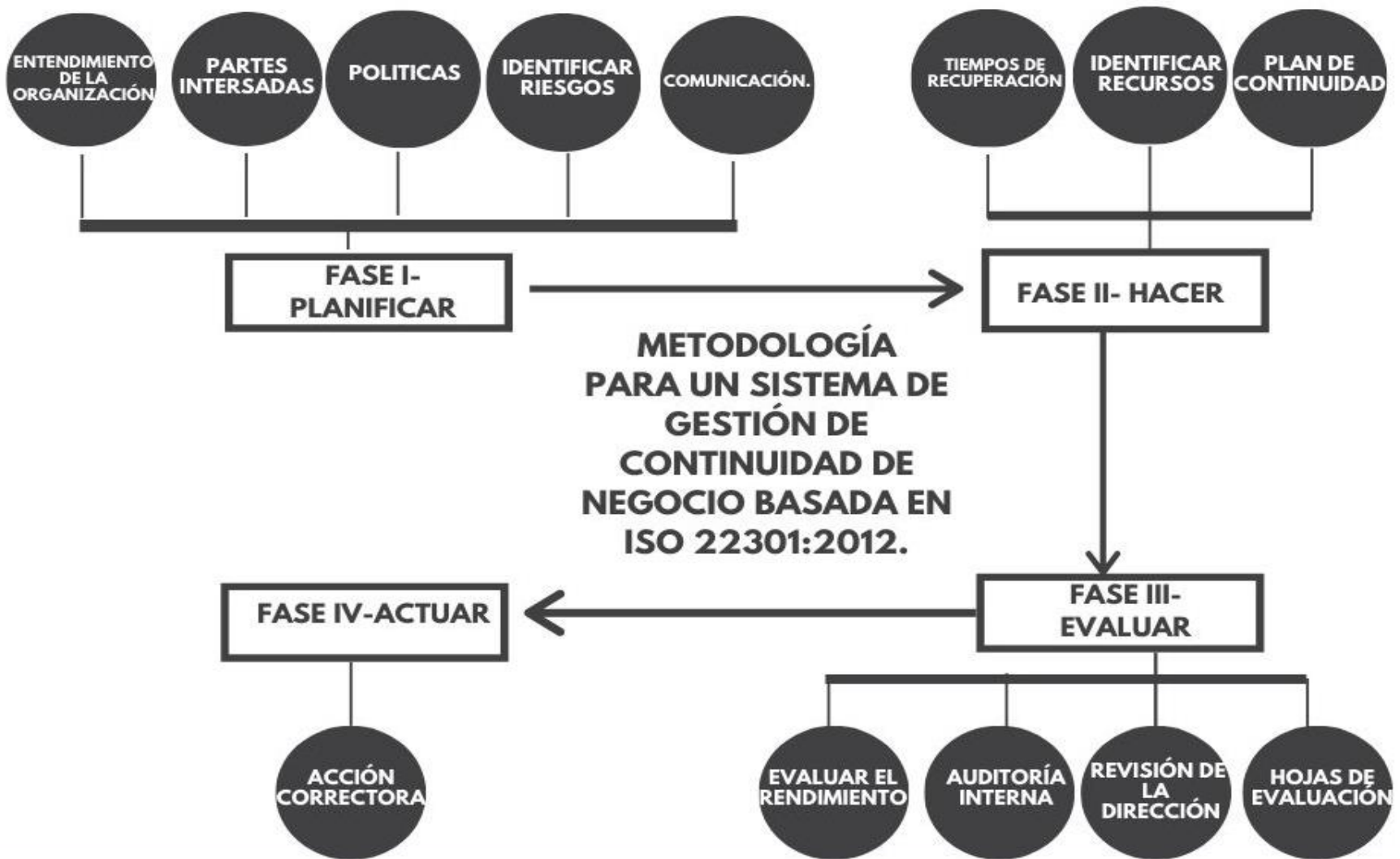


Figura 5: Esquema operativo de la guía. Fuente: Elaboración propia.

### **4.3 BENEFICIOS Y LIMITANTES**

La metodología de gestión de continuidad de negocio planteada permite determinar los riesgos más relevantes y las funciones críticas que podrían sufrir negativas consecuencias a la asociación cooperativa.

Además, ayuda a identificar y gestionar las amenazas actuales y futuras.

Mantener las principales operaciones de la asociación cooperativa listas y en funcionamiento durante momentos de crisis.

Minimizar el tiempo de interrupción tras cualquier incidencia y mejorar el tiempo de recuperación.

Establecer planes con antelación para asegurarse de no detener la actividad.

#### 4.4 CASO PRÁCTICO.



**METODOLOGÍA PARA UN SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO EN  
LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE  
AHORRO Y CRÉDITO DEL MUNICIPIO DE SAN  
SALVADOR BASADO EN ISO 22301:2012.**

#### **4.4.1 FASE I: PLANIFICACIÓN.**

##### **4.4.1.1 Entendimiento de la organización y su contexto.**

COOSAG, DE R.L. es una asociación cooperativa de ahorro y crédito de mayor solidez, servicio y confianza para los profesionales salvadoreños constituida bajo el régimen de Responsabilidad Limitada, de Capital Variable y número ilimitado de asociados y asociadas, cuenta con 49 años de brindar servicio a los asociados practicando los Principios y Valores cooperativos universales.

Dentro de sus objetivos está el fomento del desarrollo y fortalecimiento del movimiento cooperativo a través de la integración económica y social de las cooperativas a nivel local, nacional e internacional.

**Misión.** Proponer a los profesionales soluciones financieras con eficiencia, innovación además brindar servicios de ahorro y crédito de excelencia, que mejoren la calidad de vida y el desarrollo de los asociados, manteniendo la solidez y eficiencia que siempre los ha distinguido.

**Visión** Ser la cooperativa financiera líder de profesionales en El Salvador, así como consolidar el liderazgo, expandiendo servicios de ahorro y crédito, para situarnos como una solución eficaz a las necesidades financieras de los asociados.

**Valores.** Como toda cooperativa los valores que se destacan son la igualdad, democracia, ayuda mutua y ética además de los que se detallan a continuación:

- ✓ **Innovación.** Buscar nuevas y mejores formas de hacer las cosas, a través de la generación de ideas creativas que contribuyan a la mejora continua de nuestra Cooperativa.
- ✓ **Servicio.** Nos esmeramos por brindar una atención con calidad y calidez, para superar las expectativas de nuestros asociados, para lograr su lealtad y fidelidad.
- ✓ **Responsabilidad.** Realizamos las funciones con acciones éticas haciendo uso adecuado de los recursos con los que dispone la Cooperativa.
- ✓ **Eficiencia.** Desempeñamos nuestras labores diarias con esmero y dedicación, para lograr las metas y objetivos en los tiempos y plazos establecidos por la administración.

Entre los principales servicios que esta ofrece a sus clientes y asociados se pueden mencionar créditos personales, con el fin de generar nuevas oportunidades, fuentes de trabajo, ayudando a los asociados a mejorar su nivel de vida, así como también se ofrece cobro de remesas familiares, y el pago de servicios básicos, entre otros.

Todas las personas que gocen de buena reputación y reúnan todos los requisitos que señalen los respectivos estatutos, pueden formar parte de la asociación cooperativa, sin hacer distinción de raza, nacionalidad, religión, ideas políticas o sexo.

#### **4.4.1.2 Partes interesadas.**

Al planificar un SGCN (Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio) la ISO 22301:2012 en su párrafo 4.2.1 establece la determinación de las partes interesadas, es importante tener en cuenta las necesidades y los intereses de estas, en la figura 6 se establece la jerarquía que estos poseen dentro de la cooperativa:



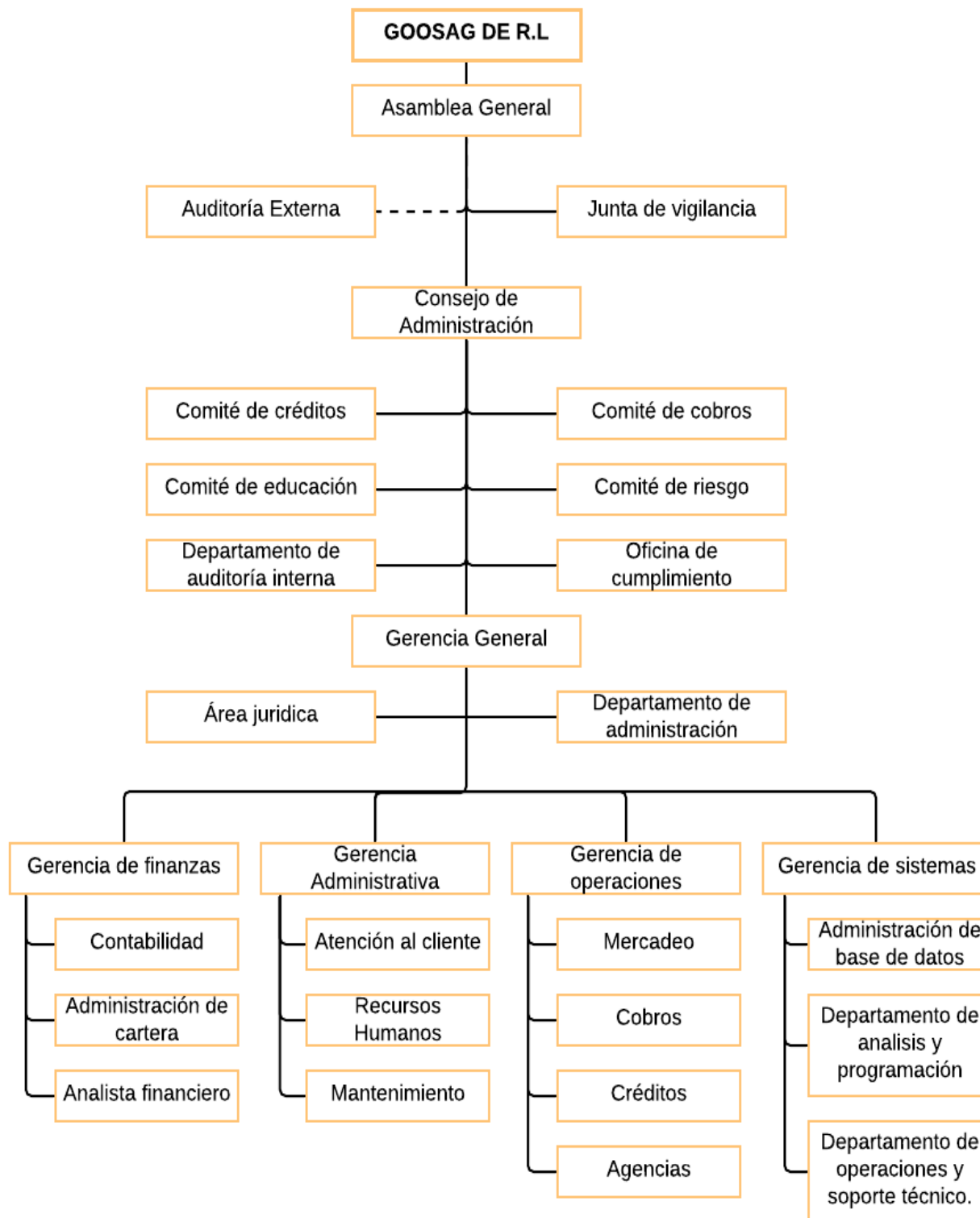


Figura 6: organigrama institucional COOSAG DE R.L. Fuente: Elaboración propia.

**A. Asamblea general de asociados.** Es la autoridad máxima de las cooperativas, sus acuerdos son de obligatoriedad para el consejo de administración la junta de vigilancia y de todos los asociados.

**Atribuciones de la asamblea general de asociados:**

- ✓ Aprobar los objetivos y políticas del plan general de trabajo de la asociación cooperativa.
- ✓ Aprobar normas generales de la administración de la asociación.
- ✓ Elegir y remover con motivos suficientes a los miembros del consejo de administración y junta de vigilancia.

**B. Consejo de administración.** Es el órgano responsable del funcionamiento administrativo de la cooperativa y constituye el instrumento ejecutivo de la asamblea general de asociados, teniendo plenas facultades de dirección y administración en los asuntos de la asociación.

**Atribuciones del consejo de administración:**

- ✓ Cumplir y hacer cumplir la Ley, el reglamento, los estatutos y los acuerdos de la asamblea general.
- ✓ Crear comités, nombrar a sus miembros, y gerentes de la cooperativa.
- ✓ Establecer normas internas de operación
- ✓ Elaborar planes de trabajo y someterlos a consideración de la asamblea general.
- ✓ Cumplir y hacer cumplir el plan de continuidad del negocio.
- ✓ Proporcionar las pruebas de su compromiso en el establecimiento, la implantación, la supervisión, la revisión, el mantenimiento y la mejora del SGCN.

**C. Junta de vigilancia.** Órgano supervisor de todas las actividades de la asociación cooperativa.

**Atribuciones de la junta de vigilancia:**

- ✓ Vigilar que los miembros del consejo de administración, los empleados, y los miembros de la asociación, cumplan con sus deberes y obligaciones.
- ✓ Vigilar el estricto cumplimiento de los estatutos.
- ✓ Dar aviso al consejo de las noticias que tengan sobre hechos o circunstancias relativas a la disminución de la solvencia de los deudores.

**D. Comité de riesgo.** Vela por la identificación oportuna de eventos que puedan representar un riesgo para la cooperativa, así como presentar las propuestas pertinentes al consejo de administración para la toma de decisiones estratégicas a fin de minimizar los riesgos de operación, liquidez, crédito, reputacional y de mercado institucional.

Debe establecer un sistema de gestión integral de riesgos, que deberá entenderse como un proceso estratégico realizado por toda la entidad mediante el cual se identifican, miden, controlan y monitorean los distintos tipos de riesgo a los cuales se encuentra expuesta, para proveer una seguridad razonable que los objetivos serán alcanzados.

**Funciones del comité de riesgo:**

- ✓ Elaboración de reglamentos en el que se define sus funciones y responsabilidades el cual será aprobado por el consejo de administración.
- ✓ Evaluación y monitoreo de indicadores, para la toma de decisiones estratégicas en la cooperativa.
- ✓ Presentación de informes a la junta de vigilancia y consejo de administración.

- ✓ Elaboración de diagnóstico de riesgos institucionales con la participación de la jefatura, miembros de cuerpos directivos y comités de apoyo.
- ✓ Desarrollo e implantación del plan de continuidad de negocio, garantizando integralmente la correcta ejecución, difusión, pruebas y simulacros al interior de la cooperativa.
- ✓ Informar al consejo de administración de los avances en el desarrollo, aplicación, capacitación, difusión y resultados de las pruebas y simulacros, sean satisfactorios o insatisfactorios.
- ✓ Establecer la política de continuidad del negocio asegurando que se establezcan los objetivos y los planes del SGCN
- ✓ Definir los criterios de aceptación de riesgo.
- ✓ Solicitar la aprobación del marco de referencia del plan de continuidad de negocio.
- ✓ Definir responsabilidades que asumirán los participantes incluidos en la planeación.
- ✓ Revisar y actualizar el plan de continuidad de negocio y cualquiera de sus modificaciones.
- ✓ Establecer planes de capacitación y entrenamiento al personal.
- ✓ Garantizar que se realizan las auditorías internas del SGCN.

**E. Auditoría interna.** Debe realizar auditorías internas en intervalos de tiempo planificados para proveer información que sea necesaria para la ejecución del plan.

**La organización debe:**

- ✓ Planificar, establecer, implantar y mantener programas de auditoria que incluyan la frecuencia, las responsabilidades, los métodos, la planificación de los requisitos y realización de informes.
- ✓ Definir los criterios de auditoria y la amplitud de cada auditoria.
- ✓ Seleccionar a los auditores y realizar las auditorias de manera que asegure la objetividad y la imparcialidad del proceso.
- ✓ Asegurar que los resultados de las auditorias se informen a la dirección.
- ✓ Conservar la información documentada como prueba de la implantación del programa de auditoria y del resultado de esta.
- ✓ Los programas de auditoria deben tener en cuenta la importancia de los procesos implicados y los resultados de las auditorias precedentes.
- ✓ El programa de auditoria se debe basar en los resultados de las apreciaciones de riesgo de las actividades de la organización.

**F. Empleados.** Son parte fundamental en la organización, deben estar en constante capacitación que les permita generar valor a la empresa, estos pueden identificar las áreas que están más propensas a enfrentar riesgos pues son quienes conocen el funcionamiento de la empresa.

**G. Partes interesadas externas.** Elementos que conforman el entorno de la asociación cooperativa, los cuales pueden afectar la toma de decisiones o el desarrollo en cumplimiento de los objetos y que de alguna manera impactan positiva o negativamente, entre los cuales podemos mencionar: entes gubernamentales, clientes, etc.

#### **4.4.1.3 Definir políticas.**

Es la alta dirección la encargada de definir políticas de continuidad del negocio que según la ISO 22301:2012 deben ser:

- A) Apropriada a la finalidad de la organización
- B) Que proporcione una estructura para establecer objetivos de continuidad del negocio
- C) Incluya el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables
- D) Incluya un compromiso de mejora continua del SGCN

Estas políticas deben estar disponibles como información documentada, ser comunicada dentro de todos los niveles de la organización, estar disponible para las partes interesadas y además ser revisada en intervalos de tiempo definidos y cuando se produzcan cambios significativos.

Para Cooperativa San Gabriel se han definido las siguientes políticas:

#### **Política de análisis de impacto del negocio:**

Identificar los tipos de impacto, esto orientado en conocer qué podría verse afectado y las consecuencias sobre los procesos de negocio, así también identificar la urgencia de recuperación de cada área, determinando el impacto en caso de interrupción.

#### **Política de planes de contingencia:**

Se establecerán acciones y recursos para poder brindar una respuesta segura y concisa a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.

**Política de Recuperación de Desastres:**

Identificar todas las actividades que se pueden desarrollar para restablecer los servicios en el menor tiempo posible, después de haber sufrido una afectación por un incidente o catástrofe de cualquier tipo, el cual atente contra la continuidad del negocio.

**Política de pruebas**

Se realizarán pruebas constantes y planificadas de verificación de riesgos, cuyo proceso se realizará mediante el llenado de las hojas de evaluación correspondientes.

**Políticas de capacitación y difusión**

La cooperativa deberá implementar planes de capacitación periódica sobre continuidad de negocio en donde deberán participar todos los empleados, con el fin de obtener una mejor aplicación del SGCN.

**Política de activación de la Continuidad de Negocio**

El SGCN solo podrá activarse mediante la autorización de la junta directiva siguiendo los pasos establecidos en el presente manual.

#### 4.4.1.4 Identificación de los riesgos.

La ISO 22301:2012 en su capítulo 6 denominado planificación enmarca la determinación de los riesgos, para COOSAG de R.L se han identificado los siguientes:

Tabla 1

##### *Desastres naturales*

N°	Tipo de riesgo	Descripción
1	Incendios	Estos pueden acabar con la información.
2	Terremotos	Daños en la infraestructura que pongan en riesgo a los empleados, el equipo, clientes y el desempeño de las labores en casos graves Altos niveles de lluvia podrían llevar a la asociación cooperativa a inundarse pudiendo provocar pérdida de información y daños en los equipos.
3	Inundaciones	

Fuente: Elaboración propia.

En COOSAGE de R.L los desastres naturales son considerados riesgos que podrían afectar la continuidad del negocio, pues al ser sucesos imprevistos no se conoce con exactitud el momento de ocurrencia o el daño que estos podrían causar, es por esto que se busca mantener las instalaciones en estados óptimos.

Tabla 2

##### *Riesgos de mercado*

N°	Tipo de riesgo	Descripción
1	Nuevas empresas	El gran auge de nuevas asociaciones cooperativas dedicadas al mismo rubro puede disminuir la cartera de asociados, la actividad económica provocando la pérdida de liquidez.
2	Nuevos productos	Las asociaciones cooperativas buscan renovarse a cada momento implementando nuevos servicios lo cual puede generar gran competencia.
3	Espacio geográfico	La ubicación en muchos casos influye en la decisión de los clientes al momento de optar por una en específico.
4	Reputación marca	y El no ser percibida positivamente por el público, disminuye el nivel de confianza y se debilita las relaciones comerciales.

Fuente: Elaboración propia.



El gran aumento que el sector cooperativo ha tenido en los últimos años ha sido motivo suficiente de preocupación para la organización, el nivel de aportaciones de nuevo socios ha disminuido en comparación con periodos anteriores, esto podría deberse a la inserción de nuevos servicios, la capacidad de innovación de la competencia, el mercado, la atención brindada a los clientes, los beneficios, la ubicación entre otros.

Tabla 3  
*Riesgo de fraude*

N°	Tipo de riesgo	Descripción
1	Robo por parte de empleados	Uno o varios empleados pueden ejecutar actividades de robo tanto de información de los asociados, como de efectivo.
2	Robo por parte de terceros	Estos podrían robar información valiosa, efectivo, propiedad planta y equipo.
3	Falsedad material	La falsificación de documentos tanto de los asociados como de los empleados puede provocar el otorgamiento de créditos indebidos, además de cobros inadecuados.
4	Ética y valores	Las asociaciones cooperativas se rigen por el principio del cooperativismo que debe ser implementado en todo su significado.
5	Ineficiencia de los controles internos	Tener controles internos deficientes podrían llevar a empleados y terceros a cometer fraude

Fuente: Elaboración propia.

Muchos son los factores que influyen en la ocurrencia del fraude como por ejemplo el ambiente en que opera, la efectividad de los controles internos la ética y valores de la organización y los empleados, para que una asociación cooperativa administre efectivamente este riesgo primero debe contar con un mecanismo para identificarlo.

Tabla 4  
*Riesgos Informáticos.*

<b>N°</b>	<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Descripción</b>
1	Hackers	Las asociaciones cooperativas son vulnerable a los hackers y delincuentes que explotan las grietas para robar información,
2	Virus	Perder información o aplicaciones informáticas fundamentales para el funcionamiento asociación cooperativa.
3	Códigos maliciosos	Software ideado para instalarse en el ordenador del usuario y crear perjuicios, como programas espías que pueden afectar la privacidad del usuario.
4	Humano	Que los empleados cometan un error humano en la utilización de los sistemas informáticos pueden dar lugar a varios problemas.
5	Caída del sistema	Cuando la carga de trabajo es desmesurada o no se ha tenido un control adecuado se puede provocar caída del sistema.

Fuente: Elaboración propia.

En muchas ocasiones COOSAG de R.L ha perdido información a causa del mal manejo que los empleados han realizado de los sistemas para efectuar backups, las contraseñas son de uso compartido perdiendo de esta forma la característica de integridad del sistema, haciendo que estos no sean seguros.

Tabla 5  
*Riesgos financieros*

<b>N°</b>	<b>Tipo de riesgo</b>	<b>Descripción</b>
1	Riesgo de crédito	Falta de una política crediticia, Impagos, incumplimiento de tiempo, otorgaciones indebidas, y la forma de recepción del dinero podrían llegar a provocarlo
2	Riesgo de liquidez	No obtener la liquidez que se necesita para asumir las obligaciones, a pesar de disponer de activos.
3	Operacional	Posibles pérdidas en que se pueda incurrir debido a errores en los procesos internos o en los diferentes sistemas tecnológicos que permiten la actividad diaria de la empresa

Fuente: Elaboración propia.

Se carece de control en los cobros de los créditos otorgados, este tipo de riesgo carece de controles dentro de la asociación cooperativa pudiendo a futuro crear pérdidas de liquidez, la adecuada identificación permite la salvaguarda de los recursos que se administran del público.

#### 4.4.1.5 Comunicación.

La organización debe determinar las necesidades de trasladar la información relativas al SGCN, los procedimientos desarrollados en este plan tendrán como objetivo establecer métodos de difusión efectivos que lleguen a todo el personal y a partes interesadas externas.

A continuación, se presenta el organigrama de comunicaciones dentro del comité de riesgo.



**Figura 7: organigrama área de comunicaciones. Fuente: Elaboración propia.**

Las medidas de comunicación se detallan según las áreas de riesgo identificadas para COOSAG de R.L:

- ✓ Desastres naturales.
- ✓ Mercado
- ✓ Fraude
- ✓ Informático
- ✓ Financiero

#### **A. Desastres naturales.**

##### **Antes:**

Este riesgo antes de que suceda no se puede saber con exactitud el momento en el que sucederá, tampoco se conoce los intervalos de tiempo en el que pueda presentarse, será el encargado de comunicaciones del comité de riesgo destinar quien deberá informar a los diferentes niveles de la entidad, asegurándose que todos los empleados conocen la forma de actuar ante esta situación.

De esta misma manera se debe señalar las zonas seguras para fácil identificación de los clientes en caso de que estos llegaran a suceder, será el vocero externo quien deberá velar por que estos conozcan las señalizaciones que en la empresa se encuentran.

##### **Durante:**

Todos los integrantes del comité de riesgo deberán velar por la salvaguarda tanto de los empleados como de los clientes que se encuentran en la organización, ante cualquier alerta deberán notificar a los empleados los mecanismos de evacuación, estos solicitaran a todos mantener la calma, serán quienes guiaran los grupos hacia los puntos de encuentro identificados como zonas seguras ante estos casos. Deberán además llamar a los números de emergencia.

**Después:**

Los voceros del staff de acción serán quienes deberán alertar a la aseguradora sobre el suceso. Después de verificado que todo el personal se encuentra en óptimas condiciones informaran sobre las actividades posteriores que se realizaran antes este tipo de situaciones, si en el personal o alguien externo se vio afectado por el incidente deberán contactar a los cuerpos de seguridad y a los familiares para brindarles información sobre el estado en el que el personal pueda encontrarse.

Crear una bitácora del suceso en el que se deberá especificar los mecanismos de acción que se deben mejorar.

**B. Mercado.****Antes:**

Los estudios de mercado permiten identificar que puede llegar a afectar a la asociación cooperativa en términos de competencia, los voceros internos deberán solicitar informes al área de mercadeo sobre los hallazgos encontrados con la finalidad de notificar a las áreas pertinentes los factores que a futuro pueden afectar al negocio.

**Durante:**

Cuando este riesgo empieza a afectar a la empresa se deberá convocar a junta para dar una pronta respuesta, se comunicará a los empleados sobre las medidas que en esta se decidan.

Informar a la gerencia sobre los nuevos productos que los competidores han lanzado al mercado, además de la realización del análisis sobre cómo se va a contrarrestar esta situación, mediante la mejora de los productos.

**Después:**

Dar a conocer el seguimiento que se les dará a los productos y servicios innovados o los nuevos que se lanzaron, además de continuar informando sobre el avance que estos han tenido.

**C. Fraude:****Antes:**

Se debe informar a todos los empleados las sanciones que implicaría el cometer algún tipo de fraude en la entidad, se les notificara sobre las medidas de seguridad en controles de acceso con los que se cuentan, estos deberán conocer los mecanismos de acción en caso de robo por parte de terceros.

**Durante:**

Cuando este suceso sea identificado se deberá evaluar la magnitud del suceso e identificar si se tomará una vía legal para su solución o si este puede resolverse dentro de la entidad, en caso de robo de terceros se deberá informar a los clientes que deben mantener la calma y no mostrar resistencia.

**Después:**

Si este ha sido cometido por un empleado se aplicarán las sanciones ya establecidas, y se evaluará la magnitud del suceso

Se deberá llenar una bitácora en el que se detallen las medidas de seguridad que como empresa se deben de mejorar. Se evaluará el nivel del suceso y comunicarlo a las unidades

pertinentes. Si algún cliente se ha visto afectado o es quien comete el delito se deberá notificar a las autoridades.

#### **D. Informático**

##### **Antes:**

Se comunicará a todos los empleados las medidas incorporadas en los planes de continuidad, así como las medidas de seguridad y las sanciones ante la violación de alguno de los puntos ya establecidos en lo referente a cuidado de equipos e información.

##### **Durante:**

Se notificará a TI los sucesos y la identificación de problemas en los sistemas, a los empleados se les solicitará el mantenerse atentos ante cualquier situación que pudiese afectar el negocio.

##### **Después:**

Se informará a los empleados cuando sea seguro el uso del equipo informático, si el daño fue provocado por alguien interno se notificarán las sanciones a ser aplicadas, en la bitácora se deberán incorporar las medidas a mejorar y comunicarla a los encargados de evaluación de los planes de continuidad del negocio.

## **E. Financiero.**

### **Antes:**

Informar a los empleados las medidas necesarias que deberán tomar ante este tipo de riesgo, así como las medidas correctivas que se impondrán al identificar que estos no están velando por erradicar este tipo de problemática.

### **Durante:**

Se advertirá a la dirección la gravedad del problema y las medidas de solución. A los empleados se les comunicara que deben estar atentos ante cualquier acción que intensifique la situación.

### **Después:**

Los hallazgos encontrados serán señalados al área encargada de evaluación para ser incorporados en las mejoras a los planes de continuidad.

Se notificará a los empleados encargados del área sobre las medidas de seguimiento.



## **4.4.2 FASE II: HACER**

La organización debe establecer, implantar y mantener un proceso formal y documentado de análisis de impacto del negocio y de apreciación del riesgo:

### **4.4.2.1 Establecimiento de tiempos de recuperación.**

La ISO 22301:2012 en su apartado denominado análisis de impacto en el negocio requiere el establecimiento de plazos prioritarios para la reanudación de actividades, así como también la evaluación del impacto del negocio.

#### **4.4.1.1 Identificación de los niveles de impacto:**

La matriz de riesgos es una herramienta que ayuda a la identificación del impacto que las amenazas tendrán en los objetivos de la entidad. A través de este instrumento se puede realizar un diagnóstico objetivo de los factores de riesgos.

La matriz facilita la presentación de las actividades a realizar y los riesgos que conlleva cada una de ellas, de esta forma le brinda a la organización parámetros para asumir o no, los riesgos identificados.

Se deben definir dos conceptos esenciales para la realización de una adecuada gestión de riesgos:

- ✓ Probabilidad: es la incertidumbre de que un suceso pueda o no existir.
- ✓ Impacto: Efectos que se derivan directa o indirectamente de un suceso.

La tabla 6 muestra una matriz inicial de riesgos, donde se describe el tipo de riesgo, el impacto y la probabilidad de ocurrencia de este, determinando así, el procedimiento a seguir para tratar dicho riesgo.

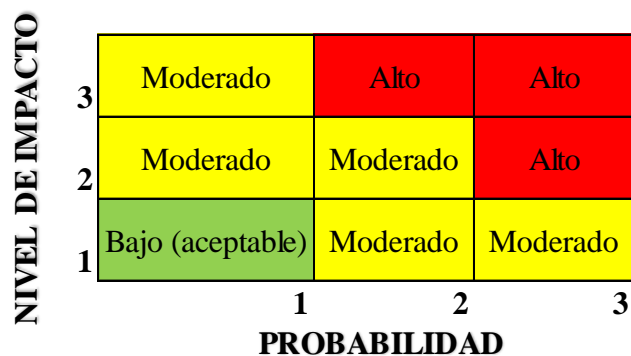
Tabla 6  
Matriz inicial de riesgos

Actividad	Lugar	Riesgo		Control existente	Evaluación del riesgo		¿El riesgo sobre pasa los limites?	Tratamiento del riesgo
		Descripción	Tipo de riesgo		Impacto	Probabilidad		

Fuente: Elaboración propia.

Para tener una visión más amplia de las actividades donde se necesita una mejor gestión es necesario identificados los eventos para posteriormente ubicarlos en el mapa de calor.

A continuación, se muestra una representación gráfica de mapa de calor que partirá de la información disponible de los riesgos, y los clasificará en una escala cuantitativa de acuerdo a las dos grandes categorías: probabilidad e impacto.



Escala nivel de criticidad del riesgo		
Resultado	Nivel de riesgo	
1	Bajo	
De 2 a 5	Moderado	
De 6 a 9	Alto	

Figura 8: mapa de calor. Fuente: Elaboración propia.

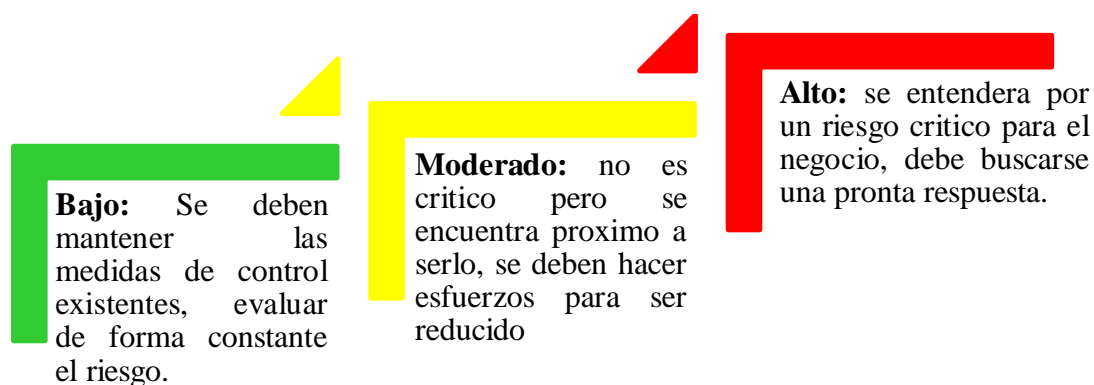
Esta clasificación permitirá definir cuál será la respuesta al riesgo, entre ellas se encuentran:

**Aceptación del riesgo:** Se aceptan riesgos que no representan mayores dificultades en la consecución de los objetivos.

**Mitigación del riesgo:** Supone la disminución del impacto negativo y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos a través del empleo de los controles de la entidad.

**Transferencia de riesgo:** El riesgo se transfiere a otras instancias para que sea esta quien se encargue de reducir los impactos en los objetivos estratégicos.

El nivel de impacto de los riesgos identificados en este caso práctico es clasificado de la siguiente manera:



*Figura 9: nivel de impacto de los riesgos. Fuente: Elaboración propia*

#### 4.4.1.2. Evaluación del impacto.

Para una adecuada gestión del riesgo es necesario evaluar el nivel de impacto e interrupción, para este caso se presentan los niveles (B) Bajo, (M) Moderado y (A) Alto. La tabla número 7 muestra los riesgos con su respectivo nivel de criticidad:

Tabla 7

*Nivel de criticidad de los riesgos.*

N°	Riesgo	Área	Nivel
1	Incendios	Desastres Naturales	M
2	Terremotos	Desastres Naturales	A
3	Inundaciones	Desastres Naturales	B
4	Nuevas empresas	Mercado	A
5	Nuevos productos	Mercado	M
6	Espacio geográfico	Mercado	B
7	Reputación y marca	Mercado	A
8	Robo por parte de empleados	Fraude	M
9	Robo por parte de terceros	Fraude	M
10	Falsedad material	Fraude	A
11	Ética y valores	Fraude	M
12	Ineficiencia de los controles internos	Fraude	M
13	Hackers	Informático	M
14	Virus	Informático	M
15	Códigos maliciosos	Informático	M
16	Humano	Informático	A
17	Caída del sistema	Informático	A
18	Riesgo de crédito	Financiero	B
19	Riesgo de liquidez	Financiero	M
20	operacional	Financiero	B

Fuente Elaboración propia.

#### 4.4.1.3 Tiempos de recuperación

Luego de establecer los procesos críticos se deben establecer los tiempos aceptables para la recuperación, este será el necesario para que los impactos desfavorables que pudiesen surgir como consecuencia de no suministrar un producto/ servicio o de no realizar una actividad, se transformen en inaceptables a esto se le conoce como **Tiempo Máximo Aceptable de Interrupción, TMAI**.

Para COOSAG de R.L se han establecido los tiempos detallados en la tabla 8.

Tabla 8

*Nivel de criticidad de los riesgos.*

<b>N°</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Área</b>	<b>Nivel</b>	<b>TMAI</b>
1	Incendios	Desastres Naturales	M	7 días
2	Terremotos	Desastres Naturales	A	7 días
3	Inundaciones	Desastres Naturales	B	3 horas
4	Nuevas empresas	Mercado	A	2 horas
5	Nuevos productos	Mercado	M	1 hora
6	Espacio geográfico	Mercado	B	1 hora
7	Reputación y marca	Mercado	A	1 día
8	Robo por parte de empleados	Fraude	M	30 minutos
9	Robo por parte de terceros	Fraude	M	5 minutos
10	Falsedad material	Fraude	A	10 minutos
11	Ética y valores	Fraude	M	30 minutos
12	Ineficiencia de los controles internos	Fraude	M	1 hora
13	Hackers	Informático	M	5 horas
14	Virus	Informático	M	30 minutos
15	Códigos maliciosos	Informático	M	3 horas
16	Humano	Informático	A	10 minutos
17	Caída del sistema	Informático	A	30 minutos
18	Riesgo de crédito	Financiero	B	1 día
19	Riesgo de liquidez	Financiero	M	1 día
20	operacional	Financiero	B	2 días

Nota: Elaboración propia.

En las tablas enumeradas del 9 al 28 se presenta a detalle la probabilidad de ocurrencia además del impacto que podrían tener en la asociación cooperativa, las afectaciones, el responsable y el TMAI de cada uno de los riesgos identificados.

Tabla 9

*Ficha de riesgo incendio.*

<b>Riesgo</b>	<b>Incendio</b>
<b>Probabilidad</b>	Baja
<b>Impacto</b>	Alta
<b>Escenario</b>	Un incendio ya sea pequeño o de considerable magnitud puede acabar completamente con la asociación cooperativa, destruir la información, provocar pérdidas humanas, daño en los equipos informáticos.
<b>Afectación</b>	Ante este riesgo se pueden tener pérdidas humanas ya sea de empleados como de clientes, y en adición equipos e información necesaria para el desempeño de las labores
<b>Responsable</b>	Brigadista
<b>TMAI</b>	Si el daño en edificios es completo se deberá evaluar la viabilidad financiera de alquilar un nuevo local, la adquisición de equipos y buscar la pronta respuesta de la aseguradora todo esto no deberá exceder el plazo de 7 días.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

*Ficha de riesgo terremotos*

<b>Riesgo</b>	<b>Terremoto</b>
<b>Probabilidad</b>	Media
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Los terremotos pueden llegar a provocar la destrucción total de las edificaciones, El Salvador es un país sísmico por lo que se ha considerado una probabilidad media de ocurrencia. Las instalaciones cuentan con salidas de emergencia, pero no se realizan simulacros ni se capacita al personal
<b>Afectación</b>	Pérdidas humanas es la principal consecuencia de estos riesgos, dependiendo del grado de magnitud puede provocar daños parciales o completos en las infraestructuras.
<b>Responsable</b>	Brigadista
<b>TMAI</b>	Ante este tipo de riesgo se evaluará la magnitud del suceso, se rescatara el mobiliario y equipo que ha sufrido poco o ningún daño, para hacer frente a este tipo de riesgos la asociación cooperativa contara con un máximo de 7 Días siendo este de magnitud grave.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

*Ficha de riesgo inundaciones*

<b>Riesgo</b>	<b>Inundaciones</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Bajo
<b>Escenario</b>	Altas lluvias y un mal sistema de desagüe, así como coladeras atascadas de basura podrían provocar inundaciones, para la asociación cooperativa es poco probable su ocurrencia pues se cuenta con mecanismos de limpieza y mantenimiento
<b>Afectación</b>	Las inundaciones pueden provocar primordialmente la pérdida de documentos e información, y el daño de quipos informáticos.
<b>Responsable</b>	Brigadista.
<b>TMAI</b>	Al tener pequeñas inundaciones el personal de limpieza dispondrá de 3 horas para responder a este suceso, de igual manera se deberá recuperar la información de los backups realizados.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

*Ficha de riesgo nuevas empresas.*

<b>Riesgo</b>	<b>Nuevas empresas</b>
<b>Probabilidad</b>	Alto
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Este sector ha aumentado a gran medida en los últimos años, nuevas asociaciones cooperativas se encuentran ofreciendo el mismo tipo de servicios.
<b>Afectación</b>	Si no se realiza un adecuado sistema de prevención y respuesta se puede provocar una disminución en la cartera de asociados.
<b>Responsable</b>	Marketing
<b>TMAI</b>	Al identificar problemas relacionados con nuevas asociaciones cooperativas el departamento de Marketing dispondrá de 2 horas para presentar mecanismos de acción.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

*Ficha de riesgo nuevos productos*

<b>Riesgo</b>	<b>Nuevos servicios</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Los productos o servicios que en la asociación cooperativa se ofrecen cubren las necesidades de los clientes, pero no se debe dejar de lado la capacidad de innovación que la competencia puede tener, esto llevaría a la pérdida de asociados.
<b>Afectación</b>	Si no se realiza un adecuado sistema de prevención y respuesta se puede provocar una pérdida en la cartera de clientes, conllevando una disminución en las aportaciones.
<b>Responsable</b>	Marketing
<b>TMAI</b>	Para la evaluación de los nuevos productos y servicios que la competencia tenga se evaluarán en un máximo de 1 hora

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14

*Ficha de riesgo espacio geográfico.*

<b>Riesgo</b>	<b>Espacio geográfico</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Bajo
<b>Escenario</b>	Ubicación de la sucursal en espacios de difícil acceso, peligroso, con alto número de organizaciones dedicadas al mismo fin.
<b>Afectación</b>	El encontrarse en un espacio geográfico inadecuado podría provocar el no ser la primera opción para los futuros asociados.
<b>Responsable</b>	Marketing
<b>TMAI</b>	La evaluación relacionada a la ubicación de la asociación cooperativa y la propuesta de soluciones dispondrá de 1 hora

Fuente: Elaboración propia.



Tabla 15

*Ficha de riesgo reputación y marca.*

<b>Riesgo</b>	<b>Reputación y marca</b>
<b>Probabilidad</b>	Medio
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Daño a la imagen, comportamiento inadecuado de los empleados, poca capacidad de respuesta a las necesidades de los socios.
<b>Afectación</b>	La mala reputación conlleva costos esto podría provocar la disminución del valor de las acciones, disminución en atracción de nuevos socios, limitar el crecimiento de la asociación cooperativa, esto a su vez podría conllevar a la pérdida de personal más cualificado y la dificultad de atraer nuevos talentos.
<b>Responsable</b>	Marketing
<b>TMAI</b>	La reputación no es un tema que deba dejarse de lado proponiendo respuestas inútiles para la resolución de la problemática, para una adecuada propuesta de mejora el personal encargado dispondrá de 1 día.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16

*Ficha de riesgo robo por parte de empleados.*

<b>Riesgo</b>	<b>Robo por parte de empleados</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Al ser los empleados quienes cuentan con acceso directo a la asociación cooperativa estos pueden sustraer información de la cartera de socios, créditos, e incluso dinero.
<b>Afectación</b>	El robo de datos o información provocaría desconfianza por parte de los clientes y socios, quienes al identificar esta situación dejarán de formar parte de la cartera.
<b>Responsable</b>	Control interno
<b>TMAI</b>	Al descubrir este hecho la entidad dispondrá de 30 min para corroborar las pruebas y dialogar con el empleado explicando las sanciones del hecho cometido.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17

*Ficha de riesgo robo por parte de terceros.*

<b>Riesgo</b>	<b>Robo por parte de terceros</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Robo de información, dinero, equipos. Asalto a mano armada en horarios de atención a clientes y socios, robos nocturnos.
<b>Afectación</b>	Si el hecho se origina en los horarios de atención a los clientes y socios se podrían tener pérdidas incluso humanas generando una situación de miedo.
<b>Responsable</b>	Seguridad
<b>TMAI</b>	Al producirse o descubrirse el hecho los empleados dispondrán de 5 minutos como tiempo máximo para alertar a las autoridades.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18

*Ficha de riesgo falsedad material*

<b>Riesgo</b>	<b>Falsedad material</b>
<b>Probabilidad</b>	Medio
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Falsificación total o parcial de documentos por parte de clientes, socios o empleados. Los clientes y/o socios podrían modificar documentos que comprueben sus ingresos, referencias crediticias, residencias. Cambios en facturas o reportes de horario por parte de empleados
<b>Afectación</b>	Otorgación indebida de créditos, límites de créditos inadecuados lo que provocarían el impago de los mismos.
<b>Responsable</b>	Contabilidad.
<b>TMAI</b>	Si se descubre algún indicio de falsificación en documentación se contará con 10 minutos para contactar al cliente, socios o empleado.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19

*Ficha de riesgo ética y valores.*

<b>Riesgo</b>	<b>Ética y valores</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Escándalos de mala conducta y desacatar el código de ética. Pérdida de respeto en todos los niveles empresariales, pérdida de credibilidad pública.
<b>Afectación</b>	El éxito se vería dañado si no se mantiene un alto nivel de conducta y comportamiento ético.
<b>Responsable</b>	Recursos Humanos
<b>TMAI</b>	Ante la presencia de situaciones que alerten del incumplimiento al código de ética recursos humanos deberá velar por su cumplimiento disponiendo de un máximo de 30 minutos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20

*Ficha de riesgo por ineficiencia de los controles internos.*

<b>Riesgo</b>	<b>Ineficiencia de los controles internos</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Poco cumplimiento de los objetivos cooperativistas Mal uso de recursos Gestión financiera y administrativa deficiente.
<b>Afectación</b>	Sistemas de información inadecuados, informes que carecen de fiabilidad.
<b>Responsable</b>	Auditoría interna
<b>TMAI</b>	El tiempo máximo para hacer cumplir las medidas de control interno y proponer mejoras será 1 hora

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21

*Ficha de riesgo ataque de hackers.*

<b>Riesgo</b>	<b>Hackers</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Salvaguardar y mantener integra la información de los socios o clientes es de suma importancia, la pérdida de estos provocaría desconfianza.
<b>Afectación</b>	El perder información o acceso a los servidores de la entidad dejaría a la empresa en estado inactivo, provocando poca atención a los socios o clientes.
<b>Responsable</b>	TI
<b>TMAI</b>	Los encargados de sistemas informáticos deben buscar la manera de mantener seguro los datos de la empresa contenidos en el ordenador en casos extremos contarán con 5 horas

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22

*Ficha de riesgo virus.*

<b>Riesgo</b>	<b>Virus</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Abrir links provenientes de remitentes desconocidos o servidores ajenos a la organización. Dispositivos USB utilizados fuera de la organización. Visitar sitios web ajenos a los requeridos por la empresa
<b>Afectación</b>	Daño en los sistemas, pérdida de sistema operativo.
<b>Responsable</b>	TI
<b>TMAI</b>	30 minutos será el tiempo máximo para desinfectar los equipos informáticos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23

*Ficha de riesgo códigos maliciosos.*

<b>Riesgo</b>	<b>Códigos maliciosos</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Abrir links provenientes de remitentes desconocidos o servidores ajenos a la organización. Dispositivos USB utilizados fuera de la organización. Visitar sitios web ajenos a los requeridos por la empresa
<b>Afectación</b>	Pérdida total o parcial de la información, daños en los equipos.
<b>Responsable</b>	TI
<b>TMAI</b>	3 horas será el tiempo máximo para limpiar los ordenadores del malware encontrado y la reconstrucción de información.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24

*Ficha de riesgo humano.*

<b>Riesgo</b>	<b>Humano</b>
<b>Probabilidad</b>	Medio
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	El empleado presenta dificultades en el uso de software Come en el espacio de trabajo derramando bebidas o llenado de migajas el equipo. Borra información sin darse cuenta
<b>Afectación</b>	Mal uso de equipos informáticos por la poca capacidad que se cuenta en el manejo de los mismos, borrar o proporcionar información inadecuada, daño en los equipos.
<b>Responsable</b>	Recursos humanos, TI
<b>TMAI</b>	Al identificarse el problema recursos humanos dispondrá de 10 minutos para interponer las sanciones estipuladas y resolver la problemática presentada, TI será el encargado de reconstruir la información y reparar el daño en los equipos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25

*Ficha de riesgo caída del sistema.*

<b>Riesgo</b>	<b>Caída del sistema</b>
<b>Probabilidad</b>	Medio
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Caída del sistema mientras se está brindado el servicio a los clientes. Atraso en tareas administrativas.
<b>Afectación</b>	Los clientes al observar caídas continuas del sistema perderán confianza en los servicios brindados y optarán por la competencia.
<b>Responsable</b>	TI
<b>TMAI</b>	El departamento de TI tendrá como máximo 30 minutos para dar respuesta y reiniciar las actividades en el sistema.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26

*Ficha de riesgo de crédito.*

<b>Riesgo</b>	<b>Riesgo de crédito</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Bajo
<b>Escenario</b>	Clientes con pagos atrasados, morosidad.
<b>Afectación</b>	Bajos niveles de ingresos por el impago de muchos clientes.
<b>Responsable</b>	Créditos y cobro
<b>TMAI</b>	El departamento de crédito y cobros deberá iniciar gestiones para recuperar el importe a partir del día siguiente a la fecha estipulado para el pago de la cuota

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27

*Ficha de riesgo de liquidez.*

<b>Riesgo</b>	<b>Riesgo de liquidez</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Pérdida de capacidad de respuesta de obligaciones a corto plazo, dificultades en el pago de deuda
<b>Afectación</b>	Si no se resuelve con rapidez el problema esto puede provocar la quiebra de la entidad
<b>Responsable</b>	Finanzas
<b>TMAI</b>	Finanzas al identificar este tipo de riesgo dispondrá de un día para evaluar y proponer la mejor solución.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28

*Ficha de riesgo operacional.*

<b>Riesgo</b>	<b>Operacional</b>
<b>Probabilidad</b>	Bajo
<b>Impacto</b>	Alto
<b>Escenario</b>	Este tipo de riesgo se relaciona directamente con el giro del negocio, se pueden presentar por incumplimiento de contratos, emisiones de opinión erróneas.
<b>Afectación</b>	Si se produce el riesgo es posible que se pierda el prestigio de la empresa lo que llevaría a la pérdida de clientes a gran escala, esto disminuiría los ingresos provocando pérdidas económicas,
<b>Responsable</b>	Socios-audidores.
<b>TMAI</b>	La empresa contara con 2 días para realizar juntas que den respuesta a los hechos.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4.1.2 Identificación de recursos.

Establecer los requisitos relativos a los recursos es necesario para implantar las estrategias seleccionadas, por lo tanto, es clave en este punto la identificación de los mismos, para este caso se presentan los siguientes:

Tabla 29

##### *Identificación de recursos.*

<b>Recursos</b>	<b>Descripción</b>
Personas	Se necesita el personal idóneo con las capacidades necesarias para responder ante los sucesos que podrían afectar el cumplimiento de objetivos
Información y datos	Se debe resguardar la información contenida en el plan de continuidad del negocio, la información que sea solicitada para la actualización o mejora de este debe ser brindada en el menor tiempo posible.
Edificios	Las instalaciones deben estar siempre disponibles para el uso del comité encargado de la planeación, evaluación y mitigación del riesgo.
Equipos	Siempre que se necesite equipo informático se debe buscar la manera de poder ser otorgado, estos permiten un mejor procesamiento de datos.
Finanzas	El recurso económico permite la adquisición de medidas de seguridad, así como también la inversión en capacitaciones al personal.
Directiva	Son ellos quienes aprueban los planes propuestos.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4.1.3 Planes de continuidad del negocio.

La ISO 22301:2012 establece que las organizaciones deben proponer procedimientos documentados para responder a un incidente disruptivo y proseguir o restablecer sus actividades en un periodo de tiempo predeterminado.

Para COOSAG de RL se han propuesto los siguientes planes de continuidad del negocio:





**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: DESASTRES NATURALES**

**RIESGO: INCENDIOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

**N°**

**Medidas de control:**

- 1 Adquisición de seguro contra incendios
- 2 Dar a conocer a todos los trabajadores el plan de respuesta a incendios
- 3 Proveer a todo el personal de números de emergencia
- 4 Capacitar al personal para actuar en estos casos
- 5 Identificar las señales básicas de evacuación
- 6 Verificar periódicamente el estado de las instalaciones eléctricas
- 7 Mantener el equipo informático a temperaturas adecuadas
- 8 Contar siempre con extintores
- 9 Instalación de detectores de humo
- 10 Instalación de detectores de calor
- 11 Adquirir detectores de incendios que alarmen al personal.
- 12 Instalación de aspersores de agua en zonas clave
- 13 No sobre cargar los enchufes
- 14 Mantener limpio el área de trabajo
- 15 No fumar dentro de las instalaciones
- 16 Erradicar el uso de materiales inflamables
- 17 Mantener libre las salidas de emergencia
- 18 Realizar simulacros de incendios periódicamente

**Durante el suceso:**

- 1 Evacuar al personal y los clientes para evitar perdidas humanas
- 2 Llamar a los números de emergencia
- 3 No obstaculizar las salidas de emergencia
- 4 Alejar al personal de las zonas afectadas

**Después del suceso:**

- 1 Llamar a la compañía aseguradora
- 2 Informar a los familiares de los empleados sobre el estado de los mismos
- 3 Informar a los clientes sobre el reinicio de operaciones garantizado



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: DESASTRES NATURALES                      RIESGO: TERREMOTOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

Nº

**Medidas de control:**

- 1 Tener suficiente cobertura de seguros así como adquisición de seguro de siniestro
- 2 Dar a conocer a todos los trabajadores el plan de acción ante el suceso
- 3 Proveer a todo el personal de números de emergencia
- 4 Capacitar al personal para actuar en estos casos
- 5 Capacitar al personal en primeros auxilios
- 6 Mantener dotado el botiquín de la cooperativa
- 7 Identificar las señales básicas de evacuación
- 8 Verificar periódicamente el estado de las instalaciones
- 9 Mantener la calma
- 10 Identificar las zonas seguras, puntos de encuentro dentro y fuera de las instalaciones
- 11 Organizar la protección del personal
- 12 Reforzar los edificios periódicamente
- 13 Realizar simulacros para evaluar la capacidad de respuesta
- 14 Mantener libre las salidas de emergencia

**Durante el suceso:**

- 1 Evacuar al personal para evitar pérdidas humanas
- 2 No encender fósforos ni velas.
- 3 Acudir a las zonas de seguridad ya identificadas
- 4 Llamar a los números de emergencia
- 5 No obstaculizar las salidas de emergencia
- 6 Alejar a las personal de las zonas afectadas

**Después del suceso:**

- 1 Llamar a la compañía aseguradora
- 2 Informar a los familiares de los empleados sobre el estado de los mismos
- 3 Informar a los clientes sobre la suspensión temporal de actividades
- 4 Si los daños a la infraestructura de la cooperativa son demasiado graves buscar la relocalización.



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: DESASTRES NATURALES      RIESGO: INUNDACIONES**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Tener suficiente cobertura de seguros así como adquisición de seguro de siniestro.
- 2 Dar a conocer a todos los trabajadores el plan de acción ante el suceso.
- 3 Proveer a todo el personal de números de emergencia.
- 4 Capacitar al personal para actuar en estos casos.
- 5 Capacitar al personal en primeros auxilios.
- 6 Mantener dotado el botiquín de la cooperativa
- 7 Identificar las señales básicas de evacuación.
- 8 Verificar periódicamente el estado de las instalaciones.
- 9 Mantener la calma.
- 10 Identificar las zonas seguras, puntos de encuentro dentro y fuera de las instalaciones
- 11 Organizar la protección del personal.
- 12 Mantenimiento adecuado de tuberías.
- 13 Verificar el buen funcionamiento de coladeras y drenajes.
- 14 Mantener libre las salidas de emergencia.

**Durante el suceso:**

- 1 Evacuar al personal por las rutas previamente identificadas.
- 2 Llevar a un lugar adecuado la información importante.
- 3 Cortar los suministros de luz, agua y gas.
- 4 Acudir a las zonas de seguridad ya identificadas.
- 5 Llamar a los números de emergencia.
- 6 No obstaculizar las salidas de emergencia
- 7 Alejar a las personal de las zonas afectadas

**Después del suceso:**

- 1 Llamar a la compañía aseguradora
- 2 Contratar empresas de limpieza para evacuación del agua con maquinas de alta presión
- 3 Limpiar y desinfectar las zonas afectadas.
- 4 Informar a los familiares de los empleados sobre el estado de los mismos
- 5 Informar a los clientes sobre el reinicio de operaciones garantizado



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO:** MERCADO

**RIESGO:** NUEVAS EMPRESAS

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Disponer de un personal altamente calificado.
- 2 Mantener el deseo de innovación ante nuevos mercados meta
- 3 Realizar estudios que muestran la posibilidad de tener nuevos competidores
- 4 Realizar programas sociales con frecuencia (ayuda a mantener una buena reputación)
- 5 Ejecutar análisis del comportamiento de los clientes o futuros clientes (conocer cuales son los servicios que prefieren)
- 6 Evitar los escándalos, las malas relaciones con los clientes o retiro de servicios
- 7 Entrar en nuevos mercados y desarrollar el modelo de negocio adecuado.
- 8 Hacer una buena segmentación de la cartera de clientes y ofrecer una oferta a la medida de cada uno.

**Durante y después del suceso:**

- 1 Gestionar con éxito las operaciones, otorgando servicio al cliente de calidad.
- 2 Mostrar al cliente los beneficios de los servicios que ofrece la cooperativa



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO:** MERCADO

**RIESGO:** NUEVOS SERVICIOS

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

Nº

**Medidas de control:**

- 1 Evaluar la posibilidad de mejorar los servicios con los que cuenta la asociación
- 2 Disponer de un personal altamente calificado.
- 3 Capacitaciones a los empleados
- 4 Realizar estudios para la implementación de nuevos servicios a ofrecer
- 5 Verificar que los servicios cubran las necesidades de los asociados y otros clientes
- 6 Ejecutar análisis del comportamiento de los clientes o futuros clientes (conocer cuales son los servicios que prefieren)
- 7 Establecer beneficios que se adapten a los usuarios
- 8 Entrar en nuevos mercados y desarrollar el modelo de negocio adecuado.
- 9 Hacer una buena segmentación de la cartera de clientes y brindar una oferta a la medida de cada uno.

**Durante y después del suceso:**

- 1 Utilizar excelentes instrumentos de marketing.
- 2 Supervisión constante del mercado
- 3 Análisis de las nuevas tendencias.



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO:** MERCADO

**RIESGO:** ESPACIO GEOGRAFICO

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Identificar que la zona donde la cooperativa pretende establecer nuevas sucursales no sea de alto riesgo, tanto para desastres naturales como para amenazas a la seguridad.
- 2 Realizar un estudio de mercado para comprobar si la idea empresarial es viable técnica y económicamente, y tiene posibilidades de expansión en el futuro.
- 3 Tener en cuenta la superficie, su distribución en planta, su costo y forma de adquisición (alquiler, compra, leasing),
- 4 Identificar la proximidad al mercado y a los clientes, la distancia a las áreas de influencia tales como zonas comerciales.
- 5 Identificar si el establecimiento cuenta con servicios de agua, luz y teléfono, así como de la infraestructura adecuada
- 6 Analizar si se cuenta con el número suficiente de estacionamientos, visibilidad, arquitectura agradable y una buena iluminación ya que todos van a determinar la capacidad de atraer la atención.



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: MERCADO**

**RIESGO: REPUTACIÓN Y MARCA**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO :

PUESTO :

---



---

N°

**Medidas de control:**

- 1 Establecer medidas de control interno que ayuden a identificar y evaluar riesgos
- 2 Implementar un código de ética y de conducta que defina los objetivos y principios de la asociación cooperativa
- 3 Analizar el perfil de las personas con las que se establezca algún tipo de relación ya sea proveedores, clientes o cooperativas asociadas
- 4 Asegurar que se cumplan con normas de salud, higiene y seguridad.
- 5 Salvaguardar la información personal de clientes y proveedores.
- 6 Conocimiento del mercado en el que opera la cooperativa, para detectar amenazas que podrían afectar la actividad comercial
- 8 Capacitar continuamente al personal para potenciar sus habilidades en cuanto a servicio al cliente, trabajo en equipo y detección de riesgos.
- 9 Llevar a cabo campañas de promoción de los servicios que ofrece la cooperativa
- 10 Cumplir con las políticas contractuales entabladas con los clientes

**Durante el suceso:**

- 1 Evaluar el impacto que ha causado la ejecución de un riesgo
- 2 Comunicación del impacto del riesgo a todas las áreas importantes de la cooperativa
- 3 Entablar mecanismos de comunicación con los clientes al momento de ocurrido el riesgo

**Después del suceso:**

- 1 Emitir informes sobre el impacto causado por el riesgo.
- 2 Mejorar los controles de detección de riesgo
- 3 Cumplir con los tiempos establecidos en el suministro de servicios a los clientes.



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE RIESGO: ROBO POR PARTE DE EMPLEADOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Efectuar pruebas adecuadas en los procesos de selección de personal, contratar a empleados honestos.
- 2 Emitir políticas y reglamentos de seguridad
- 3 Apertura de canales de comunicación
- 4 Establecer sanciones e informar de esto a los empleados
- 5 Controles internos adecuados.
- 6 Doble control de asistencia para evitar el pago inadecuado
- 7 Distribución de obligaciones.
- 8 Emitir cheques, hacer depósitos, administrar inventarios y conciliar cuentas deben
- 9 Monitoreo en el acceso a la contabilidad de la cooperativa
- 10 Alternar las tareas entre los empleados periódicamente
- 11 Definir contraseñas de accesos para cada empleado
- 12 Asegurarse de respaldar la información contable
- 13 Realizar auditorias periódicas
- 14 Instalar cámaras de seguridad sin invadir la privacidad de los empleados
- 15 Disponer de sistemas de alarmas
- 16 Toda transacción debe estar autorizada por mas de una persona
- 17 Verificar los aumentos de gastos por rubros genéricos( mantenimiento, gastos varios, limpieza)
- 18 Tener tolerancia cero aun si el delito es menor

**Después del suceso:**

- 1 Identificar la gravedad del robo
- 2 Evaluar la posición del empleado
- 3 Documentar todos los incidentes de robo
- 4 Hablar con el empleado en presencia de al menos un testigo
- 5 Cambiar códigos de seguridad
- 6 Establecer sanciones, si el delito es grave llamar a las autoridades





**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE RIESGO: ROBO POR PARTE DE TERCEROS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Mantener protocolos adecuados para las personas ajenas a la cooperativa
- 2 Instalar cámaras de seguridad en las instalaciones
- 3 Medidas de seguridad para la salvaguarda de documentación
- 4 Contratación de vigilancia
- 5 Capacitar al personal para actuar ante esta situación
- 6 Variar hora y ruta del resguardo de dinero
- 7 Instalar sistemas de alarmas
- 8 Resguardo adecuado del dinero que se encuentra en las instalaciones de la cooperativa.
- 9 Mejorar la comunicación y las relaciones con los clientes
- 10 Generar procesos a seguir por los empleados ante actividades sospechosas
- 11 Cajas y escritorios sin vía directa a los terceros
- 12 Activar sensores de movimiento fuera del horario laboral
- 13 Asegurarse de poder controlar visualmente y de manera sencilla todas las áreas
- 14 Iluminación permanente dentro y fuera de las instalaciones
- 15 Instalar puertas de acceso resistentes
- 16 Puertas de acceso diferentes para directivos, empleados y visitantes.
- 17 Identificar a cada una de las personas que ingresan
- 18 Prohibir el ingresos de armas
- 19 Instalar detectores de metal en la entrada de las instalaciones.
- 20 Si el visitante es portador de armas solicitar amablemente depositarla en un lugar

**Durante y después del suceso:**

- 1 No ejecutar acciones que puedan poner en riesgo a las personas que se
- 2 Mantener la calma
- 3 No mostrar resistencia
- 4 Comunicar al gerente de la unidad para el control adecuado de la situación
- 5 Entablar acciones legales



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE**

**RIESGO: FALSEDAD MATERIAL**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO :

PUESTO :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Verificar a detalle los documentos presentados por los clientes
- 2 Establecer en los manuales de conducta estos casos como graves y detallar las sanciones que conlleva
- 3 Informar a todos los empleados las sanciones establecidas.
- 4 Revisar recibos e identificar alguna enmendadura o tachadura
- 5 Al recibir documentación digital solicitar posteriormente la presentación de los documentos originales
- 6 Los documentos compartidos digitalmente deben ir protegidos con contraseñas
- 7 Si se solicitan fotocopias de los documentos de identificación de los clientes verificarlos con los documentos originales
- 8 Confirmar la información vertida en cartas de referencia.
- 9 Control de los contratos adquiridos por la cooperativa
- 10 Capacitar a los empleados encargados del otorgamiento de créditos

**Después del suceso:**

- 1 Evaluar la magnitud del delito
- 2 Contactar a las autoridades el suceso
- 3 Si fue cometido por un empleado aplicar las sanciones y acciones legales correspondientes.



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE**

**RIESGO: ÉTICA Y VALORES**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

**N°**

**Medidas de control:**

- 1 Crear un código de ética y valores en la cooperativa
- 2 Hacer cumplir las políticas de ética que se poseen
- 3 Capacitar al personal en ética y valores
- 4 Crear programas de responsabilidad social
- 5 Desarrollar cultura de diálogo dentro de la cooperativa
- 6 Crear confianza con el equipo
- 7 Crear mecanismos de transferencia adecuada y confidencial de la información
- 8 Asegurar que las relaciones con los clientes y demás partes externas se realicen de manera íntegra
- 9 Mantener altos estándares de conducta personal, empresarial y legal

**Después del suceso:**

- 1 Sancionar a los empleados o directivos que hayan violentado los principios éticos de la cooperativa
- 2 Concientizar al resto del personal de la consecuencia de tener conductas antiéticas
- 3 Aceptar sugerencias de mejora y ponerlas en marcha.



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE    RIESGO: INEFICIENCIA DE LOS CONTROLES  
INTERNOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO :

PUESTO :

---



---

N°

**Medidas de control:**

- 1 Poseer la documentación referida al sistema de control interno
- 2 Se deben definir con exactitud la responsabilidad de la administración y directivos de la cooperativa
- 3 Establecer los procedimientos contables y operativos, considerando el personal que se encargará de las transacciones, registros contables, custodia de documentación, entre otros.
- 4 Supervisar que el personal desarrolle adecuadamente las tareas y responsabilidades asignadas según el cargo que desempeñan, estableciendo una segregación de funciones
- 5 Evitar incorporar familiares en puestos clave
- 6 Contratar personal altamente capacitado para los puestos de cierta complejidad.
- 7 Evitar el cambio constante de empleados responsables de operaciones de control.
- 8 Verificar el cumplimiento de requisitos laborales
- 9 Realizar análisis de rendimiento a las diferentes jefaturas



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO**

**RIESGO: HACKERS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Realizar evaluaciones periódicas al departamento de TI
- 2 Poseer un departamento de TI capaz de prevenir ataques
- 3 Realizar Test de seguridad
- 4 Informar a los empleados sobre los protocolos y sistemas de seguridad
- 5 Mantener antivirus actualizados para protegerse adecuadamente
- 6 Firewall adecuado que asegure la conexión a internet
- 7 Actualizar el software en cuanto el sistema lo requiere
- 8 Sistematizar el proceso de copias de seguridad.
- 9 Asegurar la red wifi, prevenir la encriptación WEP de los routers
- 10 Cambiar la encriptación de los routers a WPA
- 11 Capacitar a todos los empleados generando cultura de seguridad
- 12 Limitar el acceso de la información
- 13 Cambios constantes en las contraseñas de acceso
- 14 Creación de contraseñas con números, letras minúsculas, letras mayúsculas y caracteres especiales
- 15 Autenticación de dos factores.
- 16 Bloquear el acceso a sitios web diferentes a los utilizados en la cooperativa.
- 17 Información confidencial resguardada en disco duro externo

**Después del suceso:**

- 1 Evaluar la magnitud del ataque
- 2 Identificar la información que ha sido extraída
- 3 Recuperar la información perdida
- 4 TI deberá actualizar el software en todos los dispositivos
- 5 Cambiar todas las contraseñas



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO      RIESGO: VIRUS INFORMATICOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Departamento de TI capaz de prevenir y responder al riesgo
- 2 Informar a los empleados sobre los protocolos y sistemas de seguridad
- 3 Mantener antivirus actualizados para protegerse adecuadamente
- 4 Actualizar el software en cuanto el sistema lo requiere
- 5 Sistematizar el proceso de copias de seguridad.
- 6 Asegurar la red wifi
- 7 Capacitar a todos los empleados generando cultura de seguridad
- 8 Bloquear el acceso a sitios web diferentes a los utilizados,
- 9 Revisión de remitente en correos electrónicos
- 10 Restricción de acceso a URL acortadas
- 11 Evitar el uso de USB o discos duros externos que no pertenecen a la cooperativa

**Después del suceso:**

- 1 Evaluar el daño provocado a los sistemas
- 2 Identificar la información dañada
- 3 Recuperar la información que se ha visto afectada.
- 4 TI deberá actualizar el software en todos los dispositivos
- 5 Cambiar todas las contraseñas



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO**

**RIESGO: CAÍDA DEL SISTEMA**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Supervisión continua de la red para detectar indicios de falla
- 2 Instalaciones de sistemas de detección de ataques
- 3 Monitoreo del estado de los dispositivos críticos de la infraestructura informática
- 4 Evitar el uso de varias aplicaciones de gran tamaño
- 5 Capacitación al personal en el uso de redes
- 6 Dar mantenimiento oportuno a las instalaciones eléctricas
- 7 Dar mantenimiento al equipo de computo
- 8 Cambio a redes definidas por software para facilitar la gestión de la red y reducir los errores manuales
- 9 Instalar parches de software
- 10 Centralizar todos los procesos de seguimiento y control en una sola plataforma
- 11 Instalar parches de software

**Durante el suceso:**

- 1 Comunicar al departamento de informática la caída de la red
- 2 Comprobar si el sistema a comenzado a gestionar una gran carga de trabajo
- 3 Brindar asistencia y solucionar los requerimiento de los clientes
- 4 Comunicar a los clientes el tiempo esperado de recuperación
- 5 Verificar que no se trata de ataques al sistema

**Después del suceso**

- 1 Fortalecer los procesos de detección de ataques
- 2 Dar seguimiento a los fallos de la red
- 3 Reconocer los errores y explicarlos abiertamente a los clientes



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO:** INFORMATICO                      **RIESGO:** CODIGOS MALICIOSOS

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Evitar descargar e instalar programas desconocidos
- 2 No seguir enlaces provenientes de correos no identificados
- 3 Mantener protegido el sistema con soluciones de seguridad como: cortafuegos, filtros anti spam, etc.
- 4 Mantener actualizado el sistema operativo y todos los programas instalados
- 5 Utilizar una conexión segura. (al iniciar sesión en un sitio web la conexión debe ser a través de HTTPS)
- 6 Analizar los archivos adjuntos recibidos en correos electrónicos.
- 7 Analizar los dispositivos extraíbles
- 8 Utilizar contraseñas con un nivel de seguridad alto
- 9 Utilizar una solución de seguridad (solución antivirus con capacidad de detección proactiva)
- 10 Realizar copias de seguridad (backup) de la información

**Durante y después del suceso:**

- 1 Realizar un análisis completo del equipo con el fin de eliminar códigos maliciosos detectados.  
 Cambiar toda las contraseñas , con el fin de evitar que el cibercriminal pueda ingresar
- 2 nuevamente al sistema





**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO**

**RIESGO: HUMANO**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Capacitar al personal sobre el uso de los sistemas instalados en la entidad
- 2 Realizar pruebas periódicas sobre el uso de sistemas
- 3 Elaborar manuales de uso
- 4 Restringir el acceso de los módulos
- 5 Medidas de sanción en el daño de equipos
- 6 Evitar ingerir alimentos y bebidas en los espacios de trabajo
- 7 Mantener limpio los espacios de trabajos
- 8 Mantenimiento periódico a los equipos
- 9 Los empleados deben velar por el buen estado del mobiliario y los equipos.
- 10 Los empleados deben hacer buen uso de la red de internet evitando contenidos
- 11 El uso de medios de almacenamiento deberá estar autorizado por el departamento de TI

**Después del suceso:**

- 1 Evaluar el daño de los equipos o del sistema
- 2 Costear el valor del equipo dañado
- 3 Identificar la información dañada o perdida
- 4 Recuperar la información que se ha visto afectada.
- 5 Sancionar al empleado



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FINANCIERO**

**RIESGO: CRÉDITO**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Establecer políticas de crédito en las que se establezca el mercado meta, la estructura de límites, autoridades de aprobación.
- 2 Participación del consejo de administración de la asociación cooperativa en la definición, aprobación y seguimiento de las políticas.
- 3 Verificar el cumplimiento de las políticas de crédito.
- 4 Participación del comité de riesgos en las etapas del proceso de crédito
- 5 Capacitar al personal, brindando las herramientas necesarias para el adecuado otorgamiento de créditos
- 6 Establecer la documentación requerida y las condiciones que debe cumplir una operación crediticia previo a su aprobación.
- 7 Mantener actualizada la información de los deudores
- 8 Establecer límite de crédito para cada cliente
- 9 Todos los clientes deberán firmar un contrato
- 10 Solicitar referencias comerciales
- 11 Solicitar historial crediticio con otras instituciones
- 12 Realizar actividades de cobro oportunamente que permitan erradicar el impago.
- 13 Clasificación de clientes de acuerdo a su historial

**Después del suceso:**

- 1 Contactar al cliente para solicitar amablemente el pago del crédito
- 2 Cuantificar el valor del impago



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FINANCIERO    RIESGO: RIESGO DE LIQUIDEZ**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

Nº

**Medidas de control:**

- 1 Establecer límites de operación y otras prácticas para mantener el riesgo de liquidez dentro de niveles consistentes con los objetivos.
- 2 Estructurar un plan de contingencia de liquidez
- 3 Mantener una gestión de activos y pasivos
- 4 Gestión de la concentración de las captaciones.
- 5 Disponer siempre de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas.
- 6 No incurrir en costos excesivos, para que el negocio se pueda desarrollar en las condiciones previstas.
- 7 Establecer un nivel mínimo de liquidez
- 8 Cuantificar los requerimientos de efectivo necesarios para la cobertura de las operaciones normales de la cooperativa.
- 9 Mantener y controlar en forma precisa el flujo de caja general y financiero de la cooperativa.
- 10 Control diario de la liquidez



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FINANCIERO**

**RIESGO: OPERACIONAL**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO : \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Crear políticas internas que potencien la gestión eficaz del riesgo operacional
- 2 Crear grupos de trabajo que intervegan directamente con los riesgos para hacer una autoevaluación eficaz de los mismo
- 3 Hacer mapas de riesgo o diagramas para identificarlos
- 4 Capacitar al personal en materia de riesgo operacional
- 5 Llevar a cabo auditorias de control interno
- 6 Dar mantenimiento a las herramientas tecnológicas empleadas en la cooperativa  
Implementar mecanismos de prevención ante desastres naturales, fallas de servicios o
- 7 cualquier otra situación ajena que pueda generar vulnerabilidad.
- 8 Inspecciones no programadas para la detección de fallas
- 9 Crear políticas de seguridad de la información

**Durante el suceso:**

- 1 Monitoreo y comunicación del riesgo a las diferentes áreas de la organización
- 2 Evaluar el grado de impacto del riesgo en la organización
- 3 Dar seguimiento al riesgo y velar por la mitigación eficaz del mismo

**Después del suceso:**

- 1 Fortalecer los procesos de detección y evaluación de los riesgos
- 2 Realizar reportes de observaciones y propuestas de solución
- 3 Verificar que las acciones sugeridas en cuanto a correcciones se lleven a cabo en el tiempo establecido.

### **4.4.3 FASE III: EVALUAR**

#### **4.4.3.1 Evaluación del rendimiento**

En cumplimiento del plan PDCA la evaluación es el tercer paso para un adecuado SGCN, el capítulo 9 de ISO 22301:2012 trata esta temática.

Para dar inicio a esta fase la organización debe determinar:

- a) Las necesidades que se han de supervisar y medir.
- b) Los métodos para supervisar, medir, analizar y evaluar, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos.
- c) Cuando se debe realizar la supervisión y la medición
- d) Cuando se debe analizar y evaluar los resultados de la supervisión y la medición

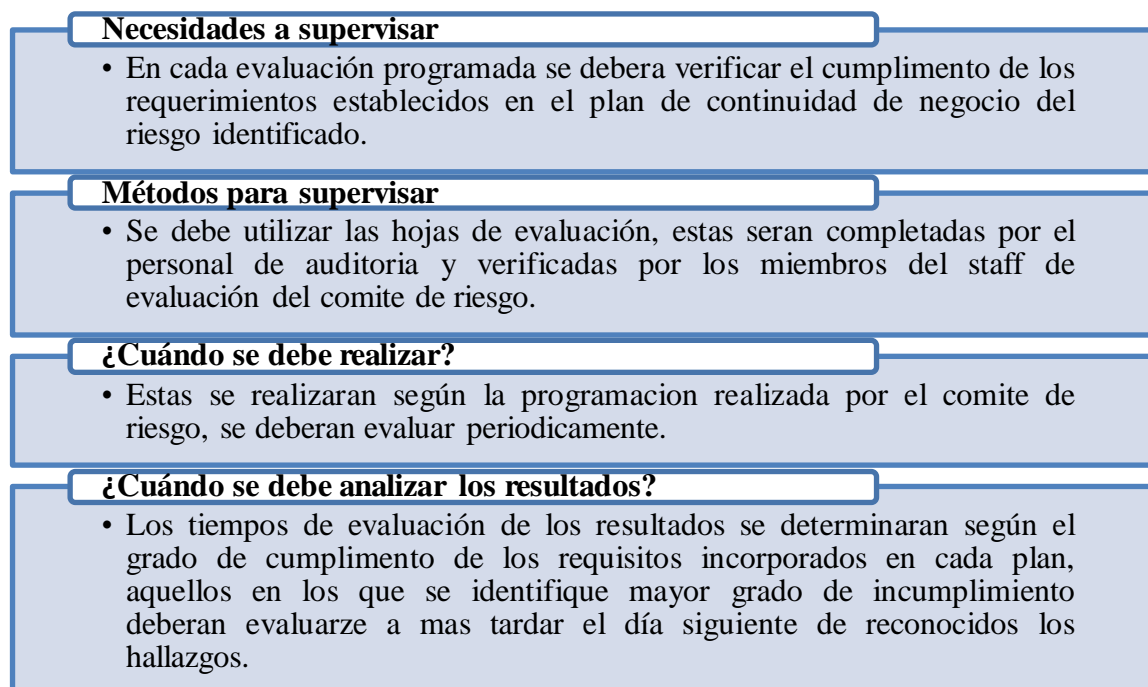
En la figura 10 se ejemplifican los requerimientos de evaluación determinados para COOSAG de R.L

#### **4.4.3.2 Auditoría interna.**

Los programas de auditoría interna deben contener evaluaciones relacionadas con las medidas de control vertidas en los planes de continuidad del negocio cumpliendo con los requisitos de la ISO 22301:2012, así como evaluar si estos se están implantado y manteniendo eficazmente.

Estas auditorías deberán respaldarse mediante informes teniendo en cuenta la importancia de una adecuada gestión de riesgo.

La persona responsable de la gestión del área auditada deberá velar por solventar los hallazgos identificados, para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.



*Figura 10: evaluación del rendimiento. Fuente: Elaboración propia.*

#### 4.4.3.3 Revisión de la dirección.

La dirección deberá revisar el SGCN para asegurar la idoneidad de cada plan, estas revisiones deberán considerar el rendimiento de la organización. Las decisiones que la dirección tome deberán incluir oportunidades de mejora continua, estas además deberán incluir:

- ✓ Las variaciones en el campo de aplicación del SGCN
- ✓ La mejora de la eficacia del SGCN
- ✓ La actualización de la apreciación del riesgo, el análisis del impacto, los planes de continuidad y los procedimientos asociados
- ✓ La modificación de procedimientos y controles
- ✓ La manera de medir la eficacia de los controles.

Para la evaluación de riesgos en COOSAG de R.L se proponen los siguientes:



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: DESASTRES NATURALES**

**RIESGO: INCENDIOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nº	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Cuenta con seguro contra incendios?				
2	¿Se da a conocer a todos los trabajadores el plan de respuesta a incendios?				
3	¿Se provee a todo el personal de números de emergencia?				
4	¿Se capacita al personal para actuar en estos casos?				
5	¿Se verifica periódicamente el estado de las instalaciones eléctricas?				
6	¿Se mantiene el equipo informático a temperaturas adecuadas?				
7	¿Se cuenta siempre con extintores?				
8	¿Se han instalado detectores de humo?				
9	¿Se han instalado detectores de calor ?				
10	¿Se cuenta con detectores de incendios que alarmen al personal?				
11	¿Se han instalado aspersores de agua en zonas clave?				
12	¿No se sobre cargan los enchufes?				
13	¿Se mantiene limpia el área de trabajo?				
14	¿No se permite fumar dentro de las instalaciones?				
15	¿Se erradica el uso de materiales inflamables?				
16	¿Se mantienen libre las salidas de emergencia?				
17	¿Se realizan simulacros de incendios periódicamente?				

COMENTARIOS:

---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: DESASTRES NATURALES    RIESGO: TERREMOTOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°		Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Se cuenta con una suficiente cobertura de seguros así como un de seguro de siniestro?				
2	¿Se da a conocer a todos los trabajadores el plan de acción ante el suceso?				
3	¿Se proveer a todo el personal de números de emergencia?				
4	¿Se capacita al personal para actuar en estos casos?				
5	¿Se capacita al personal en primero auxilios?				
6	¿Se mantiene dotado el botiquín de la cooperativa?				
7	¿Se han identificado las señales básicas de evacuación?				
8	¿Se verifica periódicamente el estado de las instalaciones?				
9	¿Se han identificado las zonas seguras, puntos de encuentro dentro y fuera de las instalaciones?				
10	¿Se organiza la protección del personal?				
11	¿Se realiza simulacros para evaluar la capacidad de respuesta?				
12	¿Se mantiene libre las salidas de emergencia?				

COMENTARIOS:

---



---





**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: DESASTRES NATURALES    RIESGO: INUNDACIONES**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nº	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Se tiene suficiente cobertura de seguros así como adquisición de seguro de siniestro?				
2	¿Se da a conocer a todos los trabajadores el plan de acción ante el suceso?				
3	¿Se provee a todo el personal de números de emergencia?				
4	¿Se capacita al personal para actuar en estos casos?				
5	¿Se capacita al personal en primero auxilios?				
6	¿Se mantiene dotado el botiquín de la empresa?				
7	¿Se identifican las señales básicas de evacuación?				
8	¿Se verifica periódicamente el estado de las instalaciones?				
9	¿Se han identificado las zonas seguras, puntos de encuentro dentro y fuera de las instalaciones?				
10	¿Se organiza la protección del personal?				
11	¿Se da mantenimiento adecuado de tuberías, de manera periódica?				
12	¿Se verifica el buen funcionamiento de coladeras y drenajes?				
13	¿ Se mantiene libre las salidas de emergencia?				

COMENTARIOS:

---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: MERCADO**

**RIESGO: NUEVAS EMPRESAS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Se dispone de personal altamente calificado?				
2	¿Se fomenta el deseo de innovación ante nuevos mercados meta?				
3	¿Se realizan estudios que muestran la posibilidad de tener nuevos competidores?				
4	¿Se realiza programas sociales con frecuencia?				
5	¿Se ejecutan análisis del comportamiento de los clientes o futuros clientes?				
6	¿Cuenta con medidas para evitar escándalos, las malas relaciones con los clientes o los retiros de servicios?				
7	¿Al entrar a nuevos mercados se desarrollan modelos de negocio adecuados?				
8	¿Cuenta con una adecuada segmentación de la cartera de clientes y se brinda una oferta a la medida de cada uno?				

COMENTARIOS:

---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO:** MERCADO

**RIESGO:** NUEVOS SERVICIOS

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Se evalúa la posibilidad de mejorar los servicios con los que cuenta la asociación cooperativa?				
2	¿Se dispone de personal altamente calificado?				
3	¿Se capacita a los empleados en nuevos servicios?				
4	¿Se realiza estudios para la implementación de nuevos servicios a ofrecer?				
5	¿Se verifica que los servicios cubran las necesidades de los asociados y otros clientes?				
6	¿Se ejecutan análisis del comportamiento de los clientes o futuros clientes (conocer cuales son los servicios que prefieren)?				
7	¿Se establecen beneficios que se adapten a los usuarios?				
8	¿Al entrar a nuevos mercados se desarrollan modelos de negocio adecuados?				
9	¿Cuenta con una adecuada segmentación de la cartera de clientes y se brinda una oferta a la medida de cada uno?				

COMENTARIOS:

---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: MERCADO**

**RIESGO: ESPACIO GEOGRAFICO**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Se identifica que la zona donde la cooperativa pretende establecer nuevas sucursales no sea de alto riesgo, tanto para desastres naturales como para amenazas a la seguridad?				
2	¿Se realizan estudios de mercado para comprobar si la idea empresarial es viable técnica y económicamente, y tiene posibilidades de expansión en el futuro?				
3	¿Se tiene en cuenta la superficie, su distribución en planta, su costo y forma de adquisición (alquiler, compra, leasing)?				
4	¿Se identifica la proximidad al mercado y a los clientes, la distancia a las áreas de influencia tales como zonas comerciales?				
5	¿Se verifica que el establecimiento cuente con servicios de agua, luz y teléfono, así como de la infraestructura adecuada?				
6	¿ Se analiza si se cuenta con el número suficiente de estacionamientos, visibilidad, arquitectura agradable y una buena iluminación ya que todos van a determinar la capacidad de atraer la atención?				

COMENTARIOS:

---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: MERCADO**

**RIESGO: REPUTACIÓN Y  
MARCA**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°		Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Se establecen medidas de control interno que ayudan a identificar y evaluar riesgos?				
2	¿Se ha implementado un código de ética y de conducta que defina los objetivos y principios de la asociación cooperativa?				
3	¿Se analiza el perfil de las personas con las que se establezca algún tipo de relación ya sea proveedores, clientes o empresas asociadas?				
4	¿Se asegura que se cumpla con normas de salud higiene y seguridad?				
5	¿Se salvaguarda la información personal de clientes y proveedores?				
6	¿Se tiene conocimiento del mercado en el que opera la entidad para detectar amenazas que podrían afectar la actividad comercial?				
7	¿Se capacita continuamente al personal para potenciar sus habilidades en cuanto a servicio al cliente, trabajo en equipo y detección de riesgos?				
8	¿Realizan campañas de promoción de servicios que ofrece la asociación cooperativa?				
9	¿Cumple con las políticas contractuales entabladas con los clientes?				



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE**

**RIESGO: ROBO POR PARTE DE EMPLEADOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Efectúan pruebas adecuadas en los procesos de selección de personal, contratar a empleados honestos?				
2	¿Existen políticas y reglamentos de seguridad?				
3	¿Existen canales de comunicación?				
4	¿Se monitorea el acceso a contabilidad de la cooperativa?				
5	¿Se alterna las tareas entre los empleados periódicamente?				
6	¿Se han definido contraseñas de accesos para cada empleado?				
7	¿Se respalda la información contable?				
8	¿Se realizan auditorías de forma periódica?				
9	¿Cuenta con cámaras de seguridad sin invadir la privacidad de los empleados?				
10	¿Dispone de sistemas de alarmas?				
11	¿Todas las transacciones son autorizadas por mas de una persona?				
12	¿Se verifican los aumentos de gastos por rubros genéricos( mantenimiento, gastos varios, limpieza)?				

COMENTARIOS

---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE      RIESGO: ROBO POR PARTE DE TERCEROS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nº	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Mantienen protocolos adecuados para las personas ajenas a la compañía?				
2	¿Hay instalación de cámaras de seguridad en las instalaciones?				
3	¿Cuenta con medidas de seguridad para la salvaguarda de documentación?				
4	¿Se capacita al personal para actuar ante esta situación?				
5	¿Se cuenta con procesos a seguir por los empleados ante actividades sospechosas?				
6	¿Cuenta con sensores de movimiento fuera del horario laboral?				
7	¿Cuenta con puertas de acceso resistentes?				
8	¿Cuenta con puertas de acceso diferentes para directivos, empleados y visitantes?				
9	¿Se identifica a cada una de las personas que ingresan a las instalaciones de la cooperativa?				
10	¿Se prohíbe el ingreso de armas?				
11	¿Cuenta con detectores de metal en la entrada de las instalaciones?				

**COMENTARIOS**

---



---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE**

**RIESGO: FALSEDAD MATERIAL**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Se verifican a detalle los documentos presentados?				
2	¿Se ha establecido en los manuales de conducta estos casos como graves y detallado las sanciones que conlleva?				
3	¿Se ha informado a todos los empleados las sanciones establecidas?				
4	¿Se revisan los recibos y otros documentos con el fin de identificar alguna enmendadura o tachadura?				
5	¿Al recibir documentación digital se solicita posteriormente la presentación de los documentos originales?				
6	¿Los documentos compartidos digitalmente son protegidos con contraseñas?				
7	¿Al solicitar fotocopias de los documentos de identificación de los clientes se verifican con los documentos originales?				
8	¿Se confirma la información vertida en cartas de referencia?				
9	¿Existen controles adecuados de los contratos adquiridos por la cooperativa?				
10	¿Se capacita a los empleados encargados del otorgamiento de créditos?				

COMENTARIOS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE**

**RIESGO: ÉTICA Y VALORES**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nº	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Cuenta con un código de ética y valores en la asociación cooperativa?				
2	¿Cumple con las políticas de ética que se poseen?				
3	¿Se capacita al personal en ética y valores?				
4	¿Cuenta con programas de responsabilidad social?				
5	¿Se desarrolla cultura de diálogo dentro de la cooperativa?				
6	¿Existe confianza con los equipos de trabajo?				
7	¿Cuenta con mecanismos de transferencia adecuada y confidencial de la información financiera?				
8	¿Se verifica que las relaciones con los clientes y demás partes externas se realicen de manera íntegra?				
9	¿Se mantienen altos estándares de conducta personal, empresarial y legal?				

COMENTARIOS:

---



---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FRAUDE**

**RIESGO: INEFICIENCIA DE LOS**  
**CONTROLES INTERNOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Posee la documentación referida al sistema de control interno?				
2	¿Se han identificado con exactitud la responsabilidad de la administración y directivos de la cooperativa?				
3	¿Cuenta con procedimientos contables y operativos, considerando el personal que se encargará de las transacciones, registros contables, custodia de documentación, entre otros?				
4	¿Se supervisa que el personal desarrolle adecuadamente las tareas y responsabilidades asignadas según el cargo que desempeñan, estableciendo una segregación de funciones?				
5	¿Cuenta con personal altamente capacitado para los puestos de cierta complejidad?				
6	¿Se verifica el cumplimiento de requisitos laborales?				
7	¿Se realizan análisis de rendimiento a las diferentes jefaturas?				

COMENTARIOS:

---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO**

**RIESGO: HACKERS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Cuenta con un departamento de TI capaz de prevenir estos ataques?				
2	¿Se llevan a cabo evaluaciones periódicas al departamento de TI?				
3	¿Se realizan test de seguridad?				
4	¿Se informa a los empleados sobre los protocolos y sistemas de seguridad?				
5	¿Se mantienen los antivirus actualizados para protegerse adecuadamente?				
6	¿Se asegura la red wifi, prevenir la encriptación WEP de los routers?				
7	¿Se capacita a todos los empleados generando cultura de seguridad?				
8	¿Las contraseñas son diseñadas con números, letras minúsculas, letras mayúsculas y caracteres especiales?				
9	¿Cuenta con autenticación de dos factores?				
10	¿Se bloquea el acceso a sitios web diferentes a los utilizados en la cooperativa?				
11	¿Evita abrir links o documentos recibidos de servidores fuera de la cooperativa?				
12	¿La información confidencial es resguardada en disco duro externo?				

COMENTARIOS:

---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO      RIESGO: VIRUS INFORMATICOS**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

Nº	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Cuenta con un departamento de TI capaz de prevenir y responder al riesgo?				
2	¿Se informa a los empleados sobre los protocolos y sistemas de seguridad?				
3	¿Se mantiene los antivirus actualizados para protegerse adecuadamente?				
4	¿Se actualiza el software en cuanto el sistema lo requiere?				
5	¿Se sistematiza el proceso de copias de seguridad?				
6	¿Se asegura la red wifi?				
7	¿Se capacita a todos los empleados generando cultura de seguridad?				
8	¿Bloquea el acceso a sitios web diferentes a los utilizados?				
9	¿Se restringe el acceso a URL acortadas?				
10	¿Se evita el uso de USB o discos duros externos que no pertenecen a la cooperativa?				

COMENTARIOS:

---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO**

**RIESGO: CAÍDA DEL SISTEMA**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Realiza supervisión continua de la red para detectar indicios de falla?				
2	¿Cuenta con sistemas de detección de ataques?				
3	¿Monitorea el estado de los dispositivos críticos de la infraestructura informática?				
4	¿Evita el uso de varias aplicaciones de gran tamaño?				
5	¿Se capacita al personal en el uso de redes?				
6	¿Se da mantenimiento oportuno a las instalaciones eléctricas?				
7	¿Realiza mantenimiento al equipo de computo?				
8	¿Cuenta con redes definidas por software para facilitar la gestión de la red y reducir los errores manual?				
9	¿Cuenta con parches de software?				
10	¿Se Centralizan todos los procesos de seguimiento y control en una sola plataforma?				

COMENTARIOS:

---



---



---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO:** INFORMATICO

**RIESGO:** CODIGOS MALICIOSOS

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Evita descargar e instalar programas desconocidos?				
2	¿Evita seguir enlaces provenientes de correos no identificados?				
5	¿Mantiene protegido el sistema con soluciones de seguridad como: cortafuegos, filtros anti spam, etc.?				
6	¿Mantiene actualizado el sistema operativo y todos los programas instalados?				
7	¿Utiliza una conexión segura. (al iniciar sesión en un sitio web la conexión debe ser a través de HTTPS)?				
8	¿Se analizan los archivos adjuntos recibidos en correos electrónicos?				
9	¿Se realizan copias de seguridad (backup) de la información?				
10	¿Se utiliza una solución de seguridad (solución antivirus con capacidad de detección proactiva)?				
11	¿Utiliza contraseñas con un nivel de seguridad alto?				

COMENTARIOS:

---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO**

**RIESGO: HUMANO**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Se capacita al personal sobre el uso de los sistemas instalados en la entidad?				
2	¿Se realizan pruebas periódicas sobre el uso de sistemas?				
3	¿Cuenta con manuales de uso sistemas?				
4	¿Cuenta con restricción de acceso a módulos?				
5	¿Existen medidas de sanción por el daño de equipos?				
6	¿Se prohíbe ingerir alimentos y bebidas en los espacios de trabajo?				
7	¿Mantiene limpio los espacios de trabajos?				
8	¿Se realizan mantenimientos periódicos a los equipos?				
9	¿Los empleados deben velar por el buen estado del mobiliario y los equipos?				
10	¿Los empleados hacen buen uso de la red de internet evitando contenidos desconocidos?				
11	¿El uso de medios de almacenamiento es autorizado por el departamento de TI?				

COMENTARIOS:

---



---



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FINANCIERO**

**RIESGO: CRÉDITO**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°		Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Existen políticas de crédito en las que se establezca el mercado meta, la estructura de límites, autoridades de aprobación?				
2	¿Hay participación del consejo de administración de la asociación cooperativa en la definición, aprobación y seguimiento de las políticas?				
3	¿Se verifica el cumplimiento de las políticas de crédito?				
4	¿El comité de riesgos participa en las etapas del proceso de crédito?				
5	¿Se capacita al personal, brindando las herramientas necesarias para el adecuado otorgamiento de créditos?				
6	¿Se establece la documentación requerida y las condiciones que debe cumplir una operación crediticia previo a su aprobación?				
7	¿Se mantiene actualizada la información de los deudores?				
8	¿Existe un límite de crédito para cada cliente?				
9	¿Todos los clientes firman un contrato para el otorgamiento de créditos?				
10	¿Se solicita referencias comerciales?				
11	¿Se realizan actividades de cobro que permitan erradicar el impago?				
12	¿Se clasifica a los clientes de acuerdo a su historial ?				





**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FINANCIERO**

**RIESGO: LIQUIDEZ**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

N°	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Existen límites de operación y otras prácticas para mantener el riesgo de liquidez dentro de niveles consistentes con los objetivos?				
2	¿Cuenta con un plan de contingencia de liquidez?				
3	¿Cuenta con una gestión de activos y pasivos?				
4	¿Existe una gestión de la concentración de las captaciones?				
5	¿Se dispone siempre de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas?				
6	¿Se evita incurrir en costos excesivos, para que el negocio se pueda desarrollar en las condiciones previstas?				
7	¿Existe un nivel mínimo de liquidez?				
8	¿Se cuantifican los requerimientos de efectivo necesarios para la cobertura de las operaciones normales de la cooperativa?				
9	¿Se cuantifican los requerimientos de efectivo necesarios para la cobertura de las operaciones normales de la cooperativa?				
11	¿Se controla en forma precisa el flujo de caja general y financiero de la cooperativa?				

COMENTARIOS:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: FINANCIERO**

**RIESGO: OPERACIONAL**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

N°		Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	¿Existen políticas internas que potencien la gestión eficaz del riesgo operacional?				
2	¿Existen grupos de trabajo que intervienen directamente con los riesgos para hacer una autoevaluación eficaz de los mismos?				
3	¿Se realizan mapas de riesgo o diagramas para identificarlos?				
4	¿Se capacita al personal en materia de riesgo operacional?				
5	¿Se realizan auditorias de control interno?				
6	¿Se da mantenimiento a las herramientas tecnológicas empleadas en la cooperativa?				
7	¿Existen mecanismos de prevención ante desastres naturales, fallas de servicios o cualquier otra situación ajena a la compañía que pueda generar vulnerabilidad?				
8	¿Se realizan inspecciones no programadas para la detección de fallas ?				
9	¿Existen políticas de seguridad de la información ?				

**COMENTARIOS:**

---



---



---



---

#### **4.4.4 FASE IV: ACTUAR**

##### **4.4.4.1 Acción correctora.**

Cuando la compañía identifique puntos de no conformidad en las evaluaciones realizadas debe tomar acciones para controlarla y corregirla.

Esta también deberá evaluar la opción de aplicar medidas que eliminen las causas, buscando que esto no se repita a futuro.

La ISO 22301:2012 establece que esto deberá ser documentado como prueba de:

- La naturaleza de las no conformidades y de las posteriores acciones tomadas.
- Los resultados de cualquier acción correctora.

#### **4. 5 EJEMPLO DEL CASO PRÁCTICO.**

El día 6 de abril del 2019 la Cooperativa San Gabriel de R.L (COOSAG, DE R.L) sufrió la caída del sistema informático dejando de prestar servicio a sus clientes, esto ocasiono la interrupción de actividades por tres horas generando molestia e inconformidad en los clientes.

Por este motivo se hará uso de la metodología para un sistema de gestión de continuidad del negocio basada en ISO 22301:2012, con la finalidad de prevenir futuras interrupciones de los servicios.



**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO-  
RIESGO CAÍDA DEL SISTEMA**

## **PARTES INTERESADAS.**

### **Asamblea general de asociados.**

Los miembros de la asamblea general de asociados deberán revisar, evaluar y aprobar lo propuesto en este plan.

### **Consejo de administración:**

El consejo de administración deberá crear comités que tengan como finalidad dar seguimiento y prevención del riesgo identificado en este plan.

### **Junta de vigilancia:**

Supervisara el cumplimiento del plan y vigilara que los miembros del comité, empleados cumplan con los deberes y obligaciones establecidas para dar respuesta al riesgo.

### **Comité de riesgo:**

Deberá establecer un sistema de gestión integral mediante el cual se identifiquen, midan, controlen y monitoreen el riesgo.

El comité de riesgo será el encargado de:

- ✓ Presentación de informes a la junta de vigilancia y consejo de administración.
- ✓ Elaboración de diagnóstico de riesgos institucionales con la participación de la jefatura, miembros de cuerpos directivos y comités de apoyo.
- ✓ Desarrollo e implantación del plan de continuidad de negocio, garantizando integralmente la correcta ejecución, difusión, pruebas y simulacros al interior de la cooperativa.

- ✓ Informar al consejo de administración de los avances en el desarrollo, aplicación, capacitación, difusión y resultados de las pruebas y simulacros, sean satisfactorios o insatisfactorios.
- ✓ Establecer la política de continuidad del negocio asegurando que se establezcan los objetivos y los planes del SGCN
- ✓ Definir los criterios de aceptación de riesgo.
- ✓ Solicitar la aprobación del marco de referencia del plan de continuidad de negocio.
- ✓ Definir responsabilidades que asumirán los participantes incluidos en la planeación.
- ✓ Revisar y actualizar el plan de continuidad de negocio y cualquiera de sus modificaciones.
- ✓ Establecer planes de capacitación y entrenamiento al personal.
- ✓ Garantizar que se realizan las auditorías internas del SGCN.

**Auditoria interna:**

Debe realizar auditorías internas en intervalos de tiempo planificados para proveer información que sea necesaria para la ejecución del plan.

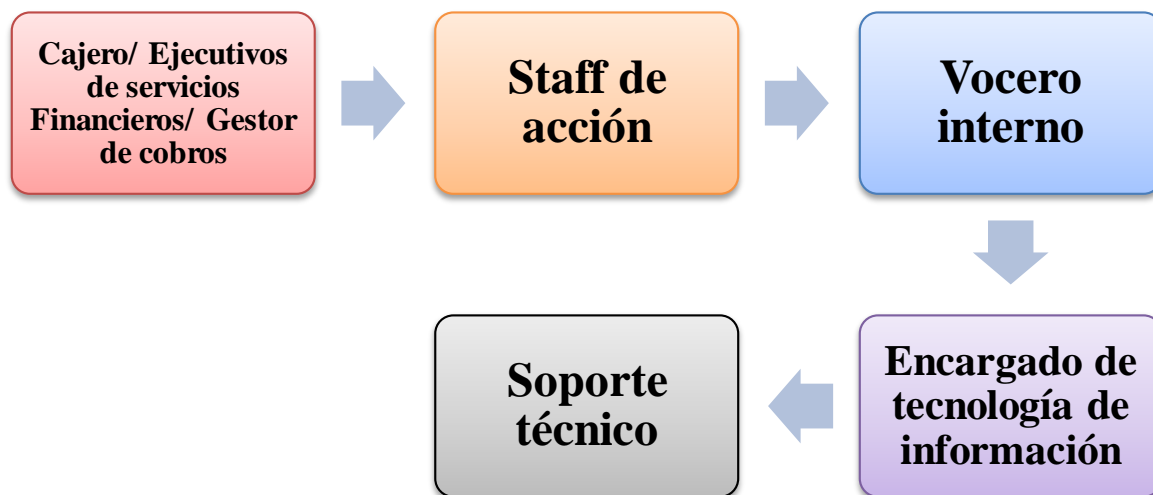
**Departamento de informática:**

Estarán encargados de responder al riesgo implementado medidas correctoras.

Serán los responsables de atender las necesidades de cómputo, asesorías en el manejo de software, configuración de equipos y conexión a internet, mantenimiento del equipo instalado, soporte técnico para la organización en general.

Velaran por la correcta utilización de los sistemas de información con que cuenta la empresa.

## COMUNICACIÓN.



Los primeros en percatarse del incidente son los cajeros, ejecutivos de servicios financieros, así como los gestores de cobros, quienes son los que constantemente hacen uso del sistema.

Una vez identificado el incidente estos deben informar al staff de acción, quienes son los encargados de implementar las medidas correspondientes para este tipo de riesgo, estos a su vez se comunican con sus voceros internos.

El vocero interno es el encargado de verificar que el encargado de tecnología de información realice las correcciones necesarias con el soporte técnico para reestablecer el sistema.

Una vez reestablecido el sistema el staff de acción comunicara al staff de prevención las medidas que se tomaron, una vez informado estos deben de ejecutar las siguientes medidas:

**Antes:**

Se deberá comunicar periódicamente a todos los empleados las medidas a tomar en caso de ocurrencia del suceso, además comunicar cuando se realice un cambio en el orden jerárquico de la comunicación de incidentes.

**Durante:**

Los empleados deberán informar de inmediato el suceso para dar seguimiento a estos. Además, a los empleados se les solicitara el mantenerse atentos ante cualquier nueva situación que se presente.

**Después:**

Se comunicará a los empleados cuando sea seguro el uso del equipo informático, además el staff de prevención deberá mantener una constante comunicación y vigilancia para actuar oportunamente.



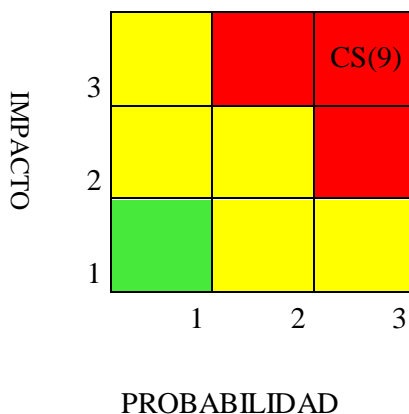
## ESTABLECIMIENTO DE TIEMPOS DE RECUPERACIÓN.

De acuerdo a la política análisis de impacto del negocio se deberá conocer el riesgo y como se vería afectado COOSAG DE R.L e identificar la urgencia de recuperación en esta área.

### Matriz de riesgo

Actividad	Lugar	Riesgo		Control existente	Evaluación del riesgo		¿El riesgo sobre pasa los limites?	Tratamiento del riesgo
		Descripción	Tipo de riesgo		Impacto	Probabilidad		
Caída del sistema	COOSAG DE R.L	Interrupción en el funcionamiento de los sistemas informáticos por un periodo de tres horas.	Informatico	Mantenimientos periodicos	ALTO (3)	MEDIO (3)	SI	Cumplimiento de medidas de control presentadas en el plan de continuidad del negocio.

### Mapa de calor



El riesgo identificado tiene una probabilidad media de ocurrencia nivel tres e impacto alto (3), obteniendo un resultado de nueve según guía utilizada para el desarrollo de este plan este se encuentra categorizado como un riesgo de criticidad alta.

### **Tiempo Máximo Aceptable de Recuperación, TMAI.**

Para dar respuesta una vez ocurrido este riesgo el departamento de informática contara con treinta minutos como tiempo máximo para reestablecer el sistema y dar continuidad a las actividades diarias de la organización.

### **Identificación de recursos**

<b>Recursos</b>	<b>Descripción</b>
Personas	Departamento de informática, comité de riesgo, empleados.
Información y datos	Cualquier fallo en el sistema deberá ser informado al staff de acción quienes comunicaran al departamento de informática los hallazgos.
Edificios	Las instalaciones deberán estar adecuadas para el buen funcionamiento de los equipos informáticos, y se proporcionara al departamento de informática un espacio adecuado para la realización de sus actividades.
Equipos	Siempre que se necesite equipo informático se debe buscar la manera de poder ser otorgado, estos permiten un mejor procesamiento de datos.
Finanzas	Se deberá proporcionar recursos económicos que sean solicitados para el funcionamiento de los equipos, estos deberán ser avalados por el ente encargado
Directiva	Son ellos quienes aprueban los planes propuestos.



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**PLAN DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO**

**RIESGO: CAÍDA DEL SISTEMA**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO :

\_\_\_\_\_

PUESTO :

\_\_\_\_\_

N°

**Medidas de control:**

- 1 Contar con área de soporte técnico
- 2 Monitoreo y funcionamiento correcto del servidor, la aplicación y la base de datos
- 3 Supervisión continua del sistema para detectar indicios de falla
- 4 Realizar backup de la base de datos, si se cae el sistema se pueden restaurar los datos importantes
- 5 Hacer espejo del servidor de la aplicación, este detectara mediante una alerta que el sistema sigue funcionando para entrar en ejecución
- 6 Instalar sistemas de detección de ataques
- 7 Evitar el uso de varias aplicaciones de gran tamaño
- 8 Capacitación al personal en el uso del sistema
- 9 Dar mantenimiento oportuno a las instalaciones eléctricas
- 10 Dar mantenimiento al equipo de computo
- 11 Cambio a redes definidas por software para facilitar la gestión de la red y reducir errores manuales
- 12 Instalar parches de software
- 13 Centralizar todos los procesos de seguimiento y control en una sola plataforma

**Durante el suceso**

- 1 Comunicar al departamento de informática la caída de la red
- 2 Comprobar si el sistema ha comenzado a gestionar una gran carga de trabajo
- 3 Brindar asistencia y solucionar los requerimientos de los clientes
- 4 Comunicar a los clientes el tiempo esperado de recuperación
- 5 Verificar que no se trata de ataques al sistema

**Después del suceso**

- 1 Fortalecer los procesos de detección de ataques
- 2 Dar seguimiento a los fallos de la red
- 3 Reconocer los errores y explicarlos abiertamente a los clientes

## **EVALUACION DEL RENDIMIENTO.**

### **Necesidades a supervisar**

- ✓ Correcto funcionamiento de los sistemas.
- ✓ Procesos ágiles.
- ✓ Seguridad en las operaciones.
- ✓ Rendimiento del sistema

### **Métodos para supervisar.**

Se deberá utilizar las hojas de evaluación propuestas por el comité de riesgo para el adecuado control del riesgo identificado en este plan.

### **¿Cuándo se debe realizar?**

Los sistemas informáticos se deberán evaluar diariamente al final de la jornada, se generarán informes de los hallazgos encontrados.

### **¿Cuándo se debe analizar los resultados?**

Debido al alto impacto que conlleva este riesgo el análisis de los resultados deberá realizarse diariamente por el departamento de informática quien al final de cada semana presentara informe al comité de riesgo que evaluará la eficiencia de los controles.

### **Revisión de la dirección.**

La dirección de COOSAG de R.L deberá revisar constantemente la idoneidad de este plan, considerando el rendimiento de la organización. Las decisiones que tomen deberán incluir oportunidades de mejora continua.



**COOPERATIVA SAN GABRIEL DE R.L**  
**HOJAS DE EVALUACION**  
**2019**

**TIPO DE RIESGO: INFORMATICO**

**RIESGO: CAÍDA DEL SISTEMA**

**Objetivo:**

Identificar, prevenir y dar seguimiento a los riesgos que la organización puede enfrentar.

ENCARGADO: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

PUESTO : \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Nº	Medidas de control:	Cumple	Próximo a cumplimiento	Necesita mejorar	No cumple
1	Contar con área de soporte técnico				
2	Monitoreo y funcionamiento correcto del servidor, la aplicación y la base de datos				
3	Supervisión continua del sistema para detectar indicios de falla				
4	Realizar backups de la base de datos, si se cae el sistema se pueden restaurar los datos importantes				
5	Hacer espejo del servidor de la aplicación, este detectara mediante una alerta que el sistema sigue funcionando para entrar en ejecución y sostener dicha aplicación				
6	Instalar sistemas de detección de ataques				
7	Evitar el uso de varias aplicaciones de gran Tamaño				
8	Capacitación al personal en el uso del sistema				
9	Dar mantenimiento oportuno a las instalaciones Eléctricas				
10	Dar mantenimiento al equipo de computo				
11	Cambio a redes definidas por software para facilitar la gestión de la red y reducir los errores Manual				
12	Instalar parches de software				
13	Centralizar todos los procesos de seguimiento y control en una sola plataforma				

**ACCIÓN CORRECTORA.**

COOSAG de R.L al identificar puntos de no conformidad en las evaluaciones realizadas deberá:

- ✓ Hacer una revisión completa a este plan.
- ✓ Proponer nuevas medidas de control que den respuesta al riesgo.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas.
- ✓ Documentar los cambios o actualizaciones realizadas a este plan.
- ✓ Informar a las partes interesadas las nuevas medidas de control.

## CONCLUSIONES.

- a) Las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito no cuentan con una metodología basada en ISO 22301 que indique los procesos a seguir si ocurriese un incidente que paralice total o parcialmente sus servicios.
- b) Los riesgos a los que las cooperativas están mayormente expuestos son: el reputacional, fraude, alta competencia, mismos que no son valorados mediante planes previamente elaborados, propiciado así una alta probabilidad de no lograr los objetivos trazados.
- c) El comité de riesgo es pieza fundamental para un adecuado sistema de gestión de continuidad de negocio en las asociaciones cooperativas.
- d) Los planes de capacitación a los empleados están mayormente enfocados en atención al cliente, estrategias de comunicación, liderazgo, sin embargo, el perfil del empleado carece de conocimientos sólidos en continuidad del negocio.

## RECOMENDACIONES.

De acuerdo a conclusiones anteriores se recomienda:

- a) A las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito adoptar esta metodología propuesta para la gestión de continuidad de negocios basada en la ISO 22301-2012, ya que proporciona modelos que ayudan a que el negocio este protegido contra incidentes disruptivos.
- b) Los riesgos a los que las cooperativas se enfrentan, su impacto y probabilidad es alto, por lo cual se sugiere implementar oportunamente todos los controles, comunicando a todos los involucrados de cada área los manuales y hojas de evaluación proporcionadas en esta metodología.
- c) Para las cooperativas que no posean en su estructura organizativa un comité de riesgos, se recomienda la creación e implementación del mismo, para que, en el desarrollo de sus funciones, logre ejecutar el control de los mismos, evitando que pueden afectar el logro de los objetivos.
- d) Capacitar al personal oportunamente sobre gestión de continuidad de negocio para que estos tengan aptitudes y competencias orientadas a la gestión y control de los riesgos, logrando con ello el alcance de sus objetivos estratégicos que agreguen valor a la entidad.



## BIBLIOGRAFÍA

- Arregui, G. H. (2017). *Supervisión Basada en Riesgo para las Cooperativas de Ahorro y Crédito*. Samborondon: Impgraficorp S.A.
- Bancovi. (2005). *Libro de Cooperativismo*. San Vicente: Accovi De R.L.
- INSAFOCOOP. (12 de Octubre de 2017). *INSAFOCOOP*. Obtenido de <http://www.insafocoop.gob.sv/estructura-organizativa-2/>
- INSAFOCOOP. (31 de Enero de 2019). *Insafocoop.gob.sv*. Obtenido de <http://www.insafocoop.gob.sv/wp-content/uploads/2018/11/COOPERATIVAS-ACTIVAS-AL-31-DE-ENERO-DE-2019.pdf>
- INSAFOCOOP. (s.f). *INSAFOCOOP*. Obtenido de <http://www.insafocoop.gob.sv/historia/>
- ISOTools Excellence. (28 de Diciembre de 2017). *Blog especializado en Sistemas de Gestión* . Obtenido de SGSI: <https://www.pmg-ssi.com/2017/12/iso-22301-continuidad-negocio/>
- Orozco, P. (11 de enero de 2018). *Consultores de sistemas de gestión*. Obtenido de <https://blog.consultoresdesistemasdegestion.es/conoce-la-importancia-de-la-norma-iso-22301/>
- Romero, A. (2008). *GESTIOPOLIS*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cultura-valores-empresariales-cambio/>
- Rosado, J. (2018). *Audisec Seguridad de la Información*. Obtenido de <https://www.audisec.es/es/continuidad-de-negocio-la-seguridad-de-la-informacion-el-salvador/>
- Servat A. A. (2012). *Nuevo estandar internacional en continuidad del negocio ISO 22301:2012*. *GESTION*,
- SGSI. (17 de noviembre de 2016). *Blog especializado en sistemas de gestión de seguridad de la información*. Obtenido de <https://www.pmg-ssi.com/2016/11/iso-22301-atencion-cliente-continuidad-negocio/>

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**



**TEMA:**

“METODOLOGÍA PARA UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTINUIDAD DE NEGOCIO EN LAS ASOCIACIONES COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR, BASADO EN ISO 22301:2012”

**Objetivo:** Diagnosticar el nivel de conocimiento que posee el consejo de administración de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, sobre metodología de gestión de continuidad del negocio, para determinar la necesidad de aplicación de la propuesta del modelo de un sistema de gestión de Continuidad de Negocio.

**Dirigido a:** Consejo de administración de las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador.

**Indicaciones:** marque con una x su respuesta.

**1. ¿Cuenta la asociación cooperativa con políticas o manuales para la continuidad del negocio?**

Si  No

**2. ¿Conoce en qué consiste un Sistema de gestión de continuidad de negocio?**

Si conoce  No conoce

**3. ¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?**

Si  No

**4. ¿Considera que la adopción de un sistema de gestión de continuidad de negocio favorece a la entidad para cumplir con sus objetivos y evitar una interrupción de sus servicios?**

Totalmente de acuerdo  En desacuerdo   
 De acuerdo  Totalmente en desacuerdo

5. ¿De acuerdo a los siguientes riesgos cual considera usted que la asociación cooperativa se encuentra más expuesta? (puede marcar más de una opción)

Desastres naturales  
 Riesgo de alta competencia  
 Riesgos de recuperación  
 Riesgo de fraude


Pérdidas anuales  
 Riesgo político  
 Malas recomendaciones  
 Otro


Especifique \_\_\_\_\_

6. ¿Cuáles son las situaciones que más teme ocurran y que afecten su plan de continuidad de negocio?

Robo por parte de terceros

Ropo por parte de empleados

Falsedad Material

Delitos cibernéticos, hackers, virus, códigos maliciosos.

Perdida de información

Desastres naturales

Daños a la reputación y marca

Creciente competencia

Otros: \_\_\_\_\_

7. ¿Qué área de la organización considera que se vería más afectada si ocurriese alguno de los sucesos marcados en la pregunta anterior?

Operativa  
 Producción  
 Financiera  
 Administrativa


Reputacional  
 Comercial  
 Recursos humanos  
 Otro


**8. ¿Cuáles de los siguientes factores incluye la asociación cooperativa dentro de los planes de respuesta y recuperación para el reinicio de operaciones? (puede marcar más de una opción)**

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Sistema de clasificación de riesgos                                       | <input type="checkbox"/> |
| Periodos de recuperación  | <input type="checkbox"/> |
| Factores claves como: telecomunicaciones, infraestructura, etc.           | <input type="checkbox"/> |
| Se incluye a toda la empresa teniendo en cuenta el apoyo de los empleados | <input type="checkbox"/> |
| Ninguno   | <input type="checkbox"/> |

**9. ¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para los empleados?**

Si  No

**10. ¿Con que frecuencia se encuentran programadas las capacitaciones al personal?**

- |            |                          |             |                          |
|------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| Mensual    | <input type="checkbox"/> | Semestral   | <input type="checkbox"/> |
| Trimestral | <input type="checkbox"/> | Anual       | <input type="checkbox"/> |
|            |                          | No programa | <input type="checkbox"/> |

**11. ¿Cuáles de los temas siguientes se ha incorporado en los planes de capacitación? (puede marcar más de una opción)**

- |  |                          |                             |                          |
|--|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Gestión de riesgos                     | <input type="checkbox"/> | Estrategias de comunicación | <input type="checkbox"/> |
| Continuidad de negocio                 | <input type="checkbox"/> | Seguridad digital           | <input type="checkbox"/> |
| Atención al cliente                    | <input type="checkbox"/> | Liderazgo                   | <input type="checkbox"/> |
| Controles de recuperación              | <input type="checkbox"/> | Auditoria de Cumplimiento   | <input type="checkbox"/> |
| Planeación e identificación de riesgos | <input type="checkbox"/> | Ninguno                     | <input type="checkbox"/> |
|  |                          | Otro                        | <input type="checkbox"/> |

**12. ¿Cuenta la empresa con un comité de riesgo que vele por un plan de continuidad del negocio?**

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Sí, tengo un comité de riesgo y un plan de recuperación               | <input type="checkbox"/> |
| Sí, tengo un comité de riesgo pero no incluye un plan de recuperación | <input type="checkbox"/> |
| No posee comité de riesgo   | <input type="checkbox"/> |

**13. ¿Ha oído hablar de la ISO 223001 Sistema de gestión de continuidad del negocio?**

Si  No

**14. ¿Estaría interesado en un documento que bajo la ISO 22301:2012 le sirviera a la cooperativa como plan de continuidad del negocio?**

Si  No

## ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS.

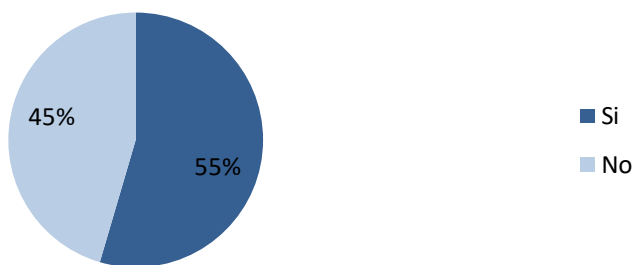
### PREGUNTA 1.

**¿Cuenta la asociación cooperativa con políticas o manuales para la continuidad del negocio?**

**Objetivo:** conocer el número de asociaciones cooperativas que cuenta con políticas y manuales de continuidad de negocio.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	30	55%
No	25	45%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

**Gráfica 1: asociaciones cooperativas con políticas o manuales para la continuidad del negocio.**



### Análisis e interpretación de los resultados:

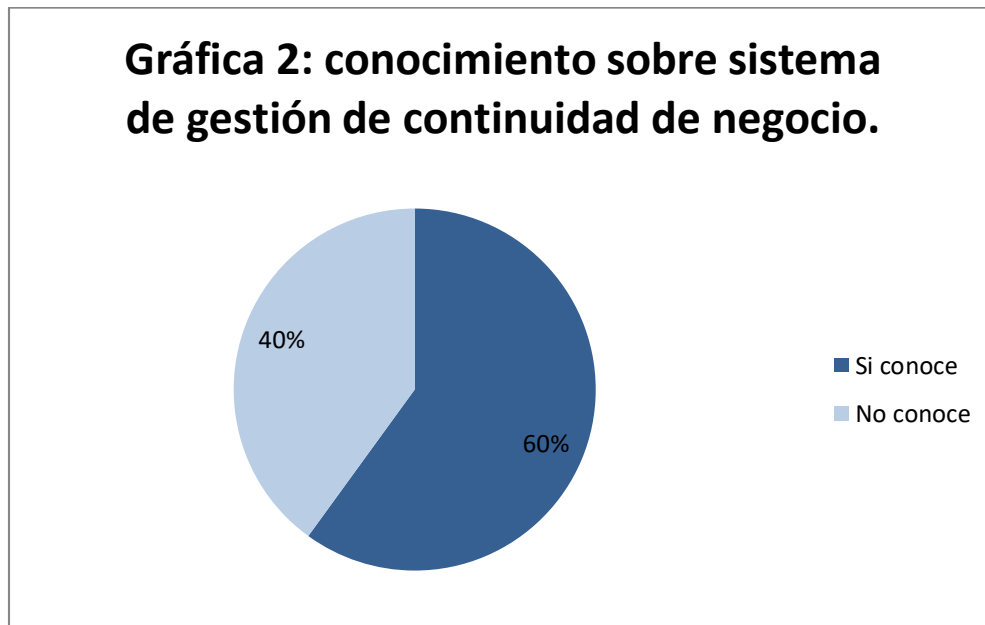
El 55% de las cooperativas encuestadas cuenta con políticas o manuales que garanticen la capacidad de la organización para continuar suministrando productos o servicios a niveles predefinidos aceptables después de ocurrido un incidente, pero existe un 45% que no cuentan con esta guía para que respondan asertiva y oportunamente ante eventos que afecten los servicios.

## PREGUNTA 2.

**¿Conoce en qué consiste un Sistema de gestión de continuidad de negocio?**

**Objetivo:** identificar si la entidad tiene conocimiento de en qué consiste un sistema de gestión de continuidad de negocio.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si conoce	33	60%
No conoce	22	40%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



### **Análisis e interpretación de los resultados:**

El 60% de la población encuestada afirman que conocen en que consiste un sistema de gestión de continuidad de negocio, sin embargo, hay un 40% que desconoce lo que estos ofrecen para garantizar la continuidad de negocio

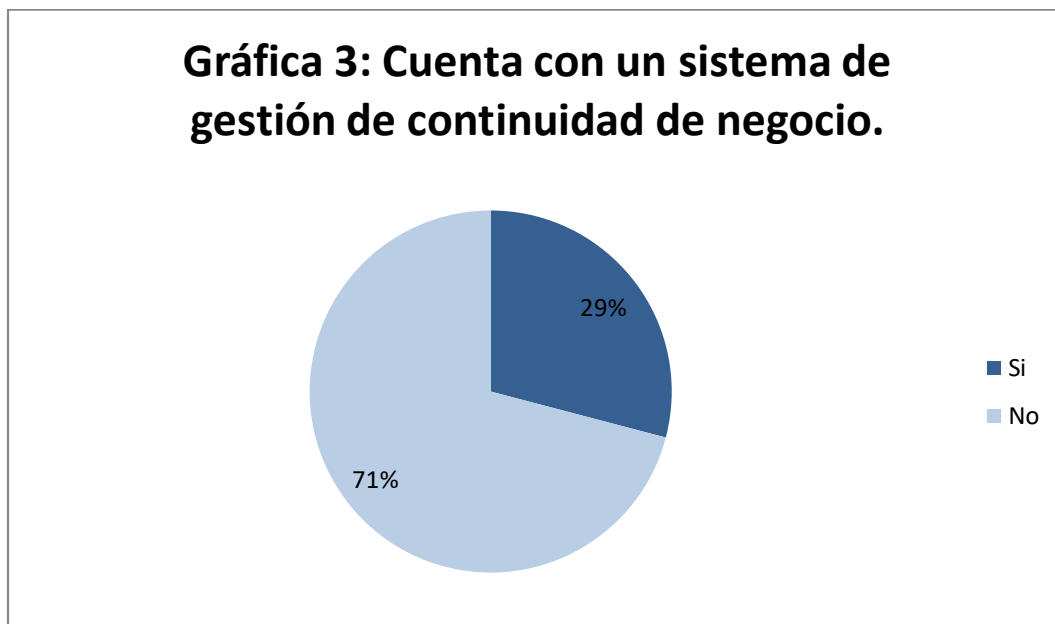


### PREGUNTA 3.

**¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?**

**Objetivo:** identificar si las cooperativas tienen mecanismos que aseguren el negocio en marcha.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	16	29%
No	39	71%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



#### **Análisis e interpretación de los resultados:**

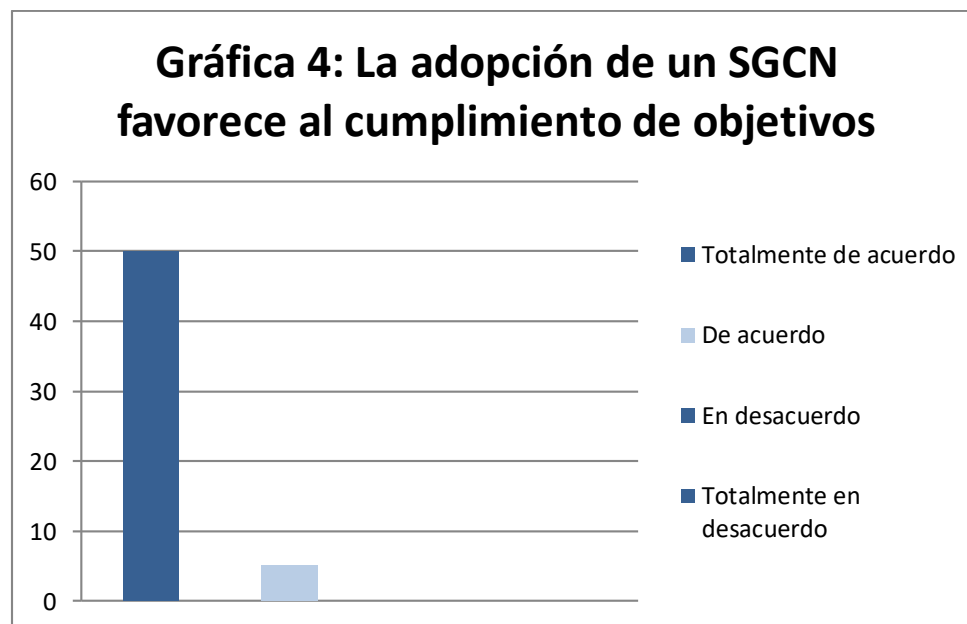
El 71% de las cooperativas encuestadas no cuentan con un sistema que garantice la continuidad del negocio, por tanto, la elaboración de una metodología de gestión de continuidad de negocio favorecerá a estas para poder responder asertivamente ante una interrupción de sus operaciones y brindar así mayor confianza a sus clientes.

#### PREGUNTA 4.

**¿Considera que la adopción de un sistema de gestión de continuidad de negocio favorece a la entidad para cumplir con sus objetivos y evitar una interrupción de sus servicios?**

**Objetivo:** evaluar si es viable establecer una metodología de gestión de continuidad de negocio que beneficie a la cooperativa.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	50	91%
De acuerdo	5	9%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



#### Análisis e interpretación de los resultados:

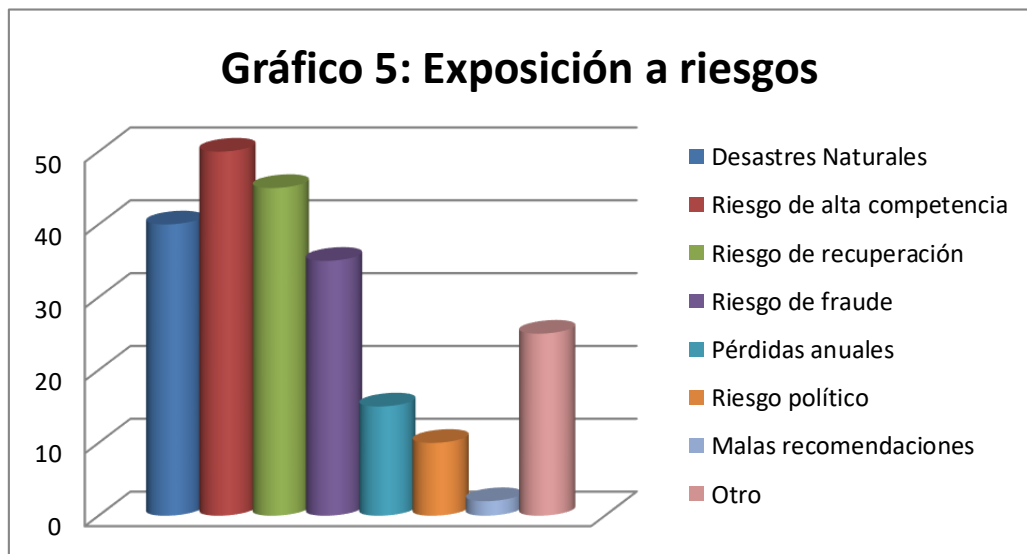
Según los resultados obtenidos el 91% de las asociaciones encuestadas están totalmente de acuerdo que la adopción de un sistema de gestión de continuidad del negocio favorece al cumplimiento de sus objetivos y también para evitar una interrupción en sus servicios.

## PREGUNTA 5.

¿De acuerdo a los siguientes riesgos cual considera usted que la asociación cooperativa se encuentra más expuesta? (puede marcar más de una opción)

**Objetivo:** conocer los riesgos que las asociaciones cooperativas consideran se encuentran más expuestas.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Desastres naturales	40 de 55	73%
Riesgo de alta competencia	50 de 55	91%
Riesgo de recuperación	45 de 55	82%
Riesgo de fraude	35 de 55	64%
Pérdidas anuales	15 de 55	27%
Riesgo político	10 de 55	18%
Malas recomendaciones	2 de 55	4%
Otro	25 de 55	45%



### Análisis e interpretación de los resultados:

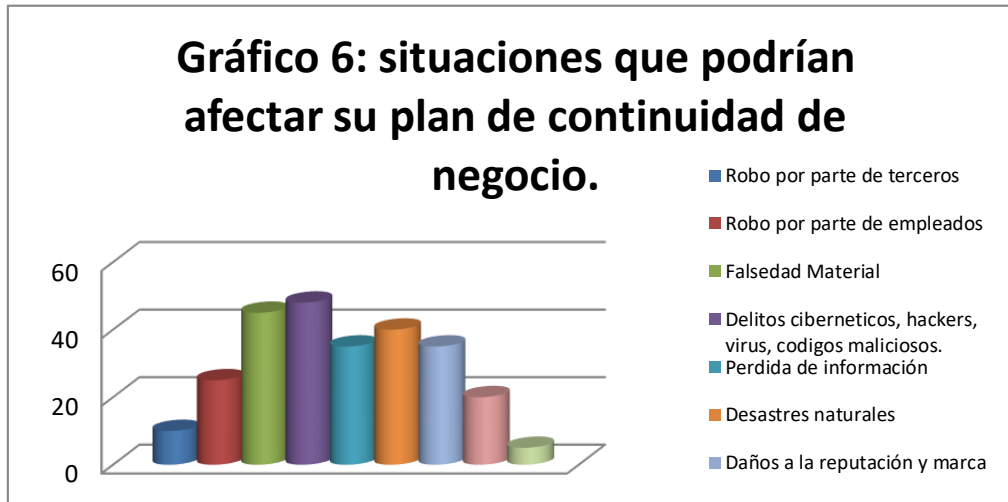
Dentro de los riesgos a los que las cooperativas se encuentran más expuestas están, el riesgo de alta competencia y el riesgo de recuperación, es decir que las cooperativas están más propensas a no poder recuperarse después que haya ocurrido un suceso que interrumpa sus operaciones.

## PREGUNTA 6.

¿Cuáles son las situaciones que más teme ocurran y que afecten su plan de continuidad de negocio?

**Objetivo:** identificar las situaciones que afectan el plan de continuidad de negocio.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Robo por parte de terceros	10 de 55	18%
Robo por parte de empleados	25 de 55	45%
Falsedad Material	45 de 55	82%
Delitos ciberneticos, hackers, virus, codigos maliciosos.	48 de 55	87%
Perdida de información	35 de 55	64%
Desastres naturales	40 de 55	73%
Daños a la reputación y marca	35 de 55	64%
Creciente competencia	20 de 55	36%
otros	5 de 55	9%



### Análisis e interpretación de los resultados:

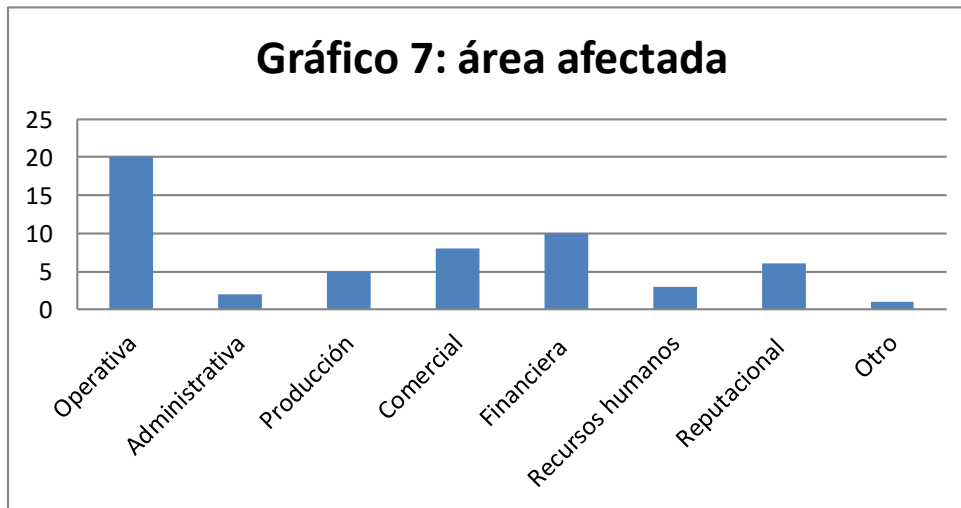
Con un 87% los delitos ciberneticos se convierten en la situación que más afectaría el plan de continuidad del negocio de las cooperativas de ahorro y crédito, anteponiéndose a otras situaciones como desastres naturales, falsedad material, pérdida de información entre otros.

## PREGUNTA 7.

**¿Qué área de la organización considera que se vería más afectada si ocurriese alguno de los sucesos marcados en la pregunta anterior?**

**Objetivo:** evaluar el área que se considera se vería mayormente afectada si ocurriera una situación que afecte el plan de continuidad de negocio.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Operativa	20	36%
Administrativa	2	4%
Producción	5	9%
Comercial	8	15%
Financiera	10	18%
Recursos humanos	3	5%
Reputacional	6	11%
Otro	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



### Análisis e interpretación de los resultados:

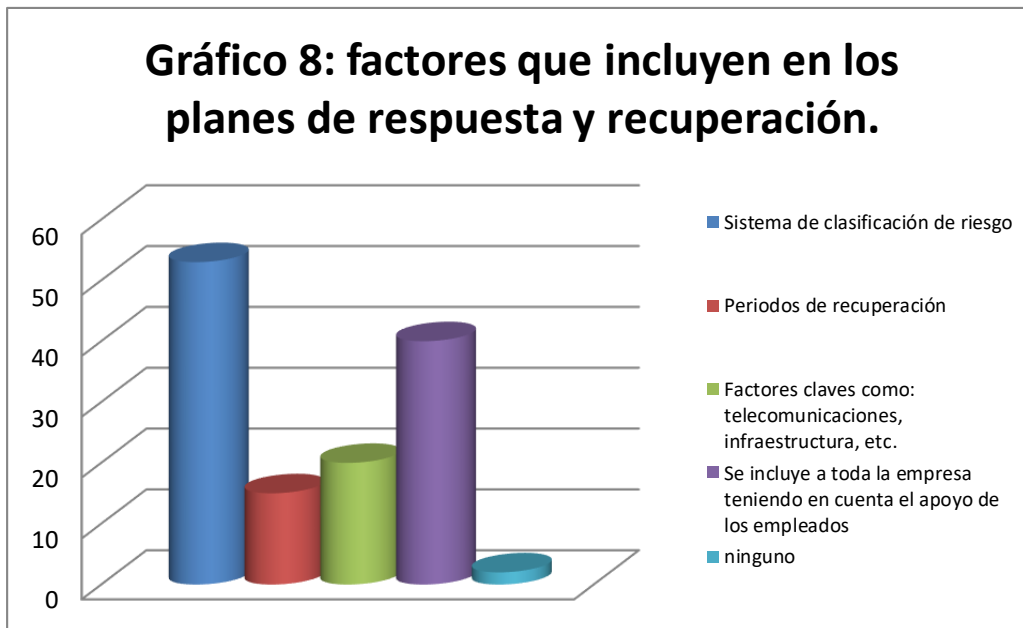
De acuerdo a los resultados obtenidos el 36% de las asociaciones encuestadas consideran que el área operativa de la organización se verá más afectada si ocurriese un incidente que paralice sus operaciones, lo que conlleva a que las demás áreas también se vean afectadas ya que podríamos decir que sin el nivel operativo la organización no avanza, no se mueve, no crece.

## PREGUNTA 8.

¿Cuáles de los siguientes factores incluye la asociación cooperativa dentro de los planes de respuesta y recuperación para el reinicio de operaciones? (puede marcar más de una opción)

**Objetivo:** indagar sobre los factores incluidos en los planes de respuesta y recuperación para el reinicio de operaciones.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Sistema de clasificación de riesgo	53 de 55	96%
Periodos de recuperación	15 de 55	27%
Factores claves como: telecomunicaciones, infraestructura, etc.	20 de 55	36%
Se incluye a toda la empresa teniendo en cuenta el apoyo de los empleados	40 de 55	73%
ninguno	2 de 55	4%



### Análisis e interpretación de los resultados:

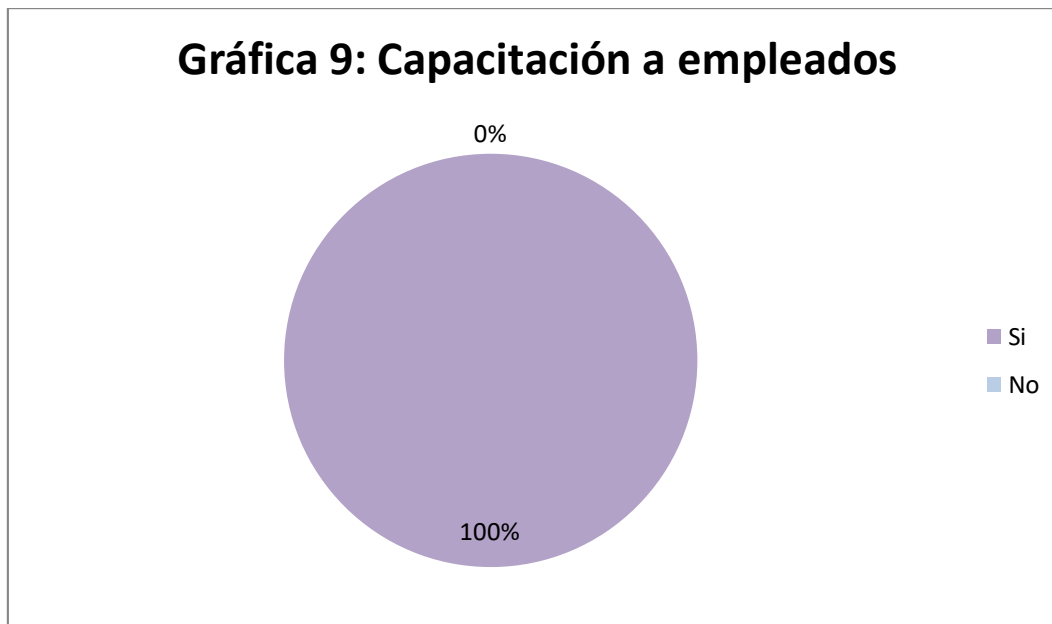
Los resultados obtenidos no representan el universo encuestado debido a que se podía seleccionar más de una opción, sin embargo se puede determinar de acuerdo a los resultados obtenidos que el sistema de clasificación de riesgos es el factor que más influye dentro de los planes de respuesta y recuperación para el reinicio de operaciones que tienen las asociaciones cooperativas.

## PREGUNTA 9.

**¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para los empleados?**

**Objetivos:** verificar si las asociaciones cooperativas cuentan con planes de capacitación para su personal.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	55	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



### Análisis e interpretación de los resultados:

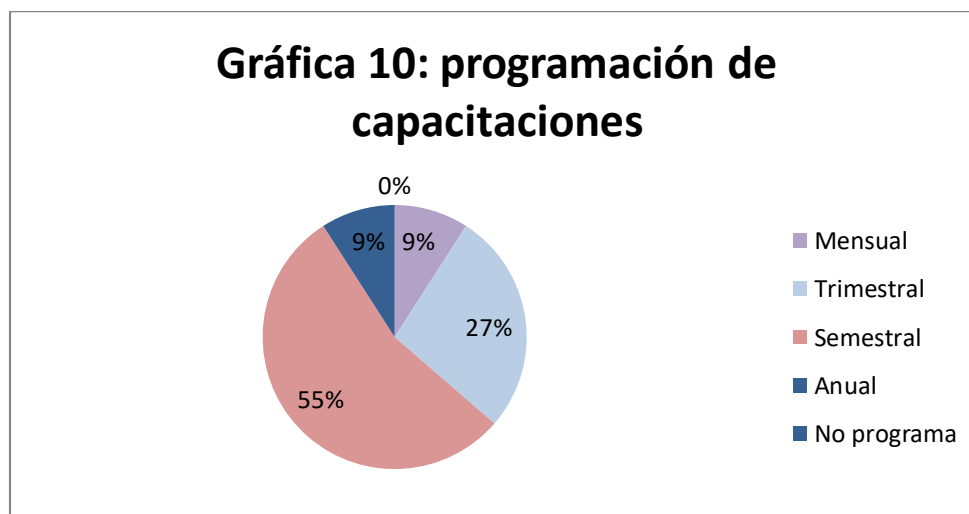
De acuerdo a los resultados obtenidos, todas las cooperativas encuestadas les brindan capacitación a sus empleados, estas les ayudan a estar en constante aprendizaje y les permite dar respuesta a situaciones que puedan llegar a generarse en el desempeño de sus labores.

## PREGUNTA 10.

**¿Con que frecuencia se encuentran programadas las capacitaciones al personal?**

**Objetivo:** conocer la frecuencia con la que se capacita al personal para evaluar si el recurso humano está capacitado para implementar un plan de gestión de continuidad de negocio.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Mensual	5	9%
Trimestral	15	27%
Semestral	30	55%
Anual	5	9%
No programa	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>9%</b>



### Análisis e interpretación de los resultados:

Tan solo un 5% de las cooperativas encuestadas capacitan a sus empleados de manera mensual, mientras que un 55% lo hace semestralmente, debido al costo que estas generan las empresas deciden realizarlas en periodos distantes de tiempo, además se podría decir que hay poca capacitación al personal por qué no se hace de manera habitual.

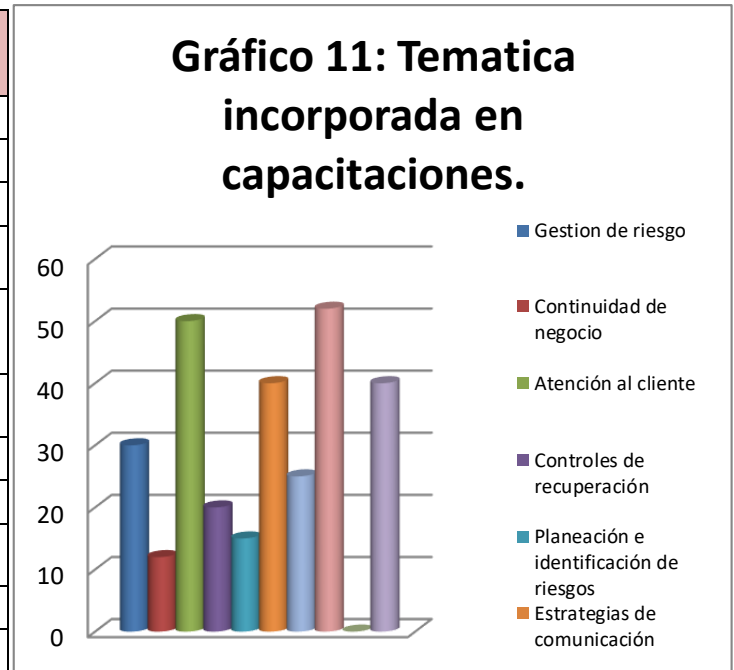


## PREGUNTA 11.

¿Cuáles de los temas siguientes se ha incorporado en los planes de capacitación? (puede marcar más de una opción)

**Objetivo:** conocer si las asociaciones cooperativas capacitan a sus empleados en tema de continuidad de negocio.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Gestion de riesgo	30 de 55	55%
Continuidad de negocio	12 de 55	22%
Atención al cliente	50 de 55	91%
Controles de recuperación	20 de 55	36%
Planeación e identificación de riesgos	15 de 55	27%
Estrategias de comunicación	40 de 55	73%
Seguridad digital	25 de 55	45%
Liderazgo	52 de 55	95%
Auditoría de cumplimiento	30 de 55	55%
Ninguno	0 de 55	0%
otros	40 de 55	73%



### Análisis e interpretación de los resultados:

Dentro de los temas que más se incluyen en los programas de capacitación se encuentran liderazgo, atención al cliente y estrategias de comunicación, siendo la continuidad de negocio el tema que menos se trata, ya que solo un 22% lo incluyen dentro de sus planes de capacitación.

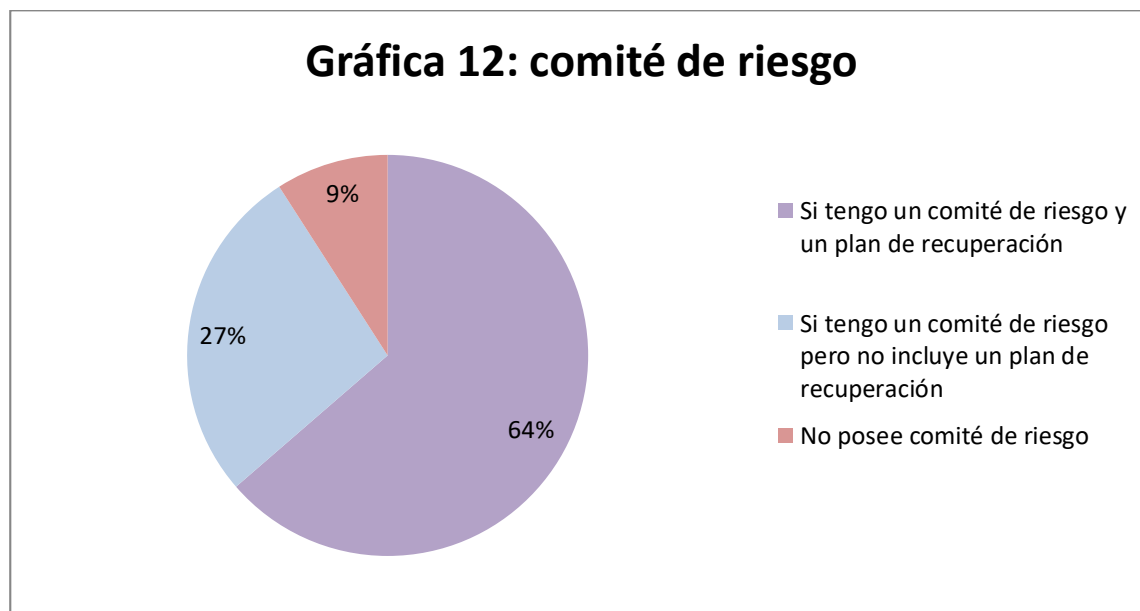
Esto nos permite analizar que ante situaciones que afecten la capacidad del negocio en lo referente a continuar con sus operaciones los empleados se encontrar con sucesos a los que no podrán responder adecuadamente.

## PREGUNTA 12.

**¿Cuenta la empresa con un comité de riesgo que vele por un plan de continuidad del negocio?**

**Objetivos:** conocer si las asociaciones cooperativas cuentan con un comité de riesgos que se encargue de la implementación de un plan de recuperación.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si tengo un comité de riesgo y un plan de recuperación	35	64%
Si tengo un comité de riesgo pero no incluye un plan de recuperación	15	27%
No posee comité de riesgo	5	9%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



### Análisis e interpretación de los resultados:

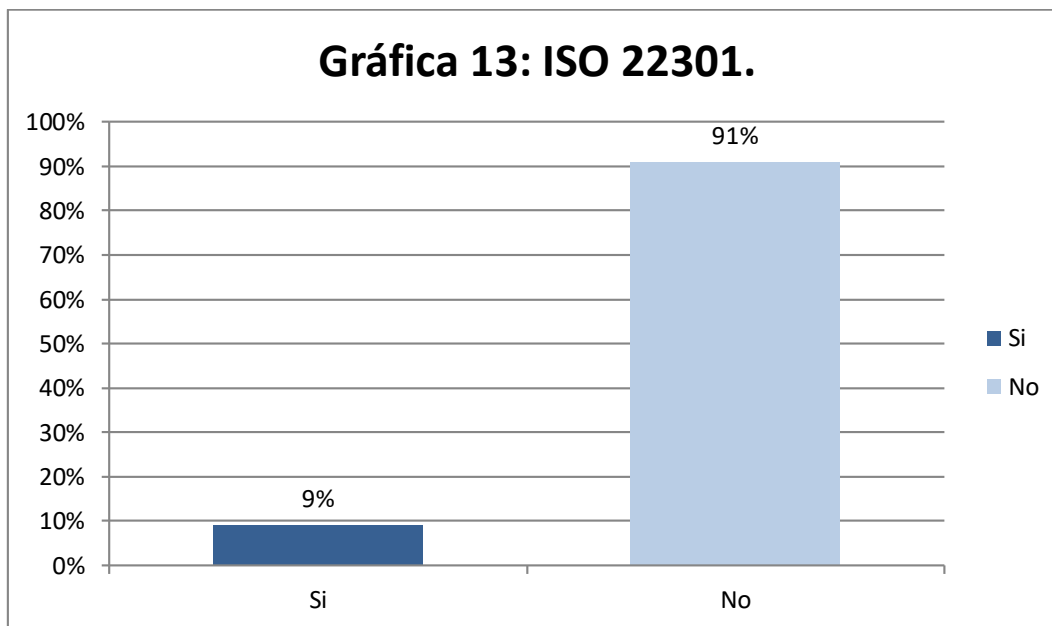
El 64% de los encuestados manifestaron que, si cuentan con un comité de riesgos que además incluye un plan de recuperación, pero existe un 9% que no posee un comité de riesgos, siendo este sector el más vulnerable a sufrir un mayor impacto al momento de que uno de los riesgos se llegue a ejecutar.

### PREGUNTA 13.

**¿Ha oído hablar de la ISO 223001 Sistema de gestión de continuidad del negocio?**

**Objetivo:** indagar sobre el conocimiento que las personas poseen sobre la ISO 223012-2012.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	5	9%
No	50	91%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



#### **Análisis e interpretación de los resultados:**

El 91% de la población encuestada no ha escuchado sobre la ISO 22301 Sistema de gestión de continuidad del negocio, mientras que solo un 9% ha escuchado sobre esta norma. Es decir, un alto número de entidades se encuentran desactualizados en normativa relacionada a esta problemática.

#### PREGUNTA 14.

**¿Estaría interesado en un documento que bajo la ISO 22301:2012 le sirviera a la cooperativa como plan de continuidad del negocio?**

**Objetivo:** demostrar el grado de interés que las asociaciones cooperativas tienen un documento basado en ISO 22301-2012.

Respuesta	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	55	100%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



#### **Análisis e interpretación de los resultados:**

En un 100% las cooperativas encuestadas están de acuerdo con la elaboración de un documento que bajo la ISO 22301:2012 les sirva a las cooperativas como plan de continuidad del negocio, que les brindaría la capacidad para continuar suministrando productos o servicios a niveles predefinidos aceptables después de un incidente.

## CRUCE DE PREGUNTAS 1 Y 12

		¿Cuenta la empresa con un comité de riesgo que vele por un plan de continuidad del negocio?				
		Sí, tengo un comité de riesgo y un plan de recuperación	Sí, tengo un comité de riesgo, pero no incluye un plan de recuperación	No posee comité de riesgo	TOTAL	
¿Cuenta la asociación cooperativa con políticas o manuales para la continuidad del negocio?	Sí	Recuento	30	0	0	30
		% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con políticas o manuales para la continuidad del negocio?	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de ¿Cuenta la empresa con un comité de riesgo que vele por un plan de continuidad del negocio?	85.7%	0.0%	0.0%	54.5%
		% del total	54.5%	0.0%	0.0%	54.5%
	No	Recuento	5	15	5	25
		% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con políticas o manuales para la continuidad del negocio?	20.0%	60.0%	20.0%	100.0%
		% dentro de ¿Cuenta la empresa con un comité de riesgo que vele por un plan de continuidad del negocio?	14.3%	100.0%	100.0%	45.5%
		% del total	9.1%	27.3%	9.1%	45.5%
Total	Recuento	35	15	5	55	
	% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con políticas o manuales para la continuidad del negocio?	63.6%	27.3%	9.1%	100.0%	
	% dentro de ¿Cuenta la empresa con un comité de riesgo que vele por un plan de continuidad del negocio?	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	63.6%	27.3%	9.1%	100.0%	

## **CRUCE DE PREGUNTAS 1 Y 12.**

Este cruce de variables se realizó con la finalidad de identificar si aquellas cooperativas que poseen un comité de riesgo desarrollan políticas o manuales enfocadas en la continuidad del negocio, el 27% de las unidades de análisis si posee el ya mencionado, pero este no incluye un plan de recuperación, por otra parte, existe un 9% de cooperativas que no posee dicho comité.

### CRUCE DE PREGUNTAS 2 Y 3

			¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?		Total
			si	No	
¿Conoce en qué consiste un Sistema de gestión de continuidad de negocio?	Si conoce	Recuento	16	17	33
		% dentro de ¿Conoce en qué consiste un Sistema de gestión de continuidad de negocio?	48.5%	51.5%	100.0%
		% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?	100.0%	43.6%	60.0%
		% del total	29.1%	30.9%	60.0%
	No conoce	Recuento	0	22	22
		% dentro de ¿Conoce en qué consiste un Sistema de gestión de continuidad de negocio?	0.0%	100.0%	100.0%
		% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?	0.0%	56.4%	40.0%
		% del total	0.0%	40.0%	40.0%
Total	Recuento	16	39	55	
	% dentro de ¿Conoce en qué consiste un Sistema de gestión de continuidad de negocio?	29.1%	70.9%	100.0%	
	% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	29.1%	70.9%	100.0%	

### CRUCE DE PREGUNTAS 2 Y 3

El 40% de los encuestados no conoce en que consiste un SGCN, y a pesar de que el 60% si posee conocimiento sobre esta temática, se ha identificado que solo un 29.1% cuenta con un sistema que asegure la capacidad de mantener el negocio en marcha.

### CRUCE DE PREGUNTAS 3 Y 4

			¿Considera que la adopción de un sistema de gestión de continuidad de negocio favorece a la entidad para cumplir con sus objetivos y evitar una interrupción de sus servicios?		Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	
¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?	si	Recuento	16	0	16
		% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?	100.0%	0.0%	100.0%
		% dentro de ¿Considera que la adopción de un sistema de gestión de continuidad de negocio favorece a la entidad para cumplir con sus objetivos y evitar una interrupción de sus servicios?	32.0%	0.0%	29.1%
		% del total	29.1%	0.0%	29.1%
	No	Recuento	34	5	39
		% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?	87.2%	12.8%	100.0%
		% dentro de ¿Considera que la adopción de un sistema de gestión de continuidad de negocio favorece a la entidad para cumplir con sus objetivos y evitar una interrupción de sus servicios?	68.0%	100.0%	70.9%
		% del total	61.8%	9.1%	70.9%
Total	Recuento	50	5	55	
	% dentro de ¿Cuenta la asociación cooperativa con un sistema que asegure la continuidad del negocio?	90.9%	9.1%	100.0%	
	% dentro de ¿Considera que la adopción de un sistema de gestión de continuidad de negocio favorece a la entidad para cumplir con sus objetivos y evitar una interrupción de sus servicios?	100.0%	100.0%	100.0%	
	% del total	90.9%	9.1%	100.0%	



### **CRUCE DE PREGUNTAS 3 Y 4.**

Con este cruce se pretende ver el nivel de aprobación de los encuestados con relación a la implementación de un sistema de gestión de continuidad del negocio para el logro de los objetivos propuestos, el 71 % no cuenta con procedimientos que aseguren el funcionar de la asociación cooperativa en el futuro, si bien es un alto porcentaje que carecen de esto el 91% está totalmente de acuerdo que la implementación de estos favorece a la entidad para cumplir con sus objetivos.

**CRUCE DE PREGUNTAS 9 y 10**

			¿Con que frecuencia se encuentran programadas las capacitaciones al personal?				Total
			Mensual	Trimestral	Semestral	Anual	
¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para los empleados?	Si	Recuento	5	15	30	5	55
		% dentro de ¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para los empleados?	9.1%	27.3%	54.5%	9.1%	100.0%
		% dentro de ¿Con que frecuencia se encuentran programadas las capacitaciones al personal?	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	9.1%	27.3%	54.5%	9.1%	100.0%
Total		Recuento	5	15	30	5	55
		% dentro de ¿Cuenta la empresa con planes de capacitación para los empleados?	9.1%	27.3%	54.5%	9.1%	100.0%
		% dentro de ¿Con que frecuencia se encuentran programadas las capacitaciones al personal?	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	9.1%	27.3%	54.5%	9.1%	100.0%

## **CRUCE DE PREGUNTAS 9 Y 10.**

La capacitación al personal dentro de las cooperativas es muy importante e indispensable, ya que con ello se logra que los empleados tengan los conocimientos necesarios en las áreas que la administración considere convenientes para cumplir con los propósitos de la organización; de acuerdo a los resultados obtenidos las entidades cooperativas encuestadas en su totalidad dentro de sus políticas cuentan con planes de capacitación para el personal, las cuales en su mayoría son programadas semestralmente ya que el 55% de los encuestados lo hace de esta manera, aunque las capacitaciones no se den de manera habitual hay que destacar que con las capacitaciones se consigue que el personal esté más preparado en cuanto a la resolución de problemas, ahorrando tiempo en la toma de decisiones, lo que se traduce en ahorro de recursos para la empresa.

**CRUCE DE PREGUNTAS 13 Y 14**

			¿Estaría interesado en un documento que bajo la ISO 22301:2012 le sirviera a la cooperativa como plan de continuidad del negocio?	Total
			si	
¿Ha oído hablar de la ISO 223001 Sistema de gestión de continuidad del negocio?	si	Recuento	5	5
		% dentro de ¿Ha oído hablar de la ISO 223001 Sistema de gestión de continuidad del negocio?	100.0%	100.0%
		% dentro de ¿Estaría interesado en un documento que bajo la ISO 22301:2012 le sirviera a la cooperativa como plan de continuidad del negocio?	9.1%	9.1%
		% del total	9.1%	9.1%
	No	Recuento	50	50
		% dentro de ¿Ha oído hablar de la ISO 223001 Sistema de gestión de continuidad del negocio?	100.0%	100.0%
		% dentro de ¿Estaría interesado en un documento que bajo la ISO 22301:2012 le sirviera a la cooperativa como plan de continuidad del negocio?	90.9%	90.9%
		% del total	90.9%	90.9%
Total	Recuento	55	55	
	% dentro de ¿Ha oído hablar de la ISO 223001 Sistema de gestión de continuidad del negocio?	100.0%	100.0%	
	% dentro de ¿Estaría interesado en un documento que bajo la ISO 22301:2012 le sirviera a la cooperativa como plan de continuidad del negocio?	100.0%	100.0%	
	% del total	100.0%	100.0%	

#### **CRUCE DE PREGUNTAS 13 Y 14.**

Al evaluar el nivel de conocimiento que se posee sobre esta normativa se logra identificar que el 91% de las asociaciones cooperativas no han escuchado hablar sobre esta, pero en su totalidad están de acuerdo con la elaboración de un documento que bajo la ISO 22301:2012 les sirva como plan de continuidad del negocio, que les brinde la capacidad para continuar suministrando productos o servicios a niveles predefinidos aceptables después de ocurrido un incidente.

## DIRECTORIO DE ASOCIACIONES COOPERATIVAS

Nº	NOMBRE	ABREVIAT	TIPO	DIRECCION	MUNICIPIO	TELEF1	TELEF2
1	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS Y JUBILADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CONULTURA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CACEME, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE GUADALUPE Y ALAMEDA JUAN PABLO II, 2 PLANTA CENTRO DE GOBIERNO PLAN MAESTRO, A-1	SAN SALVADOR	25105143;25925143	25375143;22227060
2	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL PERSONAL DE ALMACENES SIMAN S.A.,DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ASCOALSISA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	75 AV NTE. FRENTE A FUENTES BEETHOVEN, OFICINAS PRISMA MODA	SAN SALVADOR	22718637;22502474	22713000
3	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE TURISMO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOISTU, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	41 AVENIDA NORTE Y ALAMEDA ROSVELT Nº 115, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22609249	
4	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE A & A COMERCIAL S.A. DE C.V., DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACAYA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE SAN ANTONIO ABAD Y AVENIDA EL TANQUE Nº 3508	SAN SALVADOR	22338051	22338002
5	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y COMERCIALIZACION DE EMPLEADOS DE BATERIAS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOBAS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	27 AV. SUR Y 12 CALLE PONIENTE COL. CUCUMACAYAN, S.S.	SAN SALVADOR	22218457	22218457
6	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAGISTERIO HEROICO JOSE MARIO LOPEZ ALVARENGA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COPHE-JML, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	4ª CALLE ORIENTE # 620 BARRIO SAN ESTEBAN, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22226263;22212248	22213276
7	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y APROVISIONAMIENTO DE CONTADORES DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACCES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	23 CALLE PONIENTE PASAJE SAN JORGE CASA # 1414 COLONIA LAYCO	SAN SALVADOR	22609333	22609286;22609333
8	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE LA PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEPROG, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CENTRO DE GOBIERNO TORRE PROCURADURIA GENERAL DE LA REPUBLICA 9ª AVENIDA NORTE Y 11 CALLE ORIENTE; SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25175655	
9	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO , CREDITO Y APROVISIONAMIENTO DE TAXISTAS DOS PINOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	TAXISTAS DOS PINOS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	2ª AVENIDA MONSEÑOR OSCAR ARNULFO ROMERO Y 17 CALLE ORIENTE LOCAL # 6,BARRIO SAN MIGUELITO, CONDOMINIO CENTRAL, SAN SALVADOR.	SAN SALVADOR	22224589	22211286
10	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO , CREDITO , CONSUMO Y VIVIENDA TELAVIV, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTEL AVIV, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	QUINTA AVENIDA NORTE Y FINAL 41 CALLE PONIENTE, Nº 2132, BARRIO BELEN, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22255471	25569794
11	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO , CREDITO Y CONSUMO DEL INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CO-INDES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	DIAGONAL UNIVERSITARIA , CENTRO DE GOBIERNO, INSTITUTO NACIONAL DE LOS DEPORTES	SAN SALVADOR	22319943;22319808	22319944
12	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO , CREDITO DE LA FEDERACION DE INGENIEROS Y ARQUITECTOS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOFINGES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE SISIMILES 12-13 MIRAMONTE, CENTRO COMERCIAL CCIAL, METROGALERIAS, 3º NIVEL, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22612400;25612400	22611011

13	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE OMNISPORT, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACEO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDAD ESPAÑA Y 23 CALLE PONIENTE #1313 BARRIO SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22340500;22340520	22340511
14	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL HOSPITAL BLOOM, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACABB, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	25 AVENIDA NORTE Y BOULEVARD DE LOS HEROES, HOSPITAL BENJAMIN BLOOM ANEXO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25176350;22254112	22254114
15	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO LA GUANAQUITA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	GUANACOO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CENTRO COMERCIAL ANDROMEDA LOCAL 31, 3º PLANTA BOULEVARD CONSTITUCION COLONIA MIRALVALLE.	SAN SALVADOR	22196986	
16	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE EMPLEADOS DE INSTITUCIONES INTERNACIONALES DE DESARROLLO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEDINDE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA TOLUCA AVENIDA B 214, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22103910	78221161
17	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS BAUTISTAS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACABES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA Y PASAJE SANTO DOMINGO Nº 321, COLONIA AMERICA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		22701848
18	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LA MAESTRANZA DE LA FUERZA ARMADA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CAMFA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COL.GUATEMALA AVENIDA IVU Nº 1009 ENTRE CALLE 5 DE NOVIEMBRE Y 21 CALLE ORIENTE	SAN SALVADOR	22358684;25320077	22358685
19	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL COLEGIO MEDICO DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COMEDICA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ESQUINA SUR PONIENTE BOULEVARD CONSTITUCION Y PROLONGACION ALAMEDA JUAN PABLO II, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22096800;22356179	22096803;22096800
20	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, APROVISIONAMIENTO Y MEJORAMIENTO GENERAL DE LOS EMPLEADOS DE ASEGURADORA SUIZA SALVADOREÑA, S.A., DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACASESUISA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ALAMEDA DOCTOR MANUEL ENRIQUE ARAUJO CALLE LA MASCOTA LA REFORMA PLAZA SUIZA EDIFICIO ACASESUISA	SAN SALVADOR	22095000	22095031
21	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO, COMERCIALIZACION Y SERVICIOS PROFESIONALES FRATERNIDAD DE ACADEMICOS Y COMERCIANTES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	FRATERNIDAD DE ACADEMICOS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE ARCE Y 21 AVENIDA NORTE CONDOMINIOS PLAZA REAL, LOCAL # 21, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	21009262	
22	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y COMERCIALIZACION DEL GRUPO MARITIMO DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOGRUMASAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	79 AVENIDA SUR Y CALLE CUSCATLAN, EDIFICIO PLAZA CRISTAL, 2º NIVEL LOCAL 2-11, COLONIA ESCALON, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22065555	22065591;22065485
23	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES EL CAULATAT, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPACSER, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CIUDAD SATELITE, CALLE JUPITER #35-J, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22744071	22740321
24	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE SAVE THE CHILDREN, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOSACHI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	7º CALLE PONIENTE BIS Nº 5217, COLONIA ESCALON, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22635300	25236300
25	ASOCIACION COOPERATIVA AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS DE EMPLEADOS DE LA UNIVESIDAD EVANGELICA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACUEES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	FINAL PROLOGANCION JUAN PABLO II Y CALLE EL CARMEN, SAN ANONIO ABAD, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22754046;22754000	22754026;22754026
26	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE HACIENDA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACEMIHA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	21 CALLE PONIENTE Y 29 AVENIDA NORTE #1201	SAN SALVADOR	22210107; 22312400;22312401	22210459
27	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DEL PERSONAL DEL FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOFOSVI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE RUBEN DARIO, ENTRE 15 Y 17 AVENIDA SUR # 901, EDIFICIO F.S.V., SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22312000	
28	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPRESARIOS SALVADOREÑOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AV. OLIMPICA Y 71 AV. SUR Nº 3719, COLONIA ESCALON	SAN SALVADOR	22392300;2609249;25612302	22612719;2561-2300

29	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, PRODUCCION INDUSTRIAL Y COMERCIALIZACION DE EX-TRABAJADORES DEL INCAFE, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTINCAFE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA PASCO Nº 824 COLONIA MIRAMONTE, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22601762;25905720	22602617
30	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS MULTIPLES DE SOCIOS DE FRATERNIDAD MILITAR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOFRAM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	23 CALLE PTE. Y 21 AVENIDA NORTE, CASA #1206, COLONIA LAYCO	SAN SALVADOR	22228356;22254087	22254095;22733299
31	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS PROFESIONALES, DE PROFESIONALES SALVADOREÑOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COOPAS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	27 AV. NORTE Y 25 CALLE PONIENTE #1505, MEDICENTRO LA ESPERANZA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25118888;25118803; 22357853	25118804;25118800
32	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO LA NACIONAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACONAC, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	15 CALLE PTE. #402 EDIFICIO ABREGO URRUTIA #2, FRENTE A INPEP	SAN SALVADOR	22224122	22222563
33	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE TRABAJADORES DE MANTENIMIENTO DE LOS MERCADOS MUNICIPALES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACTRAM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AV. 29 DE AGOSTO, MERCADO CENTRAL, EDIFICIO 9	SAN SALVADOR	25133583;22214627	22214627
34	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACYC-PNC, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	PROLONGACION CALLE ARCE ENTRE 47 Y 49 AVENIDA NORTE COLONIA FLOR BLANCA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		22617501;22617544
35	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DEL LICEO CRISTIANO REVERENDO JUAN BUENO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CRISTIANA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AV. ESPAÑA #1635 BARRIO SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
36	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS DE LA COMISION EJECUTIVA HIDROELECTRICA DEL RIO LEMPA Y OTRAS EMPRESAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CECEL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	57 AVENIDA SUR CONDOMINIO MIRAMONTE EDIFICIO D-1 Y D-3, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22606321;22605434	22612485
37	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS MUNICIPALES DE EL SALVADOR Y OTRAS EMPRESAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACEMES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	12 AVENIDA NORTE ENTRE 19 Y 21 CALLE ORIENTE #1010, COLONIA MUGDAN, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22253573;22251124	22258106
38	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y APROVISIONAMIENTO DE VENDEDORES PROFESIONALES DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOVEPROS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	45 AVENIDA SUR, CONDOMINIO FLOR BLANCA, LOCAL #L- 44, 2º NIVEL, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22986599;22720359	22986599;25421571
39	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE TRABAJADORES METROPOLITANOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	LA METROPOLITANA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	19 CALLE PONIENTE Y 7ª AVENIDA NORTE EDIFICIO 2 "C" LOCAL 4, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22073692	
40	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DEL PERSONAL DEL UNICOMER Y UNICOSERVI, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPLAC, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	FINAL CALLE LA MASCOTA, EDIFICIO LOTISA # 5200, URBANIZACION MAQUILISHUAT.	SAN SALVADOR	22091019	22091020
41	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, APROVISIONAMIENTO Y CONSUMO DE ENFERMERAS SALVADOREÑAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOEES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE GABRIEL ROSALES Y MATIAS ALVARADO REPARTO LOS HEROES, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22732275;22017784	21020620;21017784
42	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y APROVISIONAMIENTO DE QUIMICOS Y FARMACEUTICOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COQUIFAR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA SAN FRANCISCO, CALLE LOS ABETOS Y CALLE LOS BAMBUES	SAN SALVADOR	22984417	
43	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE PROFESIONALES DE SALUD Y OTRAS INSTITUCIONES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPROSAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	FINAL CALLE ARCE Y 25 AV. NORTE; HOSPITAL ROSALES	SAN SALVADOR	22225866	22743100



44	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE ABOGADOS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COOP-ABOGADOS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	BOULEVARD Y CONDOMINIO LOS HEROES LOCAL 2-ST SEGUNDO NIVEL, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25368300;22253741	25368301;22267370
45	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO NUESTRA SEÑORA DE MONSERRAT, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPAMONS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	39 AVENIDA SUR Nº 712 COLONIA MONSERRAT, SAN SALVADOR.	SAN SALVADOR	22421819;25626546; 25626546	22197009
46	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS MULTIPLES DE INGENIEROS CIVILES Y PROFESIONES AFINES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOINCI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	81 AVENIDA NORTE Nº 11 ENTRE 5ª Y 7ª CALLE PONIENTE COLONIA ESCALON.	SAN SALVADOR	22633908	22643013
47	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE TRABAJADORES DE IUSA Y OTRAS EMPRESAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CACTIUSA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE 5 DE NOVIEMBRE Nº 144, BARRIO SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR.	SAN SALVADOR	22398700;25055100; 22398713	22398701;22398729; 22398798
48	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, SERVICIOS MULTIPLES Y CONSUMO DEL PERSONAL DE LA ESCUELA AMERICANA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE Y COLONIA LA MASCOTA FINAL CALLE 3 SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25288391;21301050; 25258301	25288390;25288791
49	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE LA DIRECCION GENERAL DE URBANISMO Y ARQUITECTURA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CODUA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	5ª CALLE PONIENTE Y 7ª AVENIDA NORTE PLAZA SAN ANGEL LOCAL Nº 205.	SAN SALVADOR	22711488	
50	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE FOTOGRAFOS SALVADOREÑO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACFOS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	4ª AVENIDA NORTE, Nº 334 CENTRO COMERCIAL LAS PLAZAS, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22314340	22815340
51	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS TECNICOS DE ELECTRICIDAD Y SIMILARES LA INTERNACIONAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOSERTEC, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE DARIO GONZALEZ # 616 BARRIO SAN JACINTO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22803714	22803713
52	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE REHABILITACION DE INVALIDOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEISRI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA COSTA RICA, AVENIDA IRAZU Nº 181 SAN SALVADOR (ISR I)	SAN SALVADOR	22372038	25218636
53	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS DEL SERVICIOS DE TESORERIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACET, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA BUENOS AIRES AVENIDA ALVARADO EDIFICIO LAS TRES TORRES, TORRE1 SOTANO MINISTERIO DE HACIENDA.	SAN SALVADOR	22443279	
54	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE PROTECCION AL MENOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEISPROMEN, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	FINAL CALLE SANTA MARTA Nº 2 COLONIA COSTA RICA, E INSTALACION DEL ISNA	SAN SALVADOR	25134700	
55	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DEL FONDO DE INVERSION SOCIAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOFFIS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	10ª AVENIDA SUR Y CALLE MEXICO BARRIO SAN JACINTO, INSTALACIONES DEL FISDL	SAN SALVADOR	25051405;21331200	21331405
56	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO COMUNIDAD SAN ANTONIO ABAD, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOACCOMSA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	SAN ANTONIO ABAD, CALLE LA GRANJITA, CASA #14 DE LA CASA PARROQUIAL, EL DESPERTAR	SAN SALVADOR	22621197;22742861	22621198
57	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y APROVISIONAMIENTO DE LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD Y CORPORACION DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPUS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	27 CALLE PTE, Nº 1348 SAN SALVADOR, POR HOSPITAL BLOOM	SAN SALVADOR	22398900;22257673	
58	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO, COMERCIALIZACION, VIVIENDA, PRODUCCION INDUSTRIAL Y SERVICIOS MULTIPLES ACOARMI, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOARMI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE PERU Nº 108 BARRIO CANDELARIA SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22701334	22800984

59	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	25 CALLE PONIENTE N° 1332 COL. FESPAD SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22361800	22361831
60	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEGURA COSTISS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COSTISS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	DIAGONAL DR. ARTURO ROMERO # 434 QUINTA GUADALUPE COLONIA MEDICA	SAN SALVADOR	25254200;25224208	25553523
61	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS POSTALES DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACEPES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	DIAGONAL UNIVERSITARIA ENTRE 13 CALLE PTE. Y 15, AVENIDA NORTE EDIFICIO CORREOS, CENTRO DE GOBIERNO	SAN SALVADOR	25277605	
62	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE TRABAJADORES MARISTAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTRAMAR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	1ª CALLE PONIENTE ENTRE 35 Y 37 AVENIDA NORTE COLONIA FLOR BLANCA, LICEO SALVADOREÑO SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22609888	25295610
63	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y COMERCIALIZACION DE CAFE DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	GRANO DE ORO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA PASCO, N° 824, COL. MIRAMONTE, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
64	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS DE SUPER REPUESTOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOSUR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	BOULEVARD CONSTITUCION, COLONIA MIRANDA, EDIFICIO DE SUPER REPUESTOS # 504.	SAN SALVADOR	22392049;22392057	22392049;22840091
65	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, Y CREDITO, CONSUMO Y APROVISIONAMIENTO DE AGENTES DE VIAJES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACAVES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	OFICINAS DE ADEMAS, AGENCIA DE VIAJES ADEMAS, AVENIDA JUAN PABLO II; FRENTE A TORRE DE ISSS	SAN SALVADOR	22746708;22256112	
66	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS MULTIPLES EL AMATE, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EL AMATE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	23 AVENIDA NORTE Y 25 CALLE PONIENTE N°1301, SAN SALVADOR, INSTALACIONES DE FEDECACES	SAN SALVADOR	25553523;22253711	25553521;25553500
67	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TENIENTE CORONEL DOMINGO MONTERROSA BARRIOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ASCOOPDOMBAR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA COSTA RICA CALLE PUNTARENAS CASA # 210, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22371697	
68	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO, TRANSPORTE Y CONSTRUCCION, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACESPROMAC, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	BOULEVARD REPUBLICA FEDERAL DE ALEMANIA N°282-A BARRIO CONCEPCION SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22226762;25210300; 25210315	21242830;25210301
69	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUESTRA SEÑORA DE LOURDES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACONSEL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA ESPAÑA Y CONDOMINIO BUSTAMENTE # 2B, SAN MIGUELITO SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22253231	22760148
70	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE PROFESIONALES EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Y CARRERAS AFINES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COASPAE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ALAMEDA ROOSEVELT Y 37 AVENIDA NORTE COLONIA FLOR BLANCA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22054800	22610956
71	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS DEL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPAC-TSE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	15 CALLE PONIENTE COLONIA ESCALON N° 4223, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22633140;22094000	22634644
72	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, APROVISIONAMIENTO, COMERCIALIZACION DE EMPLEADOS DE EL GRANJERO, S.A., DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOECSA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	BOULEVARD DEL EJERCITO NACIONAL KM 3 1/2 Y 54 AVENIDA SUR COLONIA LA CHACRA	SAN SALVADOR	25282524	25282569
73	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE INTELPHON, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOPEINTE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	63 AVENIDA SUR CENTRO FINANCIERO GIGANTE, LOCAL "A" NIVEL 12, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22437744	25150000
74	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE COGESA Y AFILIADOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACECAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA Y AVENIDA LAS MERCEDES #401 DENTRO DEL PLANTEL DE COMPAÑIA GENERAL DE EQUIPOS; FRENTE ENTRADA DEL CIRCULO MILITAR	SAN SALVADOR	22508108	22451967

75	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DEL CUERPO DE BOMBEROS NACIONALES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACBNES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE FRANCISCO MENENDEZ #552, BARRIO SANTA ANITA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25277300	25277332;25277310; 25277314
76	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE TRABAJADORES MUNICIPALES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACTRAMU, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA ESPAÑA Y 1ª AVENIDA NORTE PASAJE LINDO Nº 132; BARRIO SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22254273	
77	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DEL PERSONAL DEL CONGLOMERADO DEL BANCO SALVADOREÑO Y EMPRESAS AFINES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOBANSAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA OLIMPICA CENTRO FINANCIERO DAVIVIENDA # 3550	SAN SALVADOR	22142893;22054800	22142843;25562840; 25562842,43;255628 41
78	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL PERSONAL DEL RAMO DE JUSTICIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACCOPRAJ, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	EDIFICIO SMIT SANDOVAL LOCAL 7 A 2ª PLANTA 7ª AVENIDA NORTE Y 19 CALLE PONIENTE Nº444, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22352133	
79	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE MESEROS Y CONEXOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOMEYCON, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	10ª AV. SUR Y 2ª CALLE ORIENTE # 603, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22237013;22771163	22227286;22223919
80	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO BANCO DE FOMENTO AGROPECUARIO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COBANFA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	53 AVENIDA SUR #2679, AVENIDA OLIMPICA, COLONIA FLOR BLANCA	SAN SALVADOR	22410826;22220177	22220544;22410932; 22410800
81	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO, COMERCIALIZACION Y APROVISIONAMIENTO DE VENDEDORES DE LOS MERCADOS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOVEMERSA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	1ª CALLE PONIENTE Nº2823 SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22605426	
82	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS TRABAJADORES DE LA RADIO Y TELEVISION SALVADOREÑA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTRAST, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ALAMEDA DR. MANUEL ENRIQUE ARAUJO EDIF. CANALES 2,4,6 COL. ROMA	SAN SALVADOR	22092009	21022159
83	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE OD EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACCDEOD, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ENTRE 49 Y 51 AVENIDA NORTE COLONIA LAS TERRAZAS, OFICINAS DE OFFICE DEPOT, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22604050	
84	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE LA ADMINISTRACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACCEANTEL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ALAMEDA JUAN PABLO II, Nº 509, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22221457;25203309	22861871;22186200
85	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS PROFESIONALES MAGISTERIAL SALVADOREÑA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPACREMS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	1ª CALLE PONIENTE Y 19ª AVENIDA NORTE Nº139, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22715114;22225572; 22713693	22718719;22713693
86	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, SERVICIOS DE VIGILANCIA Y OTROS SERVICIOS EL PROGRESO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOSEVPROG, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	13 AVENIDA NORTE BARRIO SANTA LUCIA # 227, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22226147	22227065
87	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NOSOTRAS PROGRESISTAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOOP-NOSOTRAS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA BERNAL Nº 16-S COLONIA SATELITE, CASA Nº 16 BLOCK S	SAN SALVADOR	22849693	22848396
88	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL PERSONAL DE CURTIS INDUSTRIAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPERCI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	53 AVENIDA SUR Nº 123 COLONIA FLOR BLANCA EDIFICIO CURTIS, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22230605;22236022	22236913
89	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE ECONOMIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CEMEL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	JUAN PABLO II Y CALLE GUADALUPE, PLAN MAESTRO, CENTRO DE GOBIERNO, MINISTERIO DE ECONOMIA	SAN SALVADOR	25905577	25905930
90	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y APROVISIONAMIENTO DE VENDEDORES INDEPENDIENTES 26 DE AGOSTO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOACAVI 26 DE AGOSTO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	18 AVENIDA NORTE Y 11 CALLE ORIENTE #707 BARRIO CONCEPCION, PLAZUELA AYALA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		22772102

91	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DEL CENTRO JUDICIAL ISIDRO MENEDEZ, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ISIDRO MENEDEZ, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	11 AVENIDA NORTE Y 15 CALLE PONIENTE INSTALACIONES DE LOS JUZGADOS, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	21006309	
92	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS Y MUNICIPALES DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEPYMES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	27 CALLE ORIENTE # 110 BARRIO SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22352085	22250833
93	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE UNIVERSIDAD CRISTIANA DE LAS ASAMBLEAS DE DIOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOUCAD, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	27 CALLE ORIENTE Nº 134, BARRIO SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22255046	
94	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE SERVIDORES HUMANITARIOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	MANOS SOLIDARIAS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA BERNAL No. 222, COLONIA MIRAMONTE, SAN SALVADOR.	SAN SALVADOR	22608275	
95	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE ASEGURADORA AGRICOLA COMERCIAL Y CORPORACION APOLO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACSAPOLO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ALAMEDA ROOSEVELT # 3104, INSTALACIONES DE ASEGURADORA ACSA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22603344;22618260	22618221;22618283
96	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE PENSIONADOS DE INPEP, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOACCPINPEP, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	15 CALLE PONIENTE EDIFICIO DE INPEP, CENTRO DE GOBIERNO, FRENTE A LA CANCHA DE BASQUETBOAL	SAN SALVADOR	22319700	21017783
97	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE EMBOTELLADORA LA CASCADA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACELCA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	6ª AVENIDA NORTE # 1708, LOCAL 1711, COLONIA LA RABIDA, BARRIO SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22259068	22340096
98	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO COMERCIALIZACION DE EMPLEADOS DE PROTECCION Y MANEJOS DE VALORES DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOEPROM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ALAMEDA MANUEL ENRIQUE ARAUJO CALLE LOMA LINDA Nº 104 COL. SAN BENITO. EDIFICIO SERSAPROSA	SAN SALVADOR	22075000	22452035
99	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE VENEDORES DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOCAVES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE ARCE Nº 617 LOCAL Nº 4, ENTRE 9ª AVENIDA SUR Y 11ª AVENIDA SUR, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	21316540	22810930
100	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y AYUDA FAMILIAR DE ANDES 21 DE JUNIO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CO-ANDES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	1ª AVENIDA NORTE Nº 810, ESQUINA OPUESTA A C.C. DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR	22212452	22224590
101	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO, DE MUJERES SORORIDAD, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COOPERATIVA SORORIDAD, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA SATELITE, PASAJE VENUS Nº19, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22741451	
102	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, APROVISIONAMIENTO Y COMERCIALIZACION PARA EL DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COOPRODECES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	13 CALLE ORIENTE, EDIFICIO METRO ESPAÑA LOCAL Nº104 ENTRE 2ª AVENIDA NORTE Y AVENIDA ESPAÑA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25031030	
103	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO, APROVISIONAMIENTO Y COMERCIALIZACION EL PINAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPINAL, DE R. L.	AHORRO Y CREDITO	4ª CALLE PONIENTE Y 23 AVENIDA SUR CONDOMINIO CUSCATLAN 3ª PLANTA #106, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22211132;22214175	22212294;22211119
104	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION Y APROVISIONAMIENTO NUEVA ACROPOLIS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COACNA, DE R. L.	AHORRO Y CREDITO	RESIDENCIAL SAN LUIS CALLE #2 PASAJE 2 #43, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22746523	22742287
105	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO, COMERCIALIZACION Y TRANSPORTE EL BOSQUE, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOTRABOSQUE, DE R. L.	AHORRO Y CREDITO	RESIDENCIAL BOSQUES DE LA PAZ, CALLE # 4 ORIENTE POLIGONO 8 CASA # 34 ILOPANGO	SAN SALVADOR		
106	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION Y APROVISIONAMIENTO DE LAS ARTES GRAFICAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ARTES GRAFICAS, DE R. L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA NORTE Y NOVENA CALLE ORIENTE; NUMERO 402, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25328968	

107	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y COMERCIALIZACION EL CAUDAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EL CAUDAL, DE R. L.	AHORRO Y CREDITO	17 CALLE PONIENTE # 135 BARRIO SAN MIGUELITO SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22213924	
108	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION Y APROVISIONAMIENTO DE AGRONOMOS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	AGROSAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE LA CEIBA Y 3ª CALLE PONIENTE # 5010 COLONIA ESCALON SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22647046	
109	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO DEL PERSONAL DEL INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COISDEMU, DE R. L.	AHORRO Y CREDITO	9ª AVENIDA NORTE Y CALLE ARCE # 120, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22817500;25104100	22817511
110	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS DE LA UNIVERSIDAD MODULAR ABIERTA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COUMA, DE R. L.	AHORRO Y CREDITO	1ª CALLE PONIENTE # 2817 SAN SALVADOR INSTALACIONES UNIVERSIDAD MODULAR ABIERTA	SAN SALVADOR	22605320;22605307	22221457;22215707; 22605320;22215707
111	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO EL TREBOL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EL TREBOL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA OLIMPICA # 3775, COLONIA ESCALON	SAN SALVADOR		25006285
112	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE TRABAJADORES DE GALVANISSA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COOPGV, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	BOULEVARD LOS PROCERES, NIVEL 3 DEL EDIFICIO DE FERROCENTRO, 900 METROS AL ORIENTE DE LA UCA.	SAN SALVADOR		
113	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS TRABAJADORES ESTATALES Y PRIVADOS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACTEPES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE 5 AVENIDA NORTE, CENTRO COMERCIAL GUADALUPE LOCAL # 7; SEGUNDO NIVEL, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22213992	22213991;22213992
114	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE GRUPO INVERSIONES S.A DE C.V. Y EMPRESAS RELACIONADAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEGI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CENTRO COMERCIAL VILLA ESPAÑA LOCAL C-1 PASEO GENERAL ESCALON COLONIA ESCALON SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22366000	22366036
115	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RAPIDO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOOPERAR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	4ª CALLE PONIENTE Y 15 AVENIDA SUR # 829	SAN SALVADOR	25277839	
116	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y COMERCIALIZACION DE TRABAJADORES VISIONARIOS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTVISAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	12 AVENIDA SUR # 111 COLONIA GUADALUPE, SOYAPANGO	SAN SALVADOR		
117	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE LA ASOCIACION DE GRADUADOS DE LA UNIVERSIDAD SALVADOREÑA ALBERTO MASFERRER, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COMASFERRER, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CENTRO COMERCIAL MASFERRER LOCAL 3 AV. MASFERRER COLONIA ESCALON	SAN SALVADOR	22571696	
118	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, PRODUCCION AGROPECUARIA Y COMERCIALIZACION DE LA UNIDAD NACIONAL ORGANIZADA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACUNOCOM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CONDominio ROBLES DE AMERICA EDIFICIO B #2 SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
119	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS Y EMPLEADAS DEL INSTITUTO NACIONAL DE PENSIONES DE LOS EMPLEADOS PUBLICOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACEDI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	15 CALLE PONIENTE, INSTALACIONES DE INPEP CENTRO DE GOBIERNO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22319700;22479700	22319714;22470031
120	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE TRABAJADORES JUBILADOS Y PENSIONADOS MARIO MONTECINO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTRAJUP-MM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	27 CALLE ORIENTE Nº 110 BARRIO SAN MIGUELITO EDIFICIO AGOPYM, CUARTA PLANTA	SAN SALVADOR	21317228;22250833	25141246;21317228
121	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION Y TRANSPORTE DE CARGA "DIVINA GRACIA", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOTRAC, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	24 AVENIDA NORTE Y BOULEVARD INDEPENDENCIA, BARRIO CONCEPCION INSTALACIONES DEL MERCADO DEL	SAN SALVADOR		

				MAYOREO LA TIENDONA, EDIFICIO N° 5 LOCAL 279			
122	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, APROVISIONAMIENTO, COMERCIALIZACION Y CONSUMO DE EMPRESARIOS DE COMUNICACIONES RADIALES, TELEVISIVOS Y AFINES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOASDER, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE LA CEIBA # 261 COLONIA ESCALON, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
123	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y COMERCIALIZACION MOVIMIENTO SOLIDARIO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOMSOL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	24 AV. NORTE N° 28 BARRIO LA TIENDONA	SAN SALVADOR		
124	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO FINANCIERA POPULAR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	FINANCIERA POPULAR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE DELGADO # 713	SAN SALVADOR	22222541	22810307
125	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES "ABER", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COABER, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	MEDICENTRO LA ESPERANZA EDIFICIO D N° 112, SAN SALVADOR, 25 AVENIDA NORTE	SAN SALVADOR	22254193	
126	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DEL BICENTENARIO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ASOCOBI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE LAS PALMAS # 223, COLONIA SAN BENITO	SAN SALVADOR	21321700	
127	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS DE EMPLEADOS OPTICOS LA REALEZA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPLAR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA MIRAMONTE, AVENIDA MARACAIBO #632, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	23397200;2353838	22397201
128	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SANTA VICTORIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COSAVI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE GABRIELA MISTRAL Y 29 AVENIDA NORTE N° 1001 LOCAL 5; SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22604230;22414200	22611510
129	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y COMERCIALIZACION LOS DANTOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	LOS DANTOS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE CIRCUNVALACION 89 AV SUR ATRÁS DE BADAM QUETSE ;COLONIA ESCALON	SAN SALVADOR		
130	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES "NUESTRA FINANCIERA", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	NUESTRA FINANCIERA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	9ª AVENIDA NORTE , COLONIA ESCALON #3843, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25289715	25289734;25289780; 25289738
131	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE GRUPO MEGA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOMEGA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE A SAN ANTONIO ABAD, # 9 PASAJE VALDIVIESO; FUNCIONANDO EN KM 40 1/2 CANTON SAN CRISTOBAL, SAN LUIS TALPA LA PAZ	SAN SALVADOR	21326301; 21326323	21326336;21326310
132	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO "CREDITOS SALVADOREÑOS", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CREDISAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA MIRAMONTE PONIENTE, CALLE LAS ARBOLEDAS AVENIDA # 406	SAN SALVADOR	22611409;22093196	
133	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS REGISTRALES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACER, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA GENERAL MANUEL JOSE ARCO; CALLE DOUGLAS VARELA Y AVENIDA CABALLERIA	SAN SALVADOR	25219328	
134	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO DEL CIRCUITO DE COMERCIO Y CONSUMIDORES ADMINISTRADO POR PUNTOTRANSACCIONES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	PUNTOTRANSACCIONES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	EDIFICIO GRAN PLAZA EN 2º NIVEL, LOCAL #203, BOULEVARD DEL HIPODROMO EN SAN BENITO	SAN SALVADOR	25240740;25240710	25240700;25240703
135	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PARA LA PRODUCCION Y FORTALECIMIENTO DE LAS FAMILIAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOAPRO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COERU NUMERO 108, BARRIO CANDELARIA	SAN SALVADOR	22800984	22800984
136	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPRESARIOS EN RED, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACENRED, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CENTRO COMERCIAL PSAN BENITO, LOCAL 1-2	SAN SALVADOR		

137	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DEL PERSONAL DE LA PROCURADURIA PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPEDH, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	EDIFICIO URRUTIA ABREGO # 1 Y 15 CALLE PONIENTE, CENTRO DE GOBIERNO	SAN SALVADOR	25246913;2524-6916	25246923
138	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DEL ORGANISMO JUDICIAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACODUD, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	BOULEVARD TUTUNCHAPA, ANEXO DEL CENTRO JUDICIAL ISIDRO MENEZES, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
139	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA INDUSTRIA POSTAL Y OTRAS EMPRESAS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOIPES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	15 CALLE PONIENTE Y DIAGONAL UNIVERSITARIA, EDIFICIO CORREOS, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		25277605
140	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO, APROVISIONAMIENTO Y PRODUCCION AGRICOLA YIREH, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COOP-YIREH, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	5ª AVENIDA NORTE, EDIFICIO MORENO 3ª PLANTA LOCAL 26 "A"	SAN SALVADOR	22357662	
141	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INIM, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	INIM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE COLIMA # 836 DE LA COLONIA MIRAMONTE	SAN SALVADOR	22610554	
142	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y PRODUCCION AGROINDUSTRIAL RENACIMIENTO CAMPESINO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	RENACIMIENTO CAMPESINO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE PRINCIPAL, FRENTE AL YUCODROMO DE MEJICANOS SAN SALVADOR # 33 SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22333659	
143	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE TECNICA HOSPITALARIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTECH, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA MEDICA, LOCAL 8 DIAGONAL ARTURO ROMERO APTO. #444	SAN SALVADOR	22254796	
144	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO, APROVISIONAMIENTO Y COMERCIALIZACION CREDICRECER, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CREDICRECER, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	41 AVENIDA NORTE Nº 4319, COLONIA FLOR BLANCA	SAN SALVADOR	25641234	
145	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE STARLINE, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CREDI-STAR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	EDIFICIO STARLINE, CALLE LOS ANDES #2956	SAN SALVADOR	22009900;22009942;22009948	22009999;22009941
146	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CODECOSOL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	KM 3 1/2 INTERSECCION AUTOPISTA A COMALAPA, UNIVERSIDAD LUTERANA	SAN SALVADOR	21332600	21332601
147	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE EDUCADORES SALVADOREÑOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACESAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA ESPAÑA, CONDOMINIO METRO ESPAÑA, EDIFICIO J APARTAMENTO Nº 2	SAN SALVADOR		
148	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y COMERCIALIZACION LOS UNICOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	LOS UNICOS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	11 AVENIDA NORTE Y 3ª CALLE PONIENTE PLAZA PASADENA Nº 215	SAN SALVADOR	21243059	21249980
149	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL CONSEJO NACIONAL DE LA JUDICATURA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACECONJ, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	FINAL CALLE LOS ABETOS #8 COLONIA SAN FRANCISCO INSTALACIONES DEL CONSEJO NACIONAL DE LA JUDICATURA	SAN SALVADOR	25233018	
150	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE MUJERES TRABAJADORAS DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOMUTRAS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA BUENOS AIRES Nº 1 CASA 1123 AVENIDA PRADO	SAN SALVADOR		22256065
151	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO PARROQUIA CRISTO REDENTOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACPREL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	PASEO GENERAL ESCALON, INSTALACIONES DE PARROQUIA CRISTO REDENTOR, 50 METROS AL PONIENTE DEL REDONDEL MASFERRER.	SAN SALVADOR		22646423
152	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO TREINTA Y UNO DE ENERO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOENER, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	17 CALLE PONIENTE Nº 135, BARRIO SAN MIGUELITO	SAN SALVADOR		

153	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTRO CNR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPECNARE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	1ª CALLE PONIENTE y 43 AV. NORTE #2310, CENTRO NACIONAL DE REGISTROS	SAN SALVADOR	22005376	
154	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL GRUPO CALMA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACECALMA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE CIRCUNVALACION NUMERO 711, EDIFICIO DEL GRUPO CALMA	SAN SALVADOR	22090000	
155	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, PRODUCCION, AGROINDUSTRIAL, COMERCIALIZACION Y APROVISIONAMIENTO "EL CAÑAL", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EL CAÑAL. DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE TALNIQUE, Nº G- 22, COLONIA JARDINES DE LA LIBERTAD; SANTA TECLA	SAN SALVADOR		25669287
156	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS MULTIPLES EGRESADOS ENCO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COOPEGRESADOS ENCO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	23 AVENIDA NORTE Y 25 CALLE PONIENTE # 1301; EL SALVADOR; SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25553500	25553504;25553508
157	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, PRODUCCION AGROINDUSTRIAL, COMERCIALIZACION Y SERVICIOS DIVERSOS EL FRUTO DE DIOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOOPEL FRUTO DE DIOS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	1ª CALLE PONIENTE Nº 1823 COLONIA FLOR BLANCA	SAN SALVADOR	25662040	
158	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS DE CEMENTERIO LA RESURRECCION Y FUNERALES LAS FLORES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACECYF, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA SAN FRANCISCO AVENIDA AMAPOLAS # 10, OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE CEMENTERIO LA RESURRECCION Y FUNERALES FLORES	SAN SALVADOR	21216500	
159	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL GRUPO PAILL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPAILL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	LABORATORIOS PAILL, 8ª. AVENIDA SUR Y 10a CALLE ORIENTE Nº 470	SAN SALVADOR	22414619	22810222;22811240
160	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE CORREDORES DE BIENES Y RAICES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOBIR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA MIRAMONTE, CALLE MIRAMONTE # 35	SAN SALVADOR		22001320
161	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS LOGISTICOS DE TRABAJADORES DE LIVSMART AMERICAS S.A DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTLASA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CIUDAD LOURDES COLON, LA LIBERTAD	SAN SALVADOR	23195026	
162	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO PRODUCCION AGRICOLA E INDUSTRIAL Y COMERCIALIZACION ACACIPDIS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACIPDIS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	1ª CALLE PONIENTE EDIFICIO RIVAS MACHÓN TERCER NIVEL LOCAL Nº 7, ENTRE 23 Y 25 AV. NORTE, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		21302015
163	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FAMILIAR DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	LA FAMILIAR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	DIAGONAL ARTURO ROMERO, POLIGONO 1 Nº22	SAN SALVADOR		
164	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE AFILIADOS AL SINDICATO DE TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOBIEIM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE GUADALUPE, CONDOMINIO LUCIA, LOCAL 1-B PASAJE SAN ERNESTO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22267523	
165	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE SALUD, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEMINSAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE ARCE #827, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25917086	
166	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS DIVERSOS DE EMPLEADOS DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTEMIS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA MAX BLOCK CASA Nº 132 COLONIA MEDICA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22356475	
167	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE PROFESIONALES Y EMPRENDEDORES INDEPENDIENTES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPREIM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	BIGGES LOS HEROES CENTRO COMERCIAL LOS HEROES, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		



168	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y VIVIENDA HERMOSA PROVIDENCIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACVIHP, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COMUNIDAD HERMOSA PROVIDENCIA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
169	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS PROFESIONALES DE INFORMATICA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COINFORMATICA, DE R. L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA SAN FRANCISCO, AVENIDA LAS CAMELIAS CASA # 12, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
170	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS Y CONEXOS DE LA DROGUERIA SANTA LUCIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	DROGUERIA SANTA LUCIA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE Y COLONIA ROMA # 238, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22506200	22506205
171	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO REVOLUCIONARIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACCYR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE LA CEIBA, CASA # 261, COLONIA ESCALON, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	21212507	
172	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE RADIO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EMISOR, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ALAMEDA JUAN PABLO II, EDIFICIO MINISTERIO DE GOBERNACION 10º NIVEL, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25277295	
173	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE SUENOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CAPEP, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	URBANIZACION LOMAS DE SAN FRANCISCO, AVENIDA #2, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25240300	
174	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DEL PERSONAL DE PLAN EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPLAN, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA SAN BENITO BLC. EL HIPODROMO #671	SAN SALVADOR		22466100;22466141
175	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO MOVIMIENTO 5+, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COOPERATIVA 5+, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	43 AVENIDA NORTE, PROLONGACION, CALLE ARCE #204, LOCAL 6, COLONIA FLOR BLANCA	SAN SALVADOR		25641567
176	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL EMPODERAMIENTO ECONOMICO Y SOCIAL DE LAS MUJERES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COMELIDAS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	URBANIZACION PALOMO 23 CALLE PONIENTE Y AVENIDA VICTORIA #123, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		22252511
177	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y COMERCIALIZACION DE SALVADOREÑOS EN EL EXTERIOR E INTERIOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COFINSE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA CENTROAMERICA CALLE GABRIELA MISTRAL #549 SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25192431	
178	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DEL SINDICATO GENERAL DE EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE SALUD, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COSIGESAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	25 AVENIDA NORTE FINAL CALLE ARCE, SAN SALVADOR, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22319250	
179	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL GRUPO ROBLE, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACEGRO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	BOULEVARD TUTUNCHAPA A UN COSTADO DE METRO CENTRO, EDIFICIO ROBLE, SAN SALVADOR, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25056230	25056100
180	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO RODOLFO ANDRES PRIETO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACORAP, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	19 AVENIDA SUR Y CALLE RUBEN DARIO # 155 SAN SALVADOR, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22224316	
181	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE EXBECAARIOS DEL ALBERGUE ESTUDIANTIL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOE XBECAE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	33 CALLE ORIENTE Y 8ª AVENIDA, COLONIA LA RABIDA #421, S.S.	SAN SALVADOR		
182	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE FUTBOLISTAS DE EL SLAVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOFES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	KM 10 LOCAL DEL MAYA CONTRI CLUB, SANTA TECLA, LA LIBERTAD; DIRECCION EN DONDE FUE CONSTITUIDA	SAN SALVADOR		
183	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y COMERCIALIZACION SAN MIGUELITO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	SAN MIGUELITO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	MERCADO MUNICIPAL SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		

184	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS EMPLEADOS DE LA AUTORIDAD MARITIMA PORTUARIA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOPEAMP, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE LA MASCOTA, CALLE #2 Y #127; SAN SALVADOR LOCAL LOMA LINDA	SAN SALVADOR	25919026	25919000;25919818
185	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNICORNIO", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	"UNICORNIO", DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA EL ROBLE AV. "B" LOCAL #117, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
186	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE EMPLEADOS DE SYKES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ASOSYKES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	NPULEVARD DE LOS HEROES, EDIFICIO SYKES	SAN SALVADOR	22613707	22613915
187	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y COMERCIALIZACION DE EMPLEADOS DE CERPROFING, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CECEPROFING, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	LOCAL DE LA OFICINA DE SERVICIOS DE INGENIERIA, S.S. DE C.V	SAN SALVADOR		
188	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE LOS TRABAJADORES DEL CONSEJO SUPERIOR DE SALUD PUBLICA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACAC-CSSP, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	PASEO GENERAL ESCALON # 3550, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
189	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS PROFESIONALES CAMBIANDO VIDAS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CAMBIANDO VIDAS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	HOTEL MIRAMONTES, SAN SALVADOR, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
190	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE PSICOLOGIA DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	PSICOOP, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	OFICINAS DE LA FUNDACION PROMOTORA DE COOPERATIVAS FUNPROCOOP, 12 CALLE PONIENTE COLONIA FLOR BLANCA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
191	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y SERVICIOS PROFESIONALES DE LOS PERIODISTAS Y CONEXOS, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	PERIODISTAS Y COMUNICADORES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	EDIFICIO SKY LIGTH N CENTER, COLONIA SAN BENITO, LOCAL ASOCIACION DE PERIODISTAS, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	23312977	
192	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS PROFESIONALES "MEJORANDO TU VIDA", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACYM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	INSTALACIONES DEL INSAFOCCOP	SAN SALVADOR		
193	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, CONSUMO Y COMERCIALIZACION NISSI, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	NISSI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	19 CALLE ORIENTE NUMERO 14-11, BARRIO SAN MIGUELITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
194	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, SERVICIOS PROFESIONALES DE ASESORES FINANCIEROS, RESPONSABILIDAD LIMITADA	CODAFI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ANTIGUA CALLE FERROCARIL CASA 29-A, PLAZA MANGO FRENTE HACIENDA LOS MIRANDA, ANTIGUO CUSCATLAN	SAN SALVADOR		
195	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO E- 9092, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	COPE 9092, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	7ª AVENIDA NORTE, URBANIZACION SANTA ADELA, EDIFICIO 147 LOCAL # 4-A, CENTRO DE GOBIERNO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	21019517	
196	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA FORMOSA Y COMERCIALIZACION DEL SECTOR LABORAL DE JUAYUA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	FORMOSA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	FUE CONSTITUIDA EN LAS OFICINAS DE INSAFOCCOP	SAN SALVADOR		
197	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO PARA LA DEFENSA INTEGRAL DE LA CLASE TRABAJADORA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	CODETIS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	EN LAS INSTALACIONES DEL INSAFOCCOP	SAN SALVADOR	22661958	
198	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SIANDES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOSIANDES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA FLOR BLANCA, CALLE EL PROGRESO Nº 12; SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
199	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE OFICIALES DE POLICIA DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ASOPOLS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	FINAL BOULEVARD CORONEL ARTURO CASTELLANOS (EX- VENEZUELA) BARRIO LOURDES, SUB DIRECCION DE ADMINISTRACION Y PNC	SAN SALVADOR	25271110	

200	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD PRIVADA NUEVO PACTO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACSISI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	7ª AVENIDA SUR Y 3ª CALLE PONIENTE #5, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
201	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE LA CAJA MUTUAL DEL MINISTERIO DE EDUCACION, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	LA MUTUALITA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CALLE GUADALUPE Y BOULEVARD DR. HECTOR SILVA # 146, COLONIA MEDICA; EDIFICIO CAJA MUTUAL, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	21324111	
202	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO SOLIDEZ, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACRES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	23 CALLE PONIENTE Y MARIA AUXILIADORA Nº 1213 PASAJE 3 COLONIA LAYCO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
203	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO DE EMPLEADOS DE FOPROLYD, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AVENIDA JUAN PABLO II, 2ª Y 4ª AVENIDA NORTE # 428, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
204	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DE PRVISION SOCIAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACO-PREVISION, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22347210	
205	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE TRABAJADORES DE ALMACENADORA EL PACIFICO S.A. DE C.V., DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOALMAPAC, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ALMACENADORA DEL PACIFICO, PLANTA AMAPAC, ZONA INDUSTRIAL DE ACAJUTLA, SONSONATE	SAN SALVADOR	25247900	
206	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL INSTITUTO NACIONAL MAESTRO ALBERTO MASFERRER, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOMAM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	UNIDAD DEL ISSS DE LA COLONIA ZACAMIL, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	22725025	
207	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPLEADOS DEL BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR, DE RESPONSABILIDAD LIMITADO	ACACEBANHI, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	LOCAL DE LA AGENCIA AUTOPISTA SUR DEL BANCO HIPOTECARIO DE EL SALVADOR	SAN SALVADOR	21326042	29857815
208	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DEL SINDICATO DE TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y PREVENION SOCIAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOSITRAMITPS, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	EN LAS INSTALACIONES ES DEL MINISTERIO DE TRABAJO	SAN SALVADOR	22282164	
209	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO EMPRENDE, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EMPRENDE, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	75 AVENIDA SUR, PASAJE "B" Nº 7, COLONIA ESCALON, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	25086796	
210	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y CONSUMO DE EMPRESARIOS Y PROFESIONALES EL AGUILA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EL AGUILA, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	SANTA ELENA ANTIGUO CUSCATLAN, RESTAURANTE LOS CEBOLLINES	SAN SALVADOR		21200543
211	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PARA CHEF, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ASOCHEF, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	ACADEMIA GASTRONOMICA, AVENIDA ROOSEVELT, EDIFICIO SABA LOCAL #4, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
212	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION Y SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL EMPODERAMIENTO DE TRABAJO SOCIAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOTSEMP, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	CIFCO, AVENIDA LA REVOLUCION COLONIA SAN BENITO, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
213	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO *LAS TRES TORRES* DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACO TRES TORRES, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	COLONIA BUENOS AIRES, AV, ALVARADO Y DIAGONAL CENTROAMÉRICA, CONDOMINIO LAS TRES TORRES S.S	SAN SALVADOR	22443665	
214	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TU EMPRESA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	T-EMPRECOO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AUDITORIO DE INSAFOCOOP LOCAL 210 MODULO "F" DE LOS CONDOMINIOS LA ESPERANZA, 23 CALLE PONIENTE Y 27 AVENIDA NORTE, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		25569262
215	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO Y COMERCIALIZACION EL SALVADOR SOLIDARIO, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EL SALVADOR SOLIDARIO, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO		SAN SALVADOR		

216	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LOS EMPLEADOS DE GBM, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOGBM, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	OFICINAS DE GBM CALLE LOMA LINDA N. 246 COLONIA SAN BENITO. SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
217	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, SERVICIOS PROFESIONALES Y VIVIENDA DE LOS SERVIDORES Y EXSERVIDORES ESTATALES LATINOAMERICANOS SOLIDARITAT, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	SOLIDARITAT, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AUDITORIO DE FEDECRECE 25 AV. NORTE Y 25 CALLE PONIENTE SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
218	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "PROGRESO Y FUTURO", DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACPROF, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	17 CALLE ORIENTE # 121 , COLONIA SANTA EUGENIA, SAN SALVADOR	SAN SALVADOR		
219	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO, CREDITO, COMERCIALIZACION Y SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE INICIATIVAS ECONOMICAS Y SOCIALES, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	EMPRESAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	SE CONSTITUCION FUE EN LAS OFICINAS DE INSAFOCOOP	SAN SALVADOR		
220	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SMART, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACOSMART, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	AUDITORIO DE INSAFOCOOP	SAN SALVADOR		
221	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE DIVERSIDAD HUMANA, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACACHC, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	UNIVERSIDAD LUTERANA	SAN SALVADOR		
222	ASOCIACION COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCAPITAL, DE RESPONSABILIDAD LIMITADA	ACCAPITAL, DE R.L.	AHORRO Y CREDITO	TERCERA CALLE PONIENTE #5430 EDIFICIO, HOMER WORK, COLONIA ESCALON	SAN SALVADOR		