



EVALUACIÓN TÉCNICA DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS 2024

SPDE

Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Transferencias de El Salvador S.A.

Distribución del documento

- Superintendencia del Sistema Financiero El Salvador
- Junta Directiva
- Comité de Riesgo
- Gerencia General
- Archivo

Aprobado por Junta Directiva en Punto 5 de Acta Número 7 de fecha 30 de abril de 2025.

Este documento es confidencial y debe ser entregado únicamente a los incluidos en la lista de distribución. El informe no se debe distribuir a terceros fuera de la compañía sin el permiso escrito de SPDE.

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	BASE LEGAL	4
2.1.	Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos (Decreto Número 498).....	4
2.2.	NRP-36 Normas Técnicas Para la Gestión de Los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva	4
2.3.	NRP-17 Normas Técnicas de Gobierno Corporativo	5
2.4.	NRP-42 Normas Técnicas para la Gestión del Riesgos Operacional en las Entidades Financieras	5
2.5.	NRP-20 Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras	5
2.6.	NRP-19 Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de Entidades que realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero.....	5
2.7.	Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero	5
3.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....	6
4.	POLÍTICAS EXISTENTES EN LA UNIDAD DE RIESGOS.....	6
5.	PLAN DE CAPACITACIÓN	6
6.	PROCESO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS.....	6
6.1.	Evaluación del Perfil de Riesgos	7
6.2.	Determinación del apetito al riesgo.....	8
6.3.	Medición cuantitativa	9
7.	TAREAS Y RESPONSABILIDADES	9
8.	DEFINICIÓN DE FACTORES DE RIESGO	10
9.	ETAPA DE MEDICIÓN DE RIESGO.....	10
9.1.	Matrices para la medición del riesgo	10
9.2.	Etapas de Evaluación de Controles	11
9.3.	Etapas de Medición del Riesgo Residual.....	12
10.	RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN POR ÁREA.....	12
10.1.	Contabilidad y Finanzas	12
10.2.	Tecnología de la Información	13
	14	
10.3.	Comercial y Operaciones	14
	15	
10.4.	Talento Humano	16
	16	

10.5.	Oficialía de Cumplimiento	17
11.	PLANES DE ACCIÓN	18
11.1.	Contabilidad y Finanzas	18
11.2.	Tecnología de la Información	19
11.3.	Comercial y Operaciones	19
11.4.	Talento Humano	19
11.5.	Cumplimiento	20
12.	NUEVOS PROYECTOS.....	20
13.	RESULTADOS DE EVALUACIONES A LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	20
14.	PLAN DE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS PERÍODO 2025.....	21
15.	CONCLUSIONES	21
16.	ANEXOS	23

1. INTRODUCCIÓN

La Junta de Directiva es el máximo órgano responsable del correcto funcionamiento y establecimiento de la autoevaluación de riesgos, velando por su implementación y desarrollo. Por tal razón y en base a la regulación aplicable a la *SPDE* como Sociedad Provedora Electrónica declara que:

1. Tiene conocimiento de todos los riesgos significativos que afronta la compañía.
2. Desempeñan un papel activo en la evaluación interna de los riesgos propios, dirigiendo el proceso y verificando sus resultados.
3. Facilita el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de la *SPDE*.

Por este motivo, se ha desarrollado un proceso periódico de identificación, evaluación, seguimiento, gestión y comunicación de riesgos que permite evaluar el cumplimiento prospectivo continuo con los principios de gestión de riesgos.

Con este informe se presenta el diseño del proceso de identificación y evaluación de los riesgos a los que está expuesta *SPDE*, que permitirá analizar cada uno de los riesgos y sus controles asociados, con el fin de realizar implementación de planes de mitigación, cuando el control sea parcialmente efectivo.

La metodología constituye una parte inseparable del conjunto de actividades y procesos que realiza *SPDE*, para la gestión de los riesgos a los que se ve expuesta.

2. BASE LEGAL

El marco normativo por el que se rige *SPDE* se detalla en el siguiente cuadro resumen:

2.1. Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos (Decreto Número 498)

“Esta Ley tiene como objeto prevenir, detectar, sancionar y erradicar el delito de lavado de dinero y de activos, así como su encubrimiento, y será aplicada a toda persona natural o jurídica aun cuando esta última no se encuentre constituida legalmente, quienes deberán presentar la información que les requiera la autoridad competente, que permita demostrar el origen lícito de cualquier transacción que realicen” (Sic).

“Los sujetos obligados son todos aquéllos que habrán de, entre otras cosas, reportar las diligencias u operaciones financieras sospechosas y/o que superen el umbral de la Ley, nombrar y capacitar a un Oficial de Cumplimiento y demás responsabilidades que esta Ley, el Reglamento de la misma, así como el instructivo de la UIF les determine” (Sic).

Se consideran sujetos obligados, entre otros: “Personas naturales y jurídicas que se dediquen al envío y recepción de encomiendas y remesas”.

2.2. NRP-36 Normas Técnicas Para la Gestión de Los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, Financiamiento del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

“El objeto de estas Normas es proporcionar los lineamientos mínimos para la adecuada gestión del riesgo de lavado de dinero y de activos y de financiamiento al terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, a fin de que las entidades integrantes del sistema financiero prevengan riesgos , detecten operaciones inusuales y reporten operaciones relacionadas con dichos riesgos de manera oportuna, determinándose que las políticas y

procedimientos para la gestión de riesgos sea acorde con el perfil de riesgo de la entidad, naturaleza, tamaño, productos, servicios, clientes y canales de distribución. ” (Sic).

2.3. NRP-17 Normas Técnicas de Gobierno Corporativo

“Objeto Art. 1.- Las presentes Normas tienen como objeto establecer las regulaciones relativas a los órganos de gobierno corporativo de las entidades sujetas a su aplicación; así como las políticas y procedimientos que deberán emitir, con el fin de asegurar la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo y la adopción de un marco adecuado de transparencia y protección de los intereses de los accionistas y clientes de la entidad, de conformidad a las leyes aplicables y las mejores prácticas internacionales en la materia, acorde con la naturaleza y escala de sus actividades” (Sic).

2.4. NRP-42 Normas Técnicas para la Gestión del Riesgos Operacional en las Entidades Financieras

“Objeto Art. 1.- Las presentes Normas tienen como objeto proporcionar los lineamientos mínimos para una adecuada gestión del riesgo operacional y criterios para la adopción de políticas y procedimientos relacionados con el desarrollo de metodologías para la gestión del riesgo, acordes con la naturaleza, tamaño, perfil de riesgo y volumen de sus operaciones.

2.5. NRP-20 Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Financieras

“Objeto Art. 1.- Las presentes Normas tienen como objeto establecer las disposiciones mínimas que deben observar las entidades para la gestión integral de riesgos de conformidad con las leyes aplicables y estándares internacionales en la materia, acordes con la naturaleza y escala de sus actividades” (Sic).

2.6. NRP-19 Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de Entidades que realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero

“Objeto Art. 1.- Las presentes Normas tienen por objeto regular el registro, obligaciones y funcionamiento de las entidades que realizan operaciones de envío o recepción de dinero sistemática o sustancialmente, por cualquier medio, a nivel nacional e internacional” (Sic).

“Sujetos Art. 2.- Los sujetos obligados al cumplimiento de las presentes Normas son las personas jurídicas en El Salvador, que realizan operaciones de envío o recepción de dinero en forma sistemática o sustancial, por cualquier medio, propios o terceros y a nivel nacional e internacional.

Para los efectos de esta Norma, se entenderá que se realizan operaciones de envío o recepción de dinero, sistemática o sustancialmente, cuando dicha actividad se realice de manera habitual o constituya una actividad importante dentro de las operaciones del negocio de la entidad” (Sic).

2.7. Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero

“Objeto del Sistema Art. 2.- El Sistema de Supervisión y Regulación Financiera tiene por objeto preservar la estabilidad del sistema financiero y velar por la eficiencia y transparencia del mismo, así como velar por la seguridad y solidez de los integrantes del sistema financiero de acuerdo a lo que establece esta Ley, otras leyes aplicables, los reglamentos y las normas técnicas que al efecto se dicten, todo en concordancia con las mejores prácticas internacionales sobre la materia.

El buen funcionamiento del Sistema de Supervisión y Regulación Financiera requiere por parte de los integrantes del sistema financiero y demás supervisados, el cumplimiento de las regulaciones

vigentes y la adopción de los más altos estándares de conducta en el desarrollo de sus negocios, actos y operaciones de conformidad a lo establecido en esta Ley, en las demás leyes aplicables, en los reglamentos y en las normas técnicas que se dicten para tal efecto” (Sic).

3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

SPDE como empresa comprometida en la gestión de riesgos posee una estructura adecuada, por eso se cuenta con un Gestor de Riesgos designado que es el responsable de liderar operativamente la gestión técnica de la administración de riesgos apoyado por la Gerencia General y todas las áreas operativas, además se cuenta con un Comité de Riesgos que es el responsable de vigilar la gestión de riesgos que se ejecuta para comunicar oportunamente a la Junta Directiva, que es el ente primario que promueve la gestión de riesgos brindando los recursos para que la organización posea una estructura en el tema de riesgos.

A continuación, se muestra la integración del Comité de Riesgos:

Director de Externo quien funge como Presidente, Gestor de Riesgos como secretario y como Integrantes se incluye al Gerente General y tres Asesores Externos.

4. POLÍTICAS EXISTENTES EN LA UNIDAD DE RIESGOS

SPDE como empresa regulada, está apegada a los requerimientos del ente regulador en este caso se detallan a continuación las políticas y reglamento existentes:

- a) **Reglamento del Comité de Administración de Riesgos:** actualizado y aprobado por la Junta Directiva, en Acta N°7, del Punto tres de fecha 30 de abril del 2025.
- b) **Manual de la Gestión de Riesgos:** actualizado y aprobado por la Junta Directiva, en Acta N°7, del Punto tres de fecha 30 de abril del 2025
- c) **Política de Gestión de Riesgos y Control Interno** actualizada y aprobada por Junta Directiva en acta N° 3 punto cuatro con fecha 23 de diciembre 2024

5. PLAN DE CAPACITACIÓN

Como parte de la gestión de riesgos SPDE cuenta con un plan de capacitaciones el cual fue ejecutado en su totalidad en el período analizado, detallando las siguientes temáticas:

N°	Temática	Fecha	Destinada a
1	Buenas Prácticas de Gestión de Riesgos	Marzo 2024	Equipo Gerencial
2	Cultura de Riesgo	Junio 2024	Equipo Operativo
4	Apetito / Tolerancia de Riesgo	Noviembre 2024	Junta Directiva
5	Inducción Inicial de Nuevos	Enero a Diciembre 2024	Todo nuevo Ingreso

Adicionalmente, en abril 2024 el Gestor de Riesgos participó en las siguientes formaciones:

- ✓ Seminario Gestión del Riesgo de Fraude
- ✓ Seminario Planificación y Desarrollo de la Cultura de Riesgo
- ✓ Capacitación el Poder del Gobierno Corporativo en la prevención de los Riesgos
- ✓ Taller Internacional Especializado Elaboración de Matrices de Riesgo

6. PROCESO DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

El modelo metodológico para la Gestión de Riesgos de SPDE se apoya de herramientas de autoevaluación para la Primera Línea de Defensa, y consiste en identificar desde los dueños de los

procesos los posibles eventos de riesgos que pudieran materializarse, dicha información es reflejada en una matriz de Riesgo y Control, la cual es elaborada en conjunto con la Unidad de Riesgo, quien representa la segunda Línea de Defensa.

El modelo en el que hemos basado el control interno y la gestión de riesgos está basado en COSO III y en la norma ISO31000, si bien con las adaptaciones que se han considerado oportunas teniendo en cuenta el principio de proporcionalidad, tamaño de *SPDE* y los recursos humanos y tecnológicos de la misma.

El sistema de control interno que tenemos establecido y la tendencia de este se basan en los siguientes aspectos:

- Involucramiento de la Junta de Directiva
- Gestión eficiente de los riesgos identificados y establecimiento de medidas de control eficaces
- Establecimiento de modelos de calidad que mejoren la eficacia y eficiencia de la actividad de *SPDE*.

Los principales aspectos sobre los que hemos basado el análisis de nuestro modelo de control interno y gestión de riesgos han sido:

1. **Ambiente de control.** - Marca las pautas de comportamiento de *SPDE* y su sensibilidad y cultura hacia el control.
2. **Establecimiento de objetivos.** - Establecimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo y las acciones para conseguirlos.
3. **Gestión del riesgo.** - Identificación, evaluación y respuesta a los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos estratégicos de *SPDE*.
4. **Actividades de control.** - Políticas, procedimientos y mecanismos de control que ayudan a conseguir los objetivos estratégicos de *SPDE*.
5. **Información y comunicación.** - Información relevante y adecuada en tiempo y forma para la eficaz toma de decisiones. Seguridad y confidencialidad de la misma.
6. **Supervisión.** - Mecanismos que garanticen que el control interno opera efectivamente y de forma continuada, enfoque basado en las cuatro líneas de defensa. La evaluación completa y las comprobaciones puntuales son responsabilidad de Auditoría Interna.

Las etapas fundamentales utilizadas para ejecutar el proceso de autoevaluación han sido las descritas a continuación:

6.1. Evaluación del Perfil de Riesgos

SPDE ha realizado una identificación sistemática y organizada de los riesgos a los que está expuesta y a los que podría enfrentarse de acuerdo con su planificación estratégica, definiendo los controles necesarios para minimizar su impacto y determinando el método a utilizar para su medición.

El proceso de evaluación del perfil de riesgos tiene una frecuencia anual, siempre y cuando no se observen variaciones significativas sobre el mismo, en cuyo caso se realizará un recalcule y se ejecutará de nuevo todo el proceso de autoevaluación para ver las afecciones que el cambio pudiese suponer sobre el devenir de *SPDE*.

El perfil de riesgos de *SPDE* lo conforman el conjunto de riesgos a los que esta se ve expuesta y su valoración. A efectos del diseño del proceso de autoevaluación que se presenta en este informe, *SPDE* ha desarrollado un mapa de riesgos donde se identifican todos los riesgos a los que está expuesta, los controles establecidos para mitigarlos y su correspondiente valoración cualitativa, estos riesgos se han clasificado en torno a las siguientes categorías:

1. **Riesgo de cobro.** - Muestra la pérdida potencial derivada de la falta de pago, o depósito no oportuno de las transacciones de envíos de remesas recibidas por los subagentes.
2. **Riesgo operativo.** - Es el que se deriva de un desajuste o de un fallo en los procesos internos, en el personal y los sistemas tecnológicos o a causa de sucesos externos, incluirá riesgos legales y los riesgos de fraude, pero excluirá los riesgos estratégicos y riesgo reputacional.
3. **Riesgo legal.** - En este ámbito, los riesgos legales a que se encuentra expuesta *SPDE*, los cuales reflejan la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que lleven a cabo;
4. **Riesgo estratégico.** - Hace referencia a la falta de visión empresarial, que pudiera conducir al incumplimiento de los objetivos del plan de estratégico de *SPDE*.
5. **Riesgo reputacional.** - Surge de problemas de imagen que pueda sufrir *SPDE*. por la materialización de otro tipo de riesgos, generalmente de tipo operacional y que puedan afectar a la situación financiero patrimonial de *SPDE*.
6. **Riesgo de liquidez.** - El riesgo de liquidez es aquel en el que pueda incurrir *SPDE* por las pérdidas potenciales que se pueden producir como consecuencia de su incapacidad para obtener financiación en el mercado y/o por el mayor costo financiero de acceder a nuevas vías de financiación.

La gestión de este riesgo tiene como objetivo la disponibilidad de los recursos necesarios en tiempo y costos adecuados para atender a sus obligaciones y desarrollar su operatividad.

6.2. Determinación del apetito al riesgo

La Junta Directiva definirá el **nivel de riesgo** óptimo a asumir durante los próximos ejercicios de acuerdo con la estrategia de riesgos acordada, mediante el establecimiento de los límites necesarios para facilitar el seguimiento y control del riesgo al que *SPDE* se encuentra expuesta.

El **apetito al riesgo** es dinámico y podrá cambiar con el tiempo, dependiendo de cambios en la estrategia o sobre la base de los resultados que se obtengan de los procesos de autoevaluaciones anuales.

La gestión de riesgos es un concepto integrado en la fijación de la estrategia, la planificación y la toma de decisiones, convirtiéndose en parte de la cultura de *SPDE* y será una pieza clave en la consecución de los objetivos que se establecen, ya sean de cada área o del conjunto de *SPDE*.

SPDE garantiza una eficiente implantación de su sistema de gestión de riesgos, por lo que considera fundamental conocer cuánto riesgo puede y está dispuesta a asumir en la persecución de sus objetivos, y cómo quiere equilibrar esos riesgos y las oportunidades que afronta. Por ello, el apetito al riesgo es un elemento clave de su sistema integral de gestión de riesgos y su determinación comprende:

6.3. Medición cuantitativa

Para la medición cuantitativa del riesgo se realizará una evaluación basada en objetivos, modelo de riesgo específico y datos históricos (siniestros, fraudes, multas por el regulador, etc.); teniendo como soporte una base de datos.

Algunas herramientas que se utilizan para la medición cuantitativa son las siguientes:

- Estadísticas de pérdidas y / o ganancias no realizadas por fallas operativas,
- Indicadores de riesgo,
- Análisis estadísticos,
- Entre otras.

Para que en la *SPDE* se realice una eficiente medición cuantitativa de los riesgos, en primer lugar, se registrarán los siniestros ocurridos, anotando los bienes afectados, el daño ocasionado, la fecha, la descripción del siniestro y el área en donde se presentó. Toda esta información estará registrada en una base de datos, y con ellas se empezará a tener estadísticas de siniestros; a su vez se podrá establecer, indicadores de riesgos, se podrá medir también la magnitud de los daños, determinar la frecuencia y establecer la severidad y el impacto económico. Asimismo, se registrarán los fraudes y sanciones económicas por parte del regulador, obteniendo una base de la pérdida.

El diseño del proceso de autoevaluación ha permitido implementar una metodología sólida para la evaluación de los riesgos a los que *SPDE* se ve expuesta.

7. TAREAS Y RESPONSABILIDADES

El establecimiento de un control interno adecuado que permita a *SPDE* la toma de decisiones, cobra especial importancia en empresas de dinero electrónico, ya que se trata de una actividad supervisada, por lo que, aunque ciertas decisiones pueden no tener repercusiones inmediatas, su continuidad en un período prolongado puede conducir a situaciones casi insuperables desde el punto de vista económico.

Los cambios significativos que se están produciendo en el entorno durante los últimos años, tales como: nuevas tecnologías, nuevas regulaciones y la competencia, modifican constantemente el escenario en que se desarrolla *SPDE*.

La gestión de riesgos de *SPDE* se soporta en cuatro funciones clave dentro de la empresa, que están alineadas en base a la estructura de las **tres líneas de defensa**:

	Primera Línea de defensa	Segunda línea de defensa	Tercera línea de defensa
Funciones	Unidades operativas y de negocio	<ul style="list-style-type: none"> • Función de Gestión de Riesgos • Función de verificación del Cumplimiento 	Función de Auditoría Interna

El modelo de las tres líneas de defensa distingue tres grupos que participan en una efectiva gestión de riesgos:

- **Primera línea de defensa:** Se encarga de instrumentalizar y poner en práctica la gestión de riesgos y el control.

- **Segunda línea de defensa:** Las funciones de verificación del cumplimiento y gestión de riesgos son responsables de jerarquizar, medir y coordinar el modelo de gestión de riesgos y controlar y supervisar el cumplimiento de las políticas y estándares, en línea con el apetito de riesgo de *SPDE*.
- **Tercera línea de defensa:** constituida por la función de auditoría interna, con responsabilidad en aportar un nivel de supervisión objetivo e independiente de la efectividad del sistema de control interno de *SPDE*.

8. DEFINICIÓN DE FACTORES DE RIESGO

De acuerdo con la aplicación de la metodología, la gestión del riesgo operativo implementada por *SPDE*, clasifica el modelo en la agrupación de variables de los factores internos y externos que forman el modelo de criterios, estos son:

Factores	
Ext. – Económico	Int. – Infraestructura
Ext. - Medio Ambiente	Int. - Productos y Servicios
Ext. – Políticos	Int. - Canales de Distribución
Ext. – Sociales	Int. – Personal
Ext. – Tecnológicos	Int. – Procesos
Ext. – Clientes	Int. – Tecnología
Ext. – Proveedores	
Ext. - Cambios Regulatorios	
Ext. - Ubicación Geográfica	

9. ETAPA DE MEDICIÓN DE RIESGO

9.1. Matrices para la medición del riesgo

De acuerdo a los lineamientos de administración basada en riesgos, a continuación, se muestran las matrices relacionadas con los Niveles de Probabilidad y los Niveles de Impacto en caso de ocurra el evento:

Probabilidad		
Nivel	Rango	Descripción
5	Muy Alta	- Casi con certeza se espera la ocurrencia del evento - Nos ocurre 1 vez al mes
4	Alta	- Significativa probabilidad de ocurrencia del evento - Se presenta 1 vez cada trimestre
3	Media	- Mediana probabilidad de ocurrencia del evento - Se presenta por lo menos 1 vez al año
2	Baja	- Baja probabilidad de ocurrencia del evento - Se ha presentado alguna vez en la compañía o en la industria
1	Muy Baja	- Muy baja probabilidad de ocurrencia del evento - Nunca ha ocurrido

Impacto		
Nivel	Rango	Descripción Cualitativa
5	Muy Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones por más de 2 días - Sanciones y multas por incumplimiento de normas establecidas por las entidades reguladoras - Impacto que genera una imagen negativa de la entidad en el mercado - Pérdida de información crítica de la compañía que no se pueda recuperar
4	Alto	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones por 2 días - Observaciones por incumplimiento de normas establecidas por las entidades reguladoras que generan un plan de acción a corto plazo - Impacto que afecte la imagen de la entidad en el mercado - Pérdida de información crítica de la compañía que sea difícil de recuperar
3	Medio	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones por 1 día - Reclamos de clientes y/o proveedores que requieren de un plan de acción a corto plazo y podrían afectar la continuidad de la relación - Inoportunidad de la información ocasionando retrasos en la respuesta a las entidades reguladoras y/o en las labores de las áreas del negocio - Reproceso de actividades y aumento de la carga operativa
2	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Interrupción de las operaciones por algunas horas - Existencia de reclamos de clientes y/o proveedores que no afectan la continuidad de la relación - No afecta la oportunidad de la información de manera significativa, no altera el funcionamiento de las áreas receptoras y procesadoras de información.
1	Muy Bajo	<ul style="list-style-type: none"> - No hay interrupción de las operaciones de la compañía - No genera sanciones económicas y/o administrativas - No afecta las relaciones con clientes y/o proveedores - No afecta la oportunidad de la información

Nivel de Riesgos		
Escalas		Descripción
5	Muy Alto	Los objetivos y/o procesos no se lograrán o se realizarán
4	Alto	Algunos objetivos y/o procesos importantes no se lograrán o realizarán
3	Medio	Algunos objetivos y/o procesos no se lograrán o realizarán
2	Bajo	El impacto sobre los objetivos y/o procesos es mínimo
1	Muy Bajo	Impacto insignificante sobre los objetivos y/o procesos

9.2. Etapas de Evaluación de Controles

Esta etapa consiste en evaluar los controles en base a los criterios de Cumplimiento y Efectividad, para los cuales la metodología asigna un peso del 50% a cada uno y en la ponderación obtendremos como resultado la eficiencia del control.

A continuación, se muestra la matriz considerada para la evaluación tanto del nivel de Cumplimiento como de la Efectividad de los controles descritos:

Evaluación de Controles				
Calificación	Cumplimiento	Peso	Efectividad	Peso
EFICIENTE	80 - 100 %	0.5	80 - 100 %	0.5
ACEPTABLE	60 - 79%		60 - 79%	
MEJORABLE	40 - 59%		40 - 59%	
DEFICIENTE	20 - 39%		20 - 39%	

Evaluación de Controles				
Calificación	Cumplimiento	Peso	Efectividad	Peso
MUY DEFICIENTE	0 - 19%		0 - 19%	

9.3. Etapa de Medición del Riesgo Residual

El Riesgo Residual está relacionado directamente con la ponderación del Riesgo Inherente y el Mitigador de Riesgos (Controles), según la valoración se indica si es razonable o si éste requiere de un Plan de Acción para su mitigación. A continuación, se muestra un ejemplo de la aplicación de la Metodología:

Riesgo	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo		Control	Nivel de		Peso	Nivel de		Peso	Eficiencia del Control	Nivel de Riesgo Residual		Requiere Plan de Acción
			Inherente			Cumplimiento			Efectividad						
R1	5	2	10	MEDIO	C1.1	60%	0.5	80%	0.5	70%	3	BAJO	Si		
R2	4	4	16	MUY ALTO	C2.1	100%	0.5	30%	0.5	65%	6	MEDIO	Si		
R3	5	1	5	BAJO	C3.1	90%	0.5	79%	0.5	85%	1	MUY BAJO	No		

10. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN POR ÁREA

A continuación, se muestra el consolidado de la evaluación Técnica de Riesgos de la SPDE:

N°	Área	Nivel de Riesgo Inherente					Totales
		Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	
1	Cumplimiento	-	25	5	2	-	32
2	Contabilidad y Finanzas	-	5	6	-	1	12
3	Talento Humano	-	10	3	2	-	15
4	Comercial y Operaciones	-	4	3	2	1	10
5	Tecnología de la Información	-	8	12	-	-	20
TOTAL		-	52	29	6	2	89

N°	Área	Nivel de Riesgo Residual					Totales
		Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	
1	Cumplimiento	-	-	1	-	31	32
2	Contabilidad y Finanzas	-	-	-	1	11	12
3	Talento Humano	-	-	2	2	11	15
4	Comercial y Operaciones	-	-	-	2	8	10
5	Tecnología de la Información	-	-	2	11	7	20
TOTAL		-	-	5	16	68	89

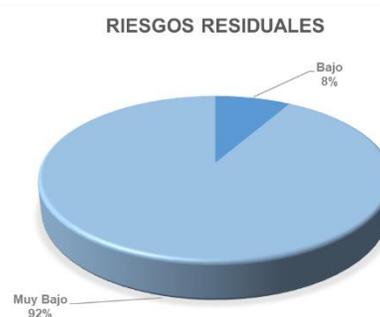
Se desglosa a continuación los resultados por área:

10.1. Contabilidad y Finanzas

Se realizó la valoración del Riesgo Inherente en el área de Contabilidad y Finanzas obteniendo como resultado niveles de Riesgo con mayor concentración en Riesgo Alto y Riesgo Medio. Una vez que se procedió a validar el Cumplimiento y Eficiencia de los Controles existentes se obtuvo el resultado de la valoración del Riesgo Residual concentrado en un 92% en Riesgo Muy Bajo.

Riesgos Inherentes						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	5	6	-	1	12
Porcentaje	0%	42%	50%	0%	8%	100%

Riesgos Residuales						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	-	-	1	11	12
Porcentaje	0%	0%	0%	8%	92%	100%



Se identifica un riesgo que amerita reforzamiento del control definido:

Código del Riesgo	Riesgo	Evento de Riesgo
R5	Pérdidas económicas por inadecuado manejo de fondos de caja chica	Manipulación inadecuada de los fondos de caja chica por parte del custodio

10.2. Tecnología de la Información

El riesgo de origen tecnológico puede incidir sobre las metas y objetivos organizacionales y ser causa de otro tipo de riesgos al ser intrínseco al uso de tecnología. Por ello el daño, interrupción, alteración o falla derivada del uso de la tecnología puede implicar pérdidas significativas en las organizaciones, pérdidas financieras, multas o acciones legales, afectación de la imagen de una organización y causar inconvenientes a nivel operativo y estratégico.

A continuación, se muestra la valoración de Riesgos identificados en el área de Tecnología de la Información en donde el Riesgo Inherente se encuentra en mayor proporción entre Riesgo Alto y Riesgo Medio producto de la probabilidad de ocurrencia e impacto de los mismos y finalmente el Riesgo Residual con valoraciones de Riesgo Bajo y Riesgo Muy Bajo.

Riesgos Inherentes						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	8	12	-	-	20
Porcentaje	0%	40%	60%	0%	0%	100%

Riesgos Residuales						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	-	2	11	7	20
Porcentaje	0%	0%	10%	55%	35%	100%



Sin embargo, posterior a la validación de controles se identifican riesgos que ameritan reforzamiento de acciones para fortalecer el control interno presentados a continuación:

Código del Riesgo	Riesgo	Evento de Riesgo
R13	Interrupción de las operaciones disponible a los clientes.	Caída en las comunicaciones del sitio principal y DRP.
		Caída en las comunicaciones de agencias propias.
		Daños en los equipos de comunicaciones centrales.
		Atención inoportuna de los requerimientos solicitados a Infraestructura.
R14	Acceso al área de servidores y área de contingencia por personal no autorizado.	Debilidad en seguridad física para el área de servidores y área de contingencia.

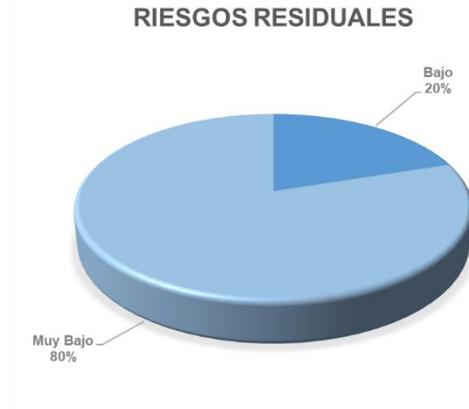
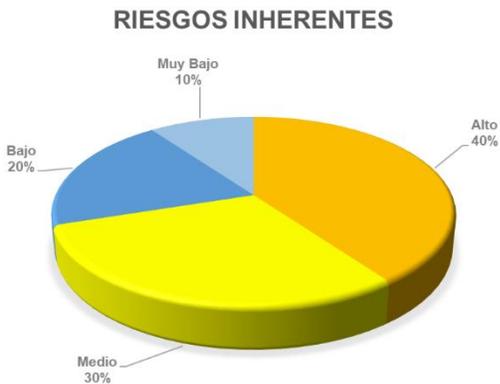
10.3. Comercial y Operaciones

El resultado obtenido para el área de Comercial y Operaciones define el Riesgo Inherente en valoraciones de Riesgo Alto y Riesgo Medio, sin embargo, al comprobar la efectividad y

cumplimiento de los controles del área se obtuvo en general una valoración de Riesgo Residual de Riesgo Muy Bajo.

Riesgos Inherentes						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	4	3	2	1	10
Porcentaje	0%	40%	30%	20%	10%	100%

Riesgos Residuales						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	-	-	2	8	10
Porcentaje	0%	0%	0%	20%	80%	100%



Sin embargo, posterior a la validación de controles se identifican riesgos que ameritan reforzamiento de acciones para fortalecer el control interno presentados a continuación:

Código del Riesgo	Riesgo	Evento de Riesgo
R4	Detención de la operatividad de la Billetera por eventos inesperados	Desconocimiento del Plan de Continuidad de Negocio para tomar acciones inmediatas en caso de eventos inesperados
R8	Proporcionar información o ejecutar solicitudes que son realizadas por persona diferente al cliente	Falta de identificación del cliente antes de proceder con la solicitud

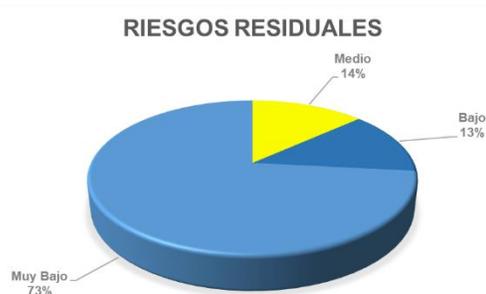
10.4. Talento Humano

La función del área de Talento Humano es de suma importancia para *SPDE*, por ello el modelo está sujeto a una permanente revisión y mejora continua de los procesos y metodología de gestión que lo sustentan, mediante la aplicación de las mejores prácticas desarrolladas en la administración de Talento Humano.

El resultado obtenido en la valoración del Riesgo Inherente se encuentra entre Riesgo Alto y Riesgo Medio; una vez validada la información que soporta el Cumplimiento y Eficiencia de los Controles del área se obtiene un Riesgo Residual con mayores concentraciones en Riesgo Muy Bajo.

Riesgos Inherentes						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	10	3	2	-	15
Porcentaje	0%	67%	20%	13%	0%	100%

Riesgos Residuales						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	-	2	2	11	15
Porcentaje	0%	0%	14%	13%	73%	100%



Como resultado del Riesgo Residual también se obtuvo una valoración de dos riesgos con calificación de Riesgo Medio y dos con Riesgo Bajo, para los cuales se han definidos planes de acción y se les darán seguimiento para fortalecer las acciones mitigadora:

Código del Riesgo	Riesgo	Evento de Riesgo
R10	Alta rotación de personal con experiencias en los procesos de la Sociedad.	Debilidad de clima organizacional

R11	Deficiente desempeño laboral	Ausencia de seguimiento al Colaborador en la adaptación de su puesto.
R12	Deterioro del Clima Organizacional	Herramienta inadecuada para la medición del clima organizacional.
		Ausencia de un plan de acción para corregir las debilidades encontradas en los resultados de la medición del Clima Organizacional.
R14	Gestión del desempeño sin aporte al rendimiento de los Colaboradores ni a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa	Resultados obtenidos en el proceso de Evaluación de Desempeño sin comunicar al Colaborador.
		Resultados del proceso de Evaluación de Desempeño sin el debido seguimiento por parte de las Jefaturas.

10.5. Oficialía de Cumplimiento

El alcance de la Oficialía de Cumplimiento comprende todas las materias relacionadas con el cumplimiento regulatorio, la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo y la protección al cliente y al riesgo reputacional.

El control y supervisión de los riesgos de cumplimiento en *SPDE*, están enmarcados en:

- Marco general de cumplimiento.
- Marco de prevención de LD/FT.

Dichos marcos están desarrollados en el ámbito del gobierno interno de *SPDE*, así como órganos colegiados (con competencias en materia de cumplimiento), se encuentran:

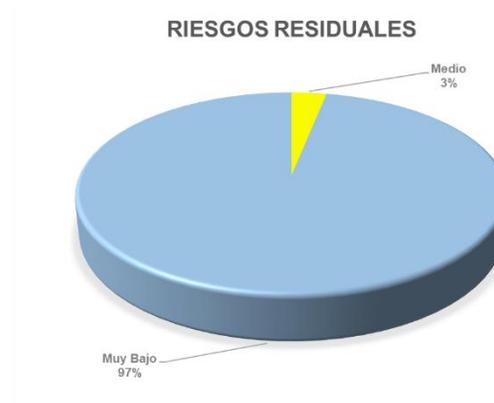
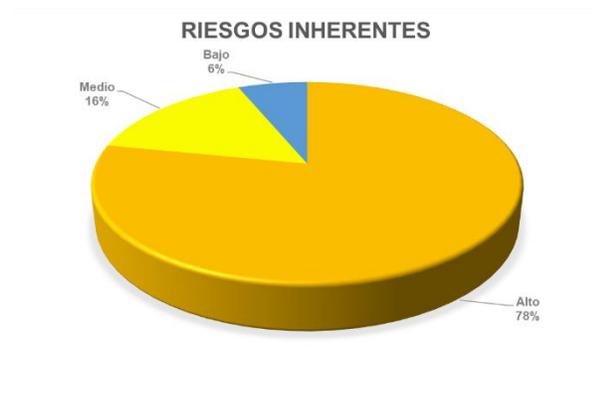
El **Comité de Cumplimiento** es el órgano colegiado de gobierno en materia de cumplimiento regulatorio. Sus funciones principales son:

- Controlar y supervisar el riesgo de cumplimiento regulatorio en *SPDE*.
- Definir el modelo de control del riesgo de cumplimiento regulatorio y ejecutar el plan anual de trabajo en *SPDE*.
- Valorar las propuestas de programas de cumplimiento regulatorio, o su modificación, para su presentación al comité de cumplimiento y posterior aprobación por el consejo de administración.
- Controlar y supervisar el riesgo de prevención de lavado de dinero y de financiamiento al terrorismo (PLD/FT) en *SPDE*.
- Definir el modelo de control del riesgo de PLD/FT en *SPDE*.

A continuación, se muestra la valoración de Riesgos identificados en la Oficialía de Cumplimiento, los cuales por la naturaleza de los procesos se encuentra en una valoración de Riesgo Inherente principalmente en Altos y Medios.

Riesgos Inherentes						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	25	5	2	-	32
Porcentaje	0%	78%	16%	6%	0%	100%

Riesgos Residuales						
Nivel de Riesgo	Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo	Totales
Cantidad	-	-	1	-	31	32
Porcentaje	0%	0%	3%	0%	97%	100%



A continuación, se presentan los Riesgos a los cuales se les asociaron Planes de Acción como parte del reforzamiento del control interno:

Código del Riesgo	Riesgo	Evento de Riesgo
R8	Debilidad por parte del personal en cuanto al manejo de información acorde a los procesos Normativos Internos.	Falta de apropiación de la Cultura de Cumplimiento institucional.

11. PLANES DE ACCIÓN

A continuación, se describen los planes de acción resultado de la Evaluación de Riesgos realizada en cada una de las áreas, los cuales son definidos para el fortalecimiento del control interno. A dichos planes de acción se les dará posterior seguimiento, con la finalidad de detectar el nivel de cumplimiento en su ejecución:

11.1. Contabilidad y Finanzas

N°	Plan de Acción	Fecha Compromiso	Responsable Implementación	Riesgo
1	Realizar arquezos sorpresivos a Caja Chica	Junio 2025	Contador General	R5

11.2. Tecnología de la Información

N°	Plan de Acción	Fecha Compromiso	Responsable Implementación	Riesgo
1	Habilitar el sitio alternativo conforme la requisitos que establece la Regulación.	Diciembre 2025	Oficial de Proyectos y Sistemas	R13
				R14

11.3. Comercial y Operaciones

N°	Plan de Acción	Fecha Compromiso	Responsable Implementación	Riesgo
1	Compartir, con los Colaboradores, las actualización al Plan de Recuperación de Desastres (DRP) y el Plan de Continuidad de Negocio (BCP)	Cuando ocurra	Coordinador de Operaciones y Servicio al Cliente SPDE	R4
2	Divulgar las actualizaciones del Manual de Atención al Cliente a los involucrados en dicho proceso.	Cuando ocurra	Coordinador de Operaciones y Servicio al Cliente SPDE	R8

11.4. Talento Humano

N°	Plan de Acción	Fecha de Compromiso	Responsable Implementación	Riesgo
1	Gestionar la realización de la Encuesta de Clima Organizacional para SPDE	I Semestre 2025	Oficial de Talento Humano	R10
2	Documentar las sesiones con el colaborador de nuevo ingreso o colaborador promovido, posterior a los 30 días de desempeño, para conocer su retroalimentación acerca de la experiencia en el puesto.	Junio 2025 (ingresos o promociones mayo 2025)	Oficial de Talento Humano	R11
3	Dar seguimiento a los resultados de la Encuesta de Clima Organizacional	II Semestre 2025	Oficial de Talento Humano	R12
4	Recopilar y reguardar Memorándum de todas las áreas en donde se definen los compromisos de parte de los Colaboradores como resultados de la Evaluación de su Desempeño	Cuando Ocurra	Oficial de Talento Humano	R14

11.5. Cumplimiento

N°	Plan de Acción	Fecha de Compromiso	Responsable Implementación	Riesgo
1	Definir, en conjunto con las Gerencias, mecanismos en los que se dé seguimiento a los conocimientos adquiridos, por parte del personal de SPDE, en materia de prevención de LD/FT/FPADM y temas operativos así como las acciones a tomar al no identificar mejoras en el personal.	II Trimestre 2025	Oficial de Talento Humano / Gerencias de áreas	R8

12. NUEVOS PROYECTOS

La Unidad de Riesgo participa en las sesiones iniciales del diseño de análisis de un nuevo proyecto, nuevo canal y/o servicio en el que la compañía quiera incluir en su portafolio, y en el que pueden surgir la identificación inicial de posibles riesgos a los que podría estar expuesto, considerando la experiencia de los riesgos ya evaluados, con el fin de que la Unidad obtenga un entendimiento del producto, canal o servicio desde su diseño y sean considerados desde el momento de la planificación del producto, y que a su vez no representa un entregable de parte de la Unidad de Riesgo.

Una vez, que se encuentra implementado a nivel operativo para ser lanzado al público, previo a la solicitud de presentación de la Superintendencia, la unidad de riesgo puede recibir la solicitud de evaluación de riesgo, cuando el nuevo producto, proyecto o canal en dependencia del impacto a nivel monetario, o bien represente un gran cambio para la operación. Las evaluaciones de riesgos, pueden ser realizadas posterior a su lanzamiento, cuando estas representan poca intervención operativa y se espera un nivel de transaccional bajo.

Durante el 2024 no fue reportado ningún nuevo proyecto para SPDE.

13. RESULTADOS DE EVALUACIONES A LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Durante el período 2024 la Gestión de Riesgos fue sujeta a evaluaciones por parte de Auditoría Interna de la cual detallamos los resultados a continuación:

No	Atención	Observación	Acción	Fin	Estatus
1	Auditoría de la Gestión Integral de Riesgo (AI-SPDE-05-2024)	1- Falta de remisión de documentos al Portal del Regulador	Se procederá a realizar la remisión a la Superintendencia del Sistema Financiero del Manual de Gestión de Riesgos y del Reglamento del Comité de Riesgo vigentes a la fecha; a excepción de la Política de Gestión de Riesgo y control interno que fue actualizada, aprobada y remitida en el mes de diciembre del 2024.	Enero 2025	Finalizado

14. PLAN DE ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS PERÍODO 2025

Con la finalidad de continuar con la correcta gestión de riesgo operativo se autoriza el Plan de Trabajo de la Unidad de la SPDE en el 2025, al cierre del año 2024:

N°	Actividad	I Trim.	II Trim.	III Trim.	IV Trim.
Regulatorias					
1	Reunión del Comité Regulatorio de Riesgos				
2	Elaboración de Informe de Evaluación Técnica.				
3	Elaboración de informe de Riesgo Operacional.				
4	Divulgar la información relativa a la Gestión de Riesgos, de forma actualizada, en la página Web de la Organización.				
5	Coordinar la divulgación de la gestión de los riesgos en las notas de los estados financieros de cierre anual.				
6	Evaluar a los proveedores de servicios tercerizados críticos y la suscripción de nuevos contratos				
7	Seguimiento a la Gestión de Continuidad del Negocio y Seguridad de la Información				
8	Emitir a la Superintendencia consolidado de Bitácora de Levantamiento y Registro de eventos Riesgos				
9	Monitoreo del Plan de Capacitación				
10	Seguimiento a la exposición del Riesgo Operativo en la Organización				
11	Seguimiento a las actividades asociadas a Gobierno Corporativo				
12	Elaboración de Plan de Trabajo Anual				
Operativas					
13	Reunión del Comité Gerencial de Riesgos				
14	Revisión del Manuales y Políticas asociadas a la Gestión de Riesgo y Metodología aplicada				
15	Seguimiento a Cumplimiento de Planes de acción				
16	Documentación de eventos de riesgo consumados				
17	Documentación de nuevos riesgos y seguimiento a Riesgos Críticos				
18	Seguimiento a nuevas regulaciones de aplicación a SPDE				
19	Revisión de Controles y Modificación de los mismos				
20	Revisión de Procesos				
21	Análisis de Riesgos en nuevos productos				
22	Apoyo a las áreas				
Plan de Capacitación					
23	Seguimiento a Inducción Inicial de Nuevos Empleados en Plataforma de Capacitación				
24	Capacitación sobre Evaluaciones de Riesgo a Colaboradores				
25	Capacitación sobre Plan de Contingencia y Continuidad de Negocio como parte de la Gestión de Riesgos a Equipo Gerencial				
26	Capacitación sobre Involucramiento de la Junta Directiva en la Gestión de Riesgos a Junta Directiva				
27	Participación del Gestor de Riesgos en capacitaciones sobre Gestión de Riesgos				

15. CONCLUSIONES

Una vez realizada la identificación de riesgos, a través de la autoevaluación de los procesos vinculados a *SPDE*, se concluye lo siguiente:

La SPDE está expuesta a diferentes riesgos, con un nivel de Riesgo Inherente en las áreas evaluadas entre Medio y Alto, sin embargo, para cada riesgo detectado existen planes de acción diseñados para la mitigación de los mismos, algunos de estos serán implementados una vez la compañía se encuentre totalmente operativa.

Los resultados obtenidos de la Evaluación Técnica de Riesgo período 2024 son evidencia de que la Cultura de Riesgo fomentada a todos los niveles, en la Organización, ha fortalecido el ambiente de control.

SPDE, realiza un. El seguimiento está basado en lo siguiente:

- Proceso continuo de evaluación de los riesgos identificados, a través de la gestión de riesgos, con el objetivo de anticipar situaciones de deterioro del riesgo y posibilitar la adopción de medidas y acciones preventivas y correctivas
- Continuidad en los planes de acción identificados
- Implementación de monitoreo automatizado de las alertas o indicadores de riesgo que actualmente se elaboran de forma manual o semiautomática, sobre recepción y envíos de remesas.
- Promover la implicación de los colaboradores en la identificación de riesgos, a través de permear la cultura de riesgos en todos los niveles jerárquicos de la institución.

16. ANEXOS

Anexo 16.1. Matriz de Riesgos y Controles de Contabilidad y Finanzas

CONTABILIDAD Y FINANZAS								
CODIFICACIÓN	RIESGOS				CONTROLES			
Nombre Proceso	Código	Riesgo	Evento de Riesgo	Riesgo Inherente	Código	Control	Responsable	Riesgo Residual
N/A	R1	Incumplimiento de los objetivos y la estrategia de SPDE	Falta de documentación y/o seguimiento de los objetivos del área	ALTO	C.1.1	Gerente de Contabilidad planifica el presupuesto, identifica variaciones a nivel financiero y da seguimiento al cumplimiento de los objetivos.	Gerente de Contabilidad de Finanzas	MUY BAJO
N/A	R2	Incumplimiento de los lineamientos y/o procesos del área	Desactualización de las políticas y/o procedimiento y falta de comunicación de las mismas.	ALTO	C.2.1	El Gerente de Contabilidad y Finanzas en conjunto con la Unidad de Riesgo coordina anualmente la actualización de los procesos con cada uno de los Responsables de los mismos.	Gerente de Contabilidad de Finanzas / Unidad de Riesgo	MUY BAJO
Conciliaciones Bancarias	R3	Presentación inexacta e incompleta de los saldos de las cuenta bancarias al final del mes	Personal que prepara la conciliación no tenga la capacidad y conocimiento para su elaboración.	MEDIO	C.3.1	Oficial de Contabilidad y Finanzas concilia los saldos mediante un procedimiento de cruce de saldos (créditos y débitos) al trasladar la información obtenida de los Bancos vs reporte movimientos en libros y detalle de saldo contables en Exactus. Dicha conciliación es	Auxiliar de Contabilidad y Finanzas / Gerente Contabilidad y Finanzas	MUY BAJO

						autorizada por el Gerente Financiero.		
			Omisión de operaciones del cierre de mes		C.3.2	Confirmación vía correo electrónico de parte de Tesorería de que todos los registros han sido ingresados en sistema producto del cierre.	Auxiliar de Contabilidad y Finanzas	
Proceso Contable	R4	Errores en el procesamiento de información de las áreas locales y/o regionales	Falta de seguimiento al proceso contable	ALTO	C.4.1	El Contador General recibe las integraciones contables al cierre de mes tanto del Auxiliar de Contabilidad y Finanza (correo electrónico) y del Regional (Drive) para su revisión.	Contador General	MUY BAJO
					C.4.2	Gerente de Contabilidad y Finanzas realiza una revisión de las variaciones en el estado de resultado mensuales.	Gerente de Contabilidad y Finanzas	
Caja Chica	R5	Pérdidas económicas por inadecuado manejo de fondos de caja chica	Manipulación inadecuada de los fondos de caja chica por parte del custodio	MEDIO	C.5.1	La liquidación de Caja Chica es revisada y aprobada por la Gerencia de Contabilidad y Finanzas junto con la "Emisión de Orden de Cheque y/o Transferencia" para que sea reintegrado al	Responsable de Caja Chica / Auxiliar de Contabilidad y Finanzas	BAJO

					Responsable de Caja Chica.	
			Reembolso de facturas comerciales que no cumplan con las políticas de reembolso.		C.5.2 El colaborador tendrá que liquidar el vale de Caja Chica a más tardar en los cinco días hábiles, presentando los comprobantes de gastos debidamente firmados y siguiendo los lineamientos establecidos en Política de Viáticos y atenciones al Personal y/o Política de Combustible.	Responsable de Caja Chica / Auxiliar de Contabilidad y Finanzas
			Reembolsos de facturas o gastos sin previa autorización correspondiente.		C.5.3 Todos los requerimientos que se soliciten al Responsable de Caja Chica deberán ser previamente avalados por un Gerente de Área (en el caso de Comercial y Operaciones puede ser avalado por el Jefe de Operaciones).	Responsable de Caja Chica / Auxiliar de Contabilidad y Finanzas

Proceso Contable	R6	Pago de viáticos que no están debidamente soportados con la gestión realizada	Incumplimiento de la política de pago de viáticos	MEDIO	C.6.1	<p>El Colaborador remite a Auxiliar de Contabilidad y Finanzas el formato de "Liquidación de Viáticos" previamente revisado y autorizado por el Jefe Inmediato, adjuntando los comprobantes legales que justifiquen el gasto incurrido a como lo establece la política.</p> <p>Todo Colaborador que cuenta con un gasto fijo de viáticos por visitas y procede a liquidar los viáticos deben de anexar como soporte adicional las hojas de visitas firmadas por los Responsables de Agencia Propias o bien de la Red.</p>	Colaborador/Auxiliar de Contabilidad y Finanzas / Jefes Inmediatos	MUY BAJO
Compras	R7	Registro o modificaciones indebidas a los datos de proveedores	Error humano al registrar la información del proveedor	MEDIO	C.7.1	El Auxiliar de Contabilidad y Finanzas solicita aprobación de Gerente de Contabilidad y Finanzas para el ingreso de la información del proveedor en el sistema Exactus a través de formulario para ser ingresados los datos a sistema contable por parte de Responsable Autorizado.	Auxiliar de Contabilidad y Finanzas / Gerente Contabilidad y Finanzas	MUY BAJO

Compras	R8	Pérdidas económicas por compras ficticias o de artículos distintos a los solicitados	Incumplimiento de políticas, procedimientos y matriz de autorización para las compras de productos	MEDIO	C.8.1	Oficial de Talento Humano completa formato "Requisición de Compras" (formato pre numerado), el cual debe contener la firma del Gerente del área solicitante y Gerente General.	Auxiliar de Contabilidad	MUY BAJO
Compras	R9	Establecer relación comercial con proveedores PEP's o vinculados a LD/FT/FP	Falta de identificación y conocimiento de los dueños o representantes legales de los proveedores de servicios.	ALTO	C.9.1	Gerente de Contabilidad y Finanzas aplica la evaluación de riesgo en conjunto con el Gerente de Cumplimiento, para determinar si se puede establecer relación comercial, teniendo en cuenta el monto que se comprará al proveedor.	Gerente de Contabilidad y Finanzas / Cumplimiento	MUY BAJO
Declaraciones de impuestos e informes legales	R10	Incumplimiento de las obligaciones tributarias, mercantiles, municipales y laborales	Falta de seguimiento de las fechas de presentación de las obligaciones tributarias, mercantiles, municipales y laborales.	MEDIO	C.10.1	Ejecución del proceso de Declaraciones de Impuesto e Informes Legales Mensual, bimensual y anual, en el cual se indica la elaboración y documentación de las declaraciones realizadas. Contador General tiene registro de control (Excel) de todas las instituciones y las fechas de cumplimiento a las mismas.	Contador General	MUY BAJO

Administración de Activo Fijo	R11	Pérdida de activos asignados a los colaboradores	Desactualización del inventario de activos por movimiento realizados sin comunicar a Contabilidad	ALTO	C.11.1	Encargado de área es responsable de completar "Hoja de movimiento de activo" firmada por área solicitante, Jefe de área, Auxiliar contable, en caso de asignación o movimiento de activos fijos.	Encargado de área	MUY BAJO
			Ausencia de seguimiento periódico de los activos asignados		C.11.2	Gerente de Contabilidad y Finanzas coordina toma física de inventario de activo fijo (cada 2 años) administrativo agencias propias (anualmente)	Gerente de Contabilidad y Finanzas	
Transacciones relacionadas	R12	Inoportunidad en el cobro/pago con la compañía relacionada según corresponda	Envío inoportuno de la información entre la compañía relacionada y AirPak El Salvador	MUY BAJO	C.12.1	Auxiliar de Contabilidad y Finanzas realiza mensualmente validación de los reportes contables entre compañías relacionadas.	Auxiliar de Contabilidad	MUY BAJO

Anexo 16.2. Matriz de Riesgos y Controles de Tecnología de la Información

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN								
CODIFICACIÓN	RIESGOS				CONTROLES			
Nombre Proceso	Código del Riesgo	Riesgo	Evento de Riesgo	Riesgo Inherente	Código del Control	Control	Responsable	Riesgo Residual
Gestión del Marco de TI	R1	Incumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.	Plan Estratégico de TI no esté alineado a los objetivos estratégicos de la empresa	MEDIO	C.1.1	Oficial de Proyectos y Sistemas recibe la notificación de los proyectos a desarrollar por parte de la Gerencia Comercial y de Operaciones durante el año en curso. Estos a su vez son notificados con la Gerencia General y Gerencia de Tecnología Regional. El control de dichos proyectos se realiza a través de una Matriz de seguimiento.	Gerente General	MUY BAJO
Gestión del Marco de TI	R2	Incumplimiento de Políticas y procedimientos de TI.	Desactualización de las políticas y/o procedimientos del área.	MEDIO	C.2.1	Oficial de Proyectos y Sistemas con apoyo de la Unidad de Riesgo actualiza, procedimientos y políticas, mínimo 1 vez al año o cuando surjan cambios en los procesos y/o políticas aplicables al área.	Oficial de Proyectos y Sistemas / Oficial de Talento Humano	MUY BAJO

Gestión del Marco de TI	R3	Inadecuada segregación de funciones	Asignación de funciones que no corresponden al área de TI	MEDIO	C.3.1	Oficial de Talento Humano en conjunto con el Oficial de Proyectos y Sistema realiza actualización de descriptores de puestos los cuales son entregados y firmados por el colaborador.	Oficial de Talento Humano	MUY BAJO
Gestión de Proyectos y Sistemas	R4	Pérdidas económicas lanzamiento de proyectos tecnológicos en destiempo	Incumplimiento de las fechas establecidas en la implementación de los proyectos o servicios.	ALTO	C.4.1	Proveedor Desarrollo incluye en el documento "Propuesta de Solución" el tiempo de duración del proyecto y estimación (fase de: desarrollo, pruebas, certificación, preproducción, producción).	Equipo de Desarrollo / Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO
					C.4.2	Oficial de Proyectos y Sistemas realiza seguimiento de los proyectos en reuniones semanales con todas las áreas y/o proveedores involucrados en el proyecto.	Oficial de Proyectos y Sistemas	

Gestión de Proyectos y Sistemas	R5	Interrupciones en las operaciones diarias por puestas de producción de nuevos proyectos o sistemas con errores.	Que el plan de pruebas ejecutado no contemple el alcance adecuado.	MEDIO	C.5.1	La "Propuesta de Solución" enviada por el área de Desarrollo incluye las fases a realizar en la ejecución del proyecto, las cuales son: Análisis, diseño, codificación, UT (Pruebas unitarias), FIX (Correcciones) Pruebas (iniciales), FIX si es necesario nuevamente, UAT (Pruebas de Usuarios), FIX (si es necesario), dicho documento es revisado tanto por el Oficial de Proyectos y Sistemas, Gerente General y área solicitante para cerciorarse que el alcance es el adecuado.	Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO
Gestión de Proyectos y Sistemas	R6	Desarrollo de proyectos o sistemas que no cumplen con las necesidades del negocio.	Análisis o solicitud inadecuada de los requerimientos para el nuevo proyecto o sistema a desarrollar.	ALTO	C.6.1	Oficial de Proyectos y Sistemas elabora en conjunto con el área solicitante, documento de "Solicitud de Proyecto" con los requerimientos y alcances esperados para el producto final.	Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO

Gestión de Cambios en los Sistemas	R7	Retrasos en la atención de solicitudes de cambios o mejoras en sistemas	Postergación de cambios a sistemas por variación semanal de prioridades (tickets).	MEDIO	C.7.1	Oficial de Proyecto y Sistemas realiza el seguimiento y control de las solicitudes realizadas por las áreas a través de una Matriz (Backlog de priorización) en donde semanalmente se actualiza conforme a los acuerdos llegados en las sesiones de priorización de Tickets.	Oficial de Proyectos y Sistemas	MUY BAJO
			Detener avances de las solicitudes por variación de prioridades de requerimientos.		C.7.2	La Sociedad cuenta con un contrato de Servicio de Servicios con su aliado, para garantizar la atención de servicios, y mejora continua, que le establece tiempos de atención sobre los mismos.	Oficial de Proyectos y Sistemas	
Gestión de Activos de TI	R8	Pérdidas de equipo por sustracción no autorizada.	Inventarios de equipos de cómputos desactualizados.	MEDIO	C.8.1	Colaborador firma la "Hoja de Responsabilidad" por el equipo asignado y el formato es recepcionado por el personal de TI.	Equipo de TI	BAJO
					C.8.2	El área de TI realiza actualización mensualmente el inventario de activo, sobre las nuevas adquisiciones.	Equipo de TI	

Gestión de Activos de TI	R9	Falla de los equipos de cómputo o de los servidores.	Inadecuada gestión de mantenimiento o renovación de equipos obsoletos o en mal estado.	ALTO	C.9.1	El área de TI ejecuta plan de mantenimiento preventivos a los equipos.	Equipo de TI	BAJO
Gestión de Activos de TI	R10	Acceso de personas no autorizadas a información de los equipos dados de baja.	Inadecuada destrucción de la información.	ALTO	C.10.1	Equipo de TI realiza documentación del proceso de destrucción o formateo de los equipos como soporte de dicha acción.	Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO
Gestión de Activos de TI	R11	Selección e implementación de soluciones tecnológicas que no sean las óptimas para la necesidad del negocio.	Falta de evaluación de las soluciones tecnológicas que necesita adquirir la empresa.	MEDIO	C.11.1	Oficial de Proyectos y Sistemas o Auxiliar de Tecnología solicitan las características óptimas de los equipos, obteniendo al menos 3 cotizaciones de proveedores, para soportar las soluciones tecnológicas de acuerdo al perfil de puesto y permita la ejecución adecuada de la operatividad.	Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO

Gestión de Solicitudes e incidentes	R12	Eliminación, sustracción o modificación de la información en los sistemas de información de la empresa.	Baja inoportuna en las diferentes plataformas de sistemas a personal que ya no labora para empresa.	MEDIO	C.12.1	<p>Oficial de Proyectos y Sistema gestiona baja de usuario con todas las áreas correspondientes una vez que recibe la solicitud de parte de TH o en caso que aplique el Oficial de Seguridad de la Información.</p> <p>Seguimiento del Oficial de Seguridad en caso de retrasos con las solicitudes.</p> <p>Trimestralmente Oficial de Proyectos y Sistemas recibe el reporte "Informe de Usuarios con Acceso de los Sistemas Operativos" en donde identifica si un usuario dado de baja continúa con accesos vigentes.</p>	Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO
			Accesos a usuarios no autorizados.		C.12.2	<p>El Área donde ingresará el nuevo Colaborador debe enviar la solicitud de accesos a los sistemas con sus debidos formatos digitales (FUSSIT) y firmas (Solicitante y Jefe Inmediato).</p> <p>Oficial de Seguridad valida los accesos de Colaboradores a los</p>	Oficial de Proyectos y Sistemas	

						sistemas para detectar aquellos que se encuentran fuera de perfil del usuario.		
Gestión de Solicitudes e incidentes	R13	Interrupción de las operaciones disponible a los clientes.	Caída en las comunicaciones del sitio principal y DRP.	MEDIO	C.13.1	La Compañía cuenta con un sitio principal y un sitio alternativo que cumplen con todos los requisitos que establece la Regulación Salvadoreña. Nuestros Servidores tienen dos enlaces de comunicación con dos proveedores diferentes, cuando ocurre una caída del principal, se activa de manera automática el proveedor backup del enlace, para garantizar el mínimo impacto en timeout. Se cuenta con el sitio alternativo y entra en función si falla en su totalidad nuestro sitio principal.	Oficial de Proyectos y Sistemas / Responsable de Comunicaciones	MEDIO

			Caída en las comunicaciones de agencias propias.	ALTO	C.13.2	Monitoreo constante de las comunicaciones por medio de la herramienta Nagios, la herramienta envía notificación cuando un enlace se ha caído, para posterior notificar al proveedor, quién es el responsable de solucionar el mismo.	Oficial de Proyectos y Sistemas / Responsable de Comunicaciones	ALTO
			Daños en los equipos de comunicaciones centrales.		C.13.3	Se cuenta con redundancia en los equipos principales, tanto de comunicaciones como de firewall, así como también se cuenta con el sitio alterno activo y funcional.	Oficial de Proyectos y Sistemas/ Infraestructura	
			Atención inoportuna de los requerimientos solicitados a Infraestructura.		C.13.4	El área de Infraestructura existe un reporte diario a primera hora del día en el cual se valida que todos los servicios se encuentran estables y funcionando de manera adecuada, y cualquier mejora es atendida a lo inmediato para garantizar la operación diaria.	Oficial de Proyectos y Sistemas	
Gestión de Seguridad	R14	Acceso al área de servidores y área de contingencia por personal no autorizado.	Debilidad en seguridad física para el área de servidores y área de contingencia.	ALTO	C.14.1	En el área de los servidores principales se cuenta con Seguridad biométrica, bitácoras, video vigilancia.	Oficial de Proyectos y Sistemas	MEDIO

					C.14.2	La SPDE, cuenta con un sitio alternativo donde se encuentran los servidores de contingencias. El sitio está ubicado en las instalaciones del proveedor DataGuard, con el cual se tiene un contrato donde se definen las políticas de seguridad y confidencialidad que el proveedor debe cumplir.	Oficial de Proyectos y Sistemas	
Gestión de Seguridad	R15	Extracción y/o daño de información crítica de los sistemas por personal no autorizado.	Incorrecta instalación y aplicación de políticas de antivirus y de encriptación.	ALTO	C.15.1	Una vez que se da de alta a un equipo de cómputo el Oficial de Proyectos y Sistemas o bien el Auxiliar de TI instala las aplicaciones preestablecidas como lo es el Antivirus. Adicionalmente a los equipos portátiles se le instala software de encriptación.	Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO
Gestión de Seguridad	R16	Pérdida de información en los equipos de cómputo de los usuarios y servidores de la empresa.	Ausencia de un plan para el respaldo de información de los equipos de cómputo de los usuarios y de	MEDIO	C.16.1	Todos los usuario cuentan con la herramienta de Google Drive para el resguardo y desarrollo de sus labores diarias.	Todos los usuarios	MUY BAJO

			los servidores de la empresa.		<p>C.16.2</p> <p>Para el área administrativa existe un recordatorio programado, el cual se envía semanalmente, para que los colaboradores realicen el respaldo en Google Drive. Adicional la existencia de una tarea automática de respaldo a Google Drive que se realiza a diario.</p>	Oficial de Proyectos y Sistemas
					<p>C.16.3</p> <p>Se cuenta con un proceso de respaldo automático de la información de los servidores, el cual es realizado diariamente por la noche a través de la herramienta Dataprotect. Al finalizar la tarea herramienta envía notificación al equipo de Infraestructura con copia al Oficial de Proyectos y Sistemas de que el respaldo se realizó satisfactoriamente o con errores.</p>	Oficial de Proyectos y Sistemas

Gestión de Seguridad	R17	Infiltración en la red, sustracción y daño de información por personal ajeno a la entidad	Debilidad en la seguridad de la red	MEDIO	C.17.1	Los usuarios externos que visiten las instalaciones deben de solicitar autorización al personal de TI para conectarse a la red de la entidad. Protocolo del DHCP se encuentra activado únicamente para los equipos registrados en el dominio.	Oficial de Proyectos y Sistemas	MUY BAJO
					C.17.2	Para el caso de amenaza de infiltración a la red por la parte externa se cuenta con firewall debidamente activados y configurados.	Oficial de Proyectos y Sistemas	
		Vulnerabilidad en canales digitales	C.17.3		Toda solicitud de acceso remoto vía VPN debe ser autorizado por parte del Gerente de área y gestionada por TI local e Infraestructura. Los accesos VPN debe ser revisados previamente por el Oficial de Seguridad de la Información y/o Gerente de TI Corporativo. Accesos de VPN categorizados por perfiles y adicionalmente la VPN no funciona si no cuenta con todas las soluciones de seguridad del equipo	Oficial de Proyectos y Sistemas/ Infraestructura/Oficial de Seguridad de la información		

						que intenta conectarse a la VPN.		
					C.17.4	Existe una alerta por parte del antivirus de las amenazas por visitas a sitios web prohibidos.	Oficial de seguridad de la Información	
					C.17.5	Anualmente el Oficial de seguridad de la información realiza un estudio de vulnerabilidad a toda la Red de SPDE.	Oficial de Seguridad de la Información	
Gestión de Seguridad	R18	Ingreso a los equipos de cómputo por personal no autorizado.	Debilidad en la directiva de configuración de parámetros de cuentas de usuarios y contraseñas seguras.	MEDIO	C.18.1	Oficial de Seguridad de la Información define la directiva de configuración de parámetros de cuentas de usuarios y contraseñas seguras contribuyendo así a evitar a accesos no autorizados.	Oficial de seguridad de la Información	MUY BAJO

					C.18.2	Los equipos están parametrizado a través de las configuraciones de dominio que si un usuario se levanta de su lugar y no bloquea la sesión de su equipo, ésta sesión se bloqueará automáticamente a los 5 min.	Oficial de Proyectos y Sistemas	
Plan de Continuidad de Negocios	R19	Plan de Continuidad de Negocios no elaborado de acuerdo a las necesidades de la SPDE	Ausencia de pruebas para medir efectividad del Plan de Continuidad de Negocios	ALTO	C.19.1	El área de Talento Humano en conjunto con el Oficial de Proyectos y Sistemas anualmente se realizan las pruebas de efectividad al Plan de Continuidad de negocios en coordinación.	Talento Humano Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO
Plan de Recuperación de Desastres	R20	Plan de Recuperación de Desastres no elaborado de acuerdo a las necesidades de la SPDE	Ausencia de pruebas para medir efectividad del Plan de Recuperación de Desastres	ALTO	C.20.1	Oficial de Proyectos y Sistemas anualmente realizan las pruebas de efectividad al Plan de Recuperación de Desastres en coordinación con el equipo de Infraestructura y las áreas administrativas.	Oficial de Proyectos y Sistemas	BAJO

Anexo 16.3. Matrices de Riesgos y Controles de Comercial y Operaciones

OPERACIONES								
CODIFICACIÓN		RIESGO			CONTROLES			
Nombre Proceso	Código	Riesgo	Evento de Riesgo	Riesgo Inherente	Código del Control	Control	Responsable	Riesgo Residual
Plan Estratégico	R1	Lanzamiento de nuevas funcionalidades en la Billetera sin el permiso del regulador	No se cuente con modelo operativo actualizado	ALTO	C.1.1	Gerencia Comercial y Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE en conjunto con la Gerencia General definen y actualizan el modelo de negocio conforme las nuevas funcionalidades a implementar.	Gerencia Comercial y de Operaciones / Gerencia General	MUY BAJO
			Inoportunidad en el trámite de solicitud de permiso al regulador		C.1.2	Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE en conjunto con la Gerencia General y la Asesoría Legal realizan gestión de solicitud de permiso ante el regulador para proceder con el lanzamiento oficial de la nueva funcionalidad.	Gerencia Comercial y de Operaciones / Gerencia General / Asesoría Legal	
Plan Estratégico	R2	Reclamos de clientes atendidos de manera deficiente	Ausencia de Presupuesto para recursos de mercadeo	MEDIO	C.2.1	Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE en conjunto con la Gerencia General incluyen en el presupuesto general un porcentaje del presupuesto para el rubro de mercadeo.	Gerencia Comercial y de Operaciones / Gerencia General	MUY BAJO

			Material publicitario y/o informativo desactualizado o en mal estado.		C.2.2	El Proveedor de servicio (AirPak El Salvador) de la SPDE durante la supervisión de puntos de atención valida la imagen de la misma, lo cual incluye el material publicitario, para realizar la gestión de mejora en caso de daño o bien actualización del material en caso de desactualización.	Proveedor de Servicio de la SPDE
			Ausencia de capacitación y debida información de nuevos productos incorporados.		C.2.3	Los cajeros al tener dudas o consultas plasman la consultar en el portal Helpshift, de igual manera se lleva un Driver de consultas, Imágenes de pantalla de respuestas para evacuar consultas, videos para evacuar dudas.	Proveedor de Servicio de la SPDE
			Falta de seguimiento a la solución de reclamos de clientes reportados por el regulador		C.2.4	Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE da seguimiento a la solución y respuesta de los reportes realizados por la Defensoría del Consumidor de El Salvador.	Gerencia Comercial y de Operaciones
			Atención inadecuada e inoportuna por parte de servicio al cliente		C.2.5	Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE en conjunto con Call Center coordinan capacitación de los servicios a brindar a los clientes, en donde se incluye descripción del servicio y potenciales errores o inconvenientes que se le pueden presentar.	Gerencia Comercial y de Operaciones / Call Center

					C.2.6	Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE documentó el Manual de Atención al cliente para guiar al cliente en los posibles inconvenientes que se le puedan presentar en el uso de la Billetera.	Gerencia Comercial y de Operaciones / Call Center	
			No se cuente con canales de atención al cliente		C.2.7	De acuerdo a los procesos y regulación se tienen canales de atención para el cliente el número de Call center 2550-8686 y el chat integrado en la Billetera Electrónica. Adicionalmente en caso que el cliente requiera que le sea atendido de manera física se puede dirigir a cualquier agencia o punto de atención de la red del proveedor de servicio.	Gerencia General	
Tarifas de Clientes	R3	Tarifas de servicio aplicadas incorrectamente.	Tarifas configuradas a nivel de sistema sean inadecuadas Tarifas modificadas sin las debidas autorizaciones Desactualización de tarifas publicadas a los clientes	MEDIO	C.3.1	La Gerencia Comercial y de Operaciones en conjunto con la Gerencia General definen las tarifas de servicios, las cuales son plasmadas en el "Manual de los participantes del proveedor de servicio", así mismo, se configura en el BackOffice de Billetera y a su vez deben ser actualizados al público en general (página web, material publicitario, etc.).	Gerencia Comercial y de Operaciones / Gerencia General	MUY BAJO

Continuidad de Negocio	R4	Detención de la operatividad de la Billetera por eventos inesperados	Desconocimiento del Plan de Continuidad de Negocio para tomar acciones inmediatas en caso de eventos inesperados	ALTO	C.4.1	La Gerencia General en conjunto con el equipo Gerencial definen y Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE actualizan y divulgan el Plan de recuperación ante desastres (DRP) y el Plan de continuidad del negocio (BCP).	Gerencia General / Equipo Gerencial	BAJO
Manual de los participantes del proveedor de servicio	R5	Relación contractual puntos de atención que no cuenten con los requisitos mínimos establecidos por la SPDE	Falta de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones establecidas entre AirPak y SPDE a nivel contractual	ALTO	C.5.1	La Gerencia General en conjunto con el equipo Gerencial define los requisitos, funciones y responsabilidades mínimos que debe cumplir cada agencia o punto de atención que forma parte de la red de AirPak El Salvador.	Gerencia General / Equipo Gerencial	MUY BAJO
					C.5.2	SPDE cuenta con un contrato Intercompany con AirPak el Salvador como Proveedor de Servicio, en donde se establecen los obligaciones para establecer una relación comercial.	Gerencia General	
Manual de los participantes del proveedor de servicio	R6	Términos y condiciones negociados dentro del contrato con AirPak El Salvador y SPDE sean erróneas o perjudiciales	Falta de seguimiento a al cumplimiento de los acuerdos establecidos en el contrato con el Proveedor de servicio Incumplimiento en la renovación de contrato con el proveedor	MUY BAJO	C.6.1	SPDE cuenta con un contrato Intercompany con AirPak el Salvador como Proveedor de Servicio, en donde se establecen los obligaciones para establecer una relación comercial.	Gerencia General	MUY BAJO

Manual de Dispositivos Móviles	R7	Transacciones anuladas sin trazabilidad	Transacciones del cliente sean anuladas y no exista registro del usuario que las canceló	MEDIO	C.7.1	Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE recibe solicitudes por correo, área de Call center, por operadores o portal Helpshift, sobre requerimientos de cliente de anulaciones, realiza la gestión en Mambu , donde queda registro de la operación que se está solicitando.	Gerencia Comercial y de Operaciones	MUY BAJO
Manual de Dispositivos Móviles Manual de Atención al Cliente	R8	Proporcionar información o ejecutar solicitudes que son realizadas por persona diferente al cliente	Falta de identificación del cliente antes de proceder con la solicitud	ALTO	C.8.1	La Gerencia Comercial y de Operaciones comparte con las personas encargadas de atender las solicitudes del cliente el Manual de atención al Cliente y el Reglamento en el cual se describe, en caso de realizar una gestión de un cliente se debe realizar la identificación del cliente.	Gerencia Comercial y de Operaciones	BAJO

						<p>Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE comparte con las áreas encargadas de atender las solicitudes el Manual de atención al Cliente en el cual se describe que en caso de realizar una gestión se debe realizar la identificación del cliente.</p> <p>C.8.2 La información que deberá de brindar el Cliente para ser identificado es: * Documento Único de Identidad, y Pasaporte (exclusivamente en caso de extranjeros). * Nombre Completo * Número de Celular * Dirección de Domicilio</p>	Gerencia Comercial y de Operaciones	
Manual de Atención al Cliente	R9	Transacciones de clientes de la Billetera que no cuenten con soporte físico de las mismas	Agencias o puntos de atención no compartan oportunamente los soportes de transacciones	BAJO	C.9.1	El Proveedor de servicio (AirPak El Salvador) es el encargado de gestionar con las Agencias o Puntos de atención la entrega de soporte de las transacciones realizadas, en caso que no se entregue oportunamente el área de finanza es el encargado de solicitarlos.	El Proveedor de Servicio	MUY BAJO
			Administración inadecuada por parte del proveedor de servicio		C.9.2	El Proveedor de servicio (AirPak El Salvador) es el encargado de recepcionar y administrar la información conforme lo establecido en el Manual de Administración de Comprobantes de Transacciones.	El Proveedor de Servicio	

Procedimiento de Monitoreo Transaccional Antifraude	R10	Afectación al cliente por transacciones fraudulentas	Transacciones en línea realizadas por terceros distintos al cliente	BAJO	C.10.1	Coordinador de Operaciones y servicio al cliente SPDE realiza seguimiento a quejas de clientes víctimas de fraude en conjunto con el área de Cumplimiento para definir las acciones a tomar.	Gerencia Comercial y de Operaciones	MUY BAJO
					C.10.2	<p>La Unidad de Cumplimiento de la sociedad en su programa de monitoreo transaccional, realizará monitoreo de las operaciones realizadas por sus usuarios referente a:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Monitoreo de beneficiarios que reciban dinero electrónico a través de la Billetera Electrónica de más de cinco remitentes. * Monitoreo de usuarios que reciban remesa de más de cinco países. * Monitoreo de usuarios que reciben remesas de países con alto nivel de fraude. * Monitoreo de usuarios cuya actividad económica, puede estar relacionada con operaciones de tele mercadeo y que hagan uso de la remesa a través de la Billetera Electrónica. 	Unidad de Cumplimiento	

Anexo 16.4. Matrices de Riesgos y Controles de Talento Humano

TALENTO HUMANO								
CODIFICACIÓN		RIESGOS			CONTROLES			
Nombre Proceso	Código del Riesgo	Riesgo	Evento de Riesgo	Riesgo Inherente	Código del Control	Control	Responsable	Riesgo Residual
Estratégico	R1	Incumplimiento de los objetivos estratégicos para la gestión del recurso Talento Humano	Ausencia de un plan estratégico para la gestión del área de Talento Humano.	ALTO	C.1.1	Quincenalmente se realiza reuniones con el área Regional y con las áreas Gerenciales cada 3 semanas para dar seguimiento de las metas establecidas por área. Dichas sesiones son soportadas a través de minutas digitales que plasman los acuerdos y compromisos.	Oficial de Talento Humano	MUY BAJO
Estratégico	R2	Incumplimiento de las disposiciones, políticas y/o procedimientos de Talento Humano	Desconocimiento de las políticas y procedimientos del área de Talento Humano	BAJO	C.2.1	El Oficial de Talento Humano pone a disposición, a través de un Drive compartido con todo el personal con accesos restringidos, las Políticas y Procedimientos correspondientes a la Gestión de Talento Humano. Oficial de Talento Humano realiza comunicación, a las partes involucradas, de la actualización de Políticas y Procedimientos a través de correo electrónico.	Oficial de Talento Humano	MUY BAJO

			Desactualización de las políticas y/o procedimiento de la SPDE		C.2.2	Oficial de Talento Humano en conjunto con la Unidad de Riesgo realizan la actualización de los procesos del área de forma anual, los cuales son aprobados por la Gerencia General.	Oficial de Talento Humano / Unidad de Riesgo	
Atracción, Reclutamiento y Contratación del Talento Humano	R3	Contratación de personal no competente o inadecuado para el puesto requerido	Incumplimiento del procedimiento de Atracción, Reclutamiento y Contratación del Talento Humano.	ALTO	C.3.1	Todos los soportes del proceso de Atracción, Reclutamiento y Contratación del Talento Humano son documentados por el Oficial de Talento Humano en el expediente del Colaborador dado de alta.	Oficial de Talento Humano	MUY BAJO
			Desactualización de los Descriptores y Perfiles de puestos.			C.3.2	Oficial de Talento Humano en conjunto con los Responsables de área realizan la actualización de los descriptores de puestos por lo menos una vez al año o bien cuando las funciones del mismo sufran alguna modificación.	
Atracción, Reclutamiento y Contratación del Talento Humano	R4	Contratación de colaboradores sin la debida diligencia en materia de PLA/FT/FP o con altos niveles de endeudamiento.	Validación inadecuada o inoportuna del candidato en listas de riesgo.	ALTO	C.4.1	El Oficial de Talento Humano solicita el filtrado de los candidatos en listas de riesgos LD/FT/FP, al área de Cumplimiento resguardando el resultado en el expediente del Colaborador.	Oficial de Talento Humano / Gerencia de Cumplimiento	MUY BAJO

			Omisión de la gestión del reporte del estatus económico (Buró de Crédito) al postulante.		C.4.2	Oficial de Talento Humano solicita la autorización por escrito a los candidatos de la terna para la investigación crediticia en un buró de crédito, como una variable adicional para el análisis en el proceso de contratación.	Oficial de Talento Humano/Responsables de área/Cumplimiento	
Atracción, Reclutamiento y Contratación del Talento Humano	R5	Incumplimiento de la regulación Salvadoreña referente a la Seguridad Social y previsional	Afiliación inoportuna de un nuevo Colaborador al Instituto Salvadoreño del Seguro Social y a la Institución Administradora de Fondos de Pensiones.	ALTO	C.5.1	Vinculación de nuevo candidato conforme el proceso de Atracción, Reclutamiento y Contratación del Talento Humano, en el cual se indica que posterior a que se obtiene la documentación y se firma el contrato el Colaborador debe ser afiliado según lo estipula la ley.(10 días posterior a la contratación).	Oficial de Talento Humano	MUY BAJO
Atracción, Reclutamiento y Contratación del Talento Humano	R6	Expediente incompleto del colaborador.	Entrega inoportuna por parte del postulante de la documentación solicitada para la contratación.	MEDIO	C.6.1	Oficial de Talento Humano realiza solicitud de documentación conforme la requisición de documentos. Se da como máximo 5 días hábiles para que el nuevo Colaborador facilite la información. Una vez entregada el oficial de Talento Humano elabora Check list para verificar esté expediente completo.	Oficial de Talento Humano	MUY BAJO
Terminación Laboral	R7	Demandas realizadas por Colaboradores a SPDE	Errores en el cálculo y/o preparaciones de la liquidaciones laborales.	ALTO	C.7.1	La preparación de liquidaciones es elaborada por el Oficial de Talento Humano, revisada y autorizada por el Gerente Financiero.	Oficial de Talento Humano / Auxiliar Contable /	MUY BAJO

							Gerente Financiero.			
			Despidos con incumplimiento al código de trabajo (indemnización).							
			No aceptación del despido por parte del Colaborador.							
Terminación Laboral	R8	Sustracción de información o bienes.	Notificación inoportuna de las bajas a los accesos de los colaboradores que renuncian o son despedidos.	ALTO						
			Inadecuada aplicación del procedimiento de entrega de equipos						C.8.1	Oficial de Talento Humano notifica a TI a través de un ticket para dar de baja a los accesos y entrega de equipo, luego con anticipación notifica estratégicamente a las áreas involucradas para desvincular de las responsabilidades que posee el colaborador, una vez ejecutada la desvinculación envía un correo de salida para que todos los empleados conozcan que el Colaborador ya no trabaja en la institución. En ambos casos tanto renuncias como despidos se realizan las notificaciones máximo al día siguiente.

Servicios de Nómina	R9	Errores en la preparación, registro, cálculo y revisión de la nómina quincenal.	Inadecuada segregación de funciones.	ALTO	C.9.1	Existe segregación de funciones en el procedimiento de preparación de nómina: 1. Registro de incidencia realizado por Oficial de Talento Humano. 2. Revisión de incidencias: Ejecutivo de compensación y beneficio 3. Aplicación de Incidencia: Gerente de Talento Humano 4. Revisión de nómina generada: Oficial Talento Humano 5. Aprobación de nómina: Gerente Financiero 6. Carga de transferencias: Tesorería Corporativa 7. Autorización de transferencias en banca en línea: Gerente Financiero.	Oficial de Talento Humano / Ejecutivo de compensación y beneficio / Gerente de Talento Humano / Gerente Financiero / Tesorería Corporativa	MUY BAJO
			Pagos de préstamos a colaboradores dados de baja.		C.9.2	Gerente de Contabilidad y Finanza valida y rubrica detalle de lo que se va a pagar a los bancos en concepto de préstamos de colaboradores.	Gerente de Contabilidad y Finanzas	
			Comunicación inoportuna por parte de la Supervisión de Agencias Propias sobre la renuncia de Cajeros.		C.9.3	Supervisora de Agencias Propias comunica al Oficial de Talento Humano la renuncia de Cajeros a través de los medios que tenga disponible.	Supervisora de Agencias Propias	
Desarrollo Organizacional	R10	Alta rotación de personal con experiencias en los procesos de la Sociedad.	Incumplimiento de la Política de Compensación y Beneficios a Colaboradores.	MEDIO	C.10.1	Oficial de Talento Humano da seguimiento al cumplimiento de los beneficios estipulados en la política de beneficios para los colaboradores.	Oficial de Talento Humano	BAJO

			Falta de crecimiento profesional de los Colaboradores.		C.10.2	Anualmente durante el proceso de presupuesto cada Gerente de área incluye en la partida presupuestaria capacitaciones enfocadas en el desempeño eficiente del área en que se desarrolla el Colaborador.	Oficial de Talento Humano / Jefe o Gerente de área	
			Debilidad de clima organizacional		C.10.3	Oficial de Talento Humano en conjunto con Gerencia de Talento Humano ejecutan "Encuesta de Clima Organizacional" en donde se evalúan aspectos que aportan a la mejora continua.	Oficial de Talento Humano	
Desarrollo Organizacional	R11	Deficiente desempeño laboral	Inasistencia de los Colaboradores en las capacitaciones programadas.	MEDIO	C.11.1	El Oficial de Talento Humano, establece medidas disciplinarias para todos aquellos colaboradores que pese a una programación anticipada, no participan en las jornadas de capacitación.	Oficial de Talento Humano	BAJO
Inducción y Entrenamiento			Ausencia de un plan de inducción por puesto		C.11.2	Oficial de Talento Humano en dependencia del cargo a ocupar gestiona con los jefes o Gerentes de área inducción para el nuevo colaborador. Una vez que la inducción ha finalizado Oficial de Talento Humano completa el formato de Inducción con las firmas de las personas que participaron en el proceso de inducción.	Oficial de Talento Humano	

			Colaboradores sin goce de vacaciones de ley.	ALTO	C.11.3	Anualmente se realiza plan de vacaciones con todos los Gerentes de Áreas. Mensualmente Oficial de Talento Humano envía recordatorios de los saldos de vacaciones pendientes.	Oficial de Talento Humano/Jefes de área	
			Ausencia de seguimiento a la adaptación del puesto		C.11.4	Oficial de Talento Humano agenda una sesión presencial con el colaborador de nuevo ingreso o promoción, para conversar acerca de su experiencia en la compañía, entrenamiento y seguimiento a la adaptación del puesto, esto pasados los 30 días del ingreso o promoción.	Oficial de Talento Humano	
Desarrollo Organizacional	R12	Deterioro del Clima Organizacional	Herramienta inadecuada para la medición del clima organizacional.	ALTO	C.12.1	Oficial de Talento Humano en conjunto con Gerencia de Talento Humano ejecutan "Encuesta de Clima Organizacional" en donde se evalúan aspectos que aportan a la mejora continua.	Oficial de Talento Humano	MEDIO
			Ausencia de un plan de acción para corregir las debilidades encontradas en los resultados de la medición del Clima Organizacional.		C.12.2	Oficial de Talento Humano presenta, los resultados de la encuesta del clima organizacional, a las Gerencias y Jefes de área. Oficial de Talento Humano realiza seguimiento Trimestral a los compromisos adquiridos por cada Gerencia o Jefatura en pro de la mejora del Clima Organizacional.	Oficial de Talento Humano	

Gestiones de Talento Humano	R13	Incumplimiento al código de Ética y Conducta	Falta de conocimiento por parte de los colaboradores del Código de Ética y Conducta.	BAJO	C.13.1	Una vez que se inicia relación laboral, el Colaborador firma el formato de Aceptación del Código de Ética y Conducta. Oficial de Talento Humano comunica a todo el personal las modificaciones y/o actualizaciones al Código de Ética y Conducta	Oficial de Talento Humano	MUY BAJO
			Inadecuado seguimiento del área de Talento Humano y Jefe Inmediato ante los incumplimientos reportados.		C.13.2	Oficial de Talento Humano realiza el seguimiento al período estipulado en la Interacción Efectiva y tiene control de las mismas a través de un registro en Excel.	Oficial de Talento Humano / Jefes de Área	
Gestión del Desempeño	R14	Gestión del desempeño sin aporte al rendimiento de los Colaboradores ni a la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa	Resultados obtenidos en el proceso de Evaluación de Desempeño sin comunicar al Colaborador.	ALTO	C.14.1	Jefe Inmediato convoca al colaborador para comunicar su nota de evaluación y proporciona retroalimentación constructiva.	Jefe Inmediato / Oficial de Talento Humano	MEDIO
			Resultados del proceso de Evaluación de Desempeño sin el debido seguimiento por parte de las Jefaturas.			Jefe Inmediato y Colaborador definen en conjunto planes de acción que se consideren necesarios documentando la acción a través de un Memorándum; mismo que es compartido con el Oficial de Talento Humano.		
Gestión del Desempeño	R15	Sesgos en el proceso de Evaluación de Desempeño	Ausencia del establecimiento de criterios claros y objetivos en el proceso de Evaluación del Desempeño.	ALTO	C.15.1	El proceso de Evaluación al Desempeño, considera las competencias conductuales y las metas cuantitativas.	Jefe Inmediato / Oficial de Talento Humano	MUY BAJO

Anexo 16.5. Matrices de Riesgos y Controles de Oficialía de Cumplimiento

CUMPLIMIENTO								
CODIFICACIÓN		RIESGOS			CONTROLES			
Nombre Proceso	Código	Riesgo	Evento de Riesgo	Riesgo Inherente	Código	Control	Responsable	Riesgo Residual
Plan Anual	R1	Administración inadecuada de la gestión de prevención de riesgos de PLD/FT/FPADM según regulación	Recursos humanos, tecnológicos y financieros asignados insuficientes para la implementación del Programa de Prevención de LD/FT/FPADM	ALTO	C.1.1	Oficial de Cumplimiento presenta Plan Anual de Cumplimiento a Junta Directiva para su aprobación y autorización.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO
			Omisión de actividades establecidas en las leyes o normativas de PLD/FT/FPADM aplicables, no contempladas en el Plan Anual de Trabajo		C.1.2	Oficial de Cumplimiento cuenta un presupuesto anual asignado a la Oficialía de Cumplimiento para ejecución de Capacitaciones aprobado por Junta Directiva.	Oficial de Cumplimiento / Junta Directiva	
			C.1.3		Oficial de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento Suplente, elaboración y actualización de Matriz Regulatoria de Normativa vigentes, el cual ayuda a validar que se cumpla con lo establecido por la legislación aplicable en temas de prevención de PLD/FT/FPADM	Oficial de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento Suplente		

Plan Anual	R2	Incumplimiento de las actividades del Plan Anual de Trabajo	Falta de seguimiento y ejecución al PAT	MEDIO	C.2.1	Trimestralmente Oficial de Cumplimiento presenta a Comité de Cumplimiento y Junta Directiva resultados de la gestión de la Oficialía de Cumplimiento sobre PLD/FT/FPADM.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO
Plan Anual	R3	Plan Anual de Trabajo no reportado al regulador/Junta Directiva o presentado en destiempo a Junta Directiva	Falta de seguimiento para la remisión oportuna del PAT	BAJO	C.3.1	Una vez que el PAT es autorizado por Junta Directiva y se tiene la carta de notificación firmada por GG, Oficial de Cumplimiento se encarga de remitirlo a la SSF a través del portal Control de Envíos.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO
			Cambios en la Regulación que implique mayor inversión de tiempo en la definición de actividades del Plan de Trabajo Anual, una vez ya finalizada.		C.3.2	Oficial de Cumplimiento procede a identificar las nuevas acciones a implementar definiendo Planes de Acción. Una vez definido procede a presentar a Gerencia General para su visto bueno y en caso de requerir involucramiento del resto de áreas informar el rol respectivo.	Oficial de Cumplimiento /Gerencia General/Otras áreas en caso de requerir	
			Aprobación inoportuna del Plan de Trabajo Anual por parte del Comité de Cumplimiento o Junta Directiva.		C.3.3	Oficial de Cumplimiento incluye el Plan de Trabajo Anual en los puntos de aprobación de Junta Directiva previo al inicio de año de ejecución; recibiendo en este punto el apoyo del área Legal.	Oficial de Cumplimiento / Área Legal	

Configuración de alertas	R4	Configuración de alertas que no cumplan con la regulación y los riesgos identificados	Acceso de personal no autorizado al sistema de Monitoreo que manipule la configuración de alertas.	ALTO	C.4.1	Oficial de Cumplimiento solicita los accesos conforme al perfil y tipo de puesto del colaborador de la Oficialía de Cumplimiento. Adicionalmente se cuenta con la validación por parte de Auditoría Interna donde se valida el el formato " Creación o Modificación de regla" de autorización de regla en donde justifica la razón de ser de la misma.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO
			Omisión de la normativa en la configuración de las alertas.		C.4.2	Oficial de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento Suplente realizan de forma periódica la revisión de las Normativas vigentes y aplicables al giro del negocio para cerciorarse que las Reglas configuradas en el sistema de monitoreo cumplen con lo establecido en las mismas.	Oficial de Cumplimiento / Oficia	
			Error humano al realizar parametrizaciones en el Sistema de Monitoreo		C.4.3	Oficial de Cumplimiento realiza diseño de regla en ambiente de pruebas y da seguimiento periódico de la regla configurada.	Oficial de Cumplimiento	
Configuración de alertas	R5	Configuración inoportuna de las alertas	Atrasos en el desarrollo tecnológico para la configuración de las alertas	ALTO	C.5.1	Oficial de Cumplimiento realiza los requerimientos de mejoras al sistema para poder implementar controles en el monitoreo de alertas.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO

Capacitación	R6	Inadecuada gestión, para capacitar en materia de LD/FT/FPADM	Ausencia y/o debilidad de un programa de capacitación que contemple temas de prevención de LD/FT/FPADM para Colaboradores, Oficialía de cumplimiento, el Comité y Junta Directiva de la SPDE, la cual deberá ser como mínimo una vez al año.	ALTO	C.6.1	Oficial de Cumplimiento y Capacitador ejecutan Capacitaciones de inducción en materia PLD/FT/FPADM para todos los Colaboradores de la SPDE, acorde a lo establecido en la regulación y aprobado por Junta Directiva.	Oficial de Cumplimiento / Capacitador	MUY BAJO
			C.6.2		Oficial de Cumplimiento y Capacitador realiza capacitación de reforzamiento, a final del año, para los Colaboradores que por razón justificada no pudieron asistir a la Capacitación según el programa anual.	Oficial de Cumplimiento / Capacitador		
			C.6.3		Oficialía de Cumplimiento a través de un comunicado solicita una justificación a aquellos Colaboradores que no asistan a la Capacitación de Actualización y en el caso que no sea válida se les indica que deberán capacitarse por sus medios presentando soportes.	Oficialía de Cumplimiento		
			C.6.4		Oficial de Cumplimiento y Capacitador realizan capacitación de reforzamiento, a final del año, para los Colaboradores que por razón justificada no pudieron asistir a la Capacitación según el programa anual.	Oficial de Cumplimiento / Capacitador		
			Retrasos en la ejecución de las capacitaciones por no disponibilidad del personal a capacitar					

Capacitación	R7	Plan de Capacitación en temas de PLD/FT/FPADM no reportado al regulador	Falta de seguimiento para la remisión oportuna del Plan de Capacitación en Materia de PLD/FT/FPADM	MEDIO	C.7.1	Una vez que el Plan de Capacitación es autorizado por Junta Directiva el Oficial de Cumplimiento se encarga de remitirlo a la SSF a través del portal Control de Envíos y el Sistema Vare LAFT.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO
Capacitación	R8	Debilidad por parte del personal en cuanto al manejo de información acorde a los procesos Normativos Internos	Falta de Apropiación de la Cultura de Cumplimiento Institucional.	ALTO	C.8.1	El programa de Capacitación del área de Cumplimiento incluye una temática específica asociada a PLD/FT/FPADM la cual es impartida a los Colaboradores de SPDE.	Oficial de Cumplimiento / Gerencia de Comercial y Operaciones / Oficial de Talento Humano	MEDIO
Monitoreo y análisis de alertas	R9	Transacciones de envío que superen los umbrales sin la debida documentación soporte	Falta de aplicación de políticas y procedimientos de Debida Diligencia descritos en los manuales de cumplimiento	ALTO	C.9.1	Sistema Monitoreo cuenta con reglas de cumplimiento parametrizadas de acuerdo a los umbrales establecidos, además si no la autoriza el Auxiliar de Cumplimiento esta no puede ser ejecutada, por ende el cliente debe de cumplir con todo el proceso establecido.	Auxiliar de Cumplimiento	MUY BAJO
					C.9.2	Oficialía de Cumplimiento verifica y aprueba documentación proporcionada por el cliente, en base a lo requerido, para cumplimiento de Política de Debida Diligencia.	Oficialía de Cumplimiento	

			Falta de capacitación del personal de cumplimiento encargado del análisis y monitoreo de las alertas		C.9.3	Oficial de Cumplimiento cuenta un presupuesto anual asignado a la Oficialía de Cumplimiento para ejecución de Capacitaciones aprobado por Junta Directiva.	Oficial de Cumplimiento / Auxiliar de Cumplimiento	
Monitoreo y análisis de Alertas	R10	Cientes en la realización de transacciones que favorezcan el LD/FT/FPADM	Falta de monitoreo a las transacciones de tipología que podrían finalizar en LD/FT/FPADM	ALTO	C.10.1	Oficialía de Cumplimiento realiza mensualmente monitoreo transaccional estadístico para identificar tipologías de LD/FT/FPADM.	Oficialía de Cumplimiento	MUY BAJO
Monitoreo y análisis de Alertas	R11	Exposición a ser objeto de LD/FT/FPADM	Inadecuado seguimiento a los Reportes de Transacciones Inusuales identificados por Oficialía de Cumplimiento.	ALTO	C.11.1	Oficialía de Cumplimiento ya sea por RTI generados desde el sistema o bien por la identificación de un RTI a través de las revisiones que realiza la Oficialía, procede a validar la operatividad del cliente para dar el debido tratamiento. Oficialía de Cumplimiento envía comunicados sobre como reportar eventos inusuales que pueden ser considerados ROS.	Oficialía de Cumplimiento	MUY BAJO

Monitoreo y análisis de Alertas	R12	Inadecuado análisis de clientes de Alto y muy Alto Riesgo	Debilidad en el proceso de monitoreo de alertas según el riesgo de cada cliente	ALTO	C.12.1	Oficial de Cumplimiento y/o Suplente emite un informe por evaluación de los clientes de alto y muy alto riesgo; de forma mensual a Gerencia General y Trimestral a Comité y Junta Directiva.	Oficial de Cumplimiento / Suplente	MUY BAJO
Reportes	R13	Omisión de transacciones o errores en el reporte de transacciones en efectivo al regulador	Falta de revisión del reporte de transacciones en efectivo	ALTO	C.13.1	Mensualmente la Oficialía de Cumplimiento trabaja el reporte de efectivo según parametrización en el sistema de las transacciones que superen el umbral según el regulador.	oficialía de cumplimiento	MUY BAJO
			Parametrización incorrecta del reporte de transacciones en efectivo.		C.13.2	Sistema de Monitoreo cuenta con reglas de cumplimiento parametrizadas de acuerdo a los umbrales establecidos, además si no la autoriza el Auxiliar de Cumplimiento el Cliente no procede a realizar la transacción, por ende el cliente debe de cumplir con todo el proceso establecido.	oficialía de cumplimiento	
Reportes	R14	Transacciona con usuarios cuyos fondos deben estar congelados	Usuarios Cuyos fondos deben estar congelados no sea incluido en la segmentación correspondientes	ALTO	C.14.1	Una vez la Oficialía de Cumplimiento detecta personas cuyos fondos deben estar congelados ya sea a solicitud del Ente Regulador, Consejo de Naciones Unidas o alerta por Listas nacionales, procede a verificar y	Oficialía de Cumplimiento	MUY BAJO

			Autorización de las transacciones con alertas de usuarios cuyos fondos deben estar congelados		C.14.2	confirmar la coincidencia en el Sistema de Monitoreo y las listas internas. Si encuentra una coincidencia del 100% en score, completa la carta formato y se lo presenta al Oficial de Cumplimiento / Oficial de Cumplimiento Suplente para que lo envíe al Ente Regulador según el artículo 32 del Instructivo de la UIF.		
Reportes	R15	Transacciones Sospechosas no detectadas y Reportadas Oportunamente	Análisis y detección incorrecta de transacciones sospechosa	MEDIO	C.15.1	Oficial de Cumplimiento y/o Oficial de Cumplimiento Suplente revisa cada caso de ROS detectado y la documentación del reporte requerida por la UIF.	Oficialía de Cumplimiento	MUY BAJO
			Detección incorrecta de una tentativa de operación sospechosa		C.15.2	Oficial de Cumplimiento y/o Oficial de Cumplimiento Suplente revisa la transacción, teniendo en cuenta el artículo 47 del Instructivo de la UIF, los controles y políticas de SPDE en materia de PLD/FT/FPADM y la documentación del reporte requerida por la UIF.		
Atención de requerimientos	R16	Incumplimiento en tiempo y forma de los requerimientos realizados por las autoridades competentes.	Falta de seguimiento y respuesta de los requerimientos de información realizados a la SPDE por parte de la autoridades competentes.	MEDIO	C.16.1	Oficial de Cumplimiento y Suplente tiene un control en formato Excel de todos los requerimientos recibidos para su atención oportuna.	Oficial de Cumplimiento / Suplente	MUY BAJO

Actualización al Manual de Cumplimiento	R17	Observaciones regulatorias por desactualización de políticas y procedimientos correspondiente PLD/FT/FPADM.	Falta de seguimiento al cumplimiento normativo en la actualización del manual.	ALTO	C.17.1	Oficial de Cumplimiento, anualmente, presenta ante Junta Directiva las actualizaciones realizadas al Manual de Cumplimiento de acuerdo a cambios en la regulación, mejores prácticas aplicadas o la creación de nuevos productos así como la emisión de nuevas circulares.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO
Actualización al Manual de Cumplimiento	R18	Implementar servicios o productos susceptibles a PLD/FT/FPADM.	Falta de comunicación o planificación en el lanzamiento de nuevos productos y/o servicios.	ALTO	C.18.1	Gerencia Comercial y de Operaciones presenta ante el Comité de Cumplimiento los nuevos productos, servicios o canales de distribución los cuales son incluidos en puntos de acta.	Gerencia Comercial y de Operaciones	MUY BAJO
					C.18.1	Se documenta e informa a la Unidad de Riesgo los proyectos asociados a nuevos productos, servicios o canales que serán implementados en la empresa a través de los formatos establecidos.	Gte Comercial y Operaciones / Gte de Cumplimiento / Gte Financiero / Oficial de Proyectos y Sistemas	
					C.18.2	Oficial de Cumplimiento y/o Suplente modifican el Manual de Cumplimiento por los nuevos productos, servicios o canales de distribución, y presentan los cambios al manual ante el Comité para su revisión y comentarios	Oficial de Cumplimiento / Suplente	

Actualización al Manual de Cumplimiento	R19	Ausencia de identificación de Riesgos LD/FT/FPADM	Falta de definición de una metodología para identificar los riesgos LD/FT/FPADM	ALTO	C.19.1	Oficial de Cumplimiento incluye en el Manual de Cumplimiento la metodología de identificación, evaluación y gestión de los riesgos LD/FT/FPADM.	Oficial de Cumplimiento / Suplente	MUY BAJO
					C.19.2	Oficial de Cumplimiento y Suplente en conjunto con el Gestor de Riesgo realizan, de forma anual, la revisión y actualización de la Matriz de Riesgos asociados a LD/FT/FPADM.	Oficial de Cumplimiento y Suplente en conjunto con el Gestor de Riesgo	
Actualización al Manual de Cumplimiento	R20	Incumplimiento de las acciones definidas en el Manual de Cumplimiento	Desconocimiento por parte del personal de la SPDE de lo establecido en el Manual de Cumplimiento.	ALTO	C.20.1	Oficial de Cumplimiento o Suplente divulga el Manual de Cumplimiento actualizado a todo el personal de la SPDE.	Oficial de Cumplimiento / Suplente	MUY BAJO
Actualización al Manual de Cumplimiento	R21	Actualización del Manual de Cumplimiento no reportado al regulador	Falta de seguimiento para la remisión oportuna de las actualizaciones del Manual de Cumplimiento	MEDIO	C.21.1	Una vez que el la actualización del Manual de Cumplimiento es autorizado por JD el Oficial de Cumplimiento se encarga de remitirlo a la SSF a través del portal Control de Envíos y Vare Laft.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO

Seguimientos Internos y Auditoria	R22	Multas o sanciones derivadas de la no atención a requerimientos de revisiones de terceros en temas de PLD/FT/FPADM	Falta de Seguimiento en los requerimientos de Auditoria Interna, Externa y Airpak	ALTO	C.22.1	Oficial de Cumplimiento o Suplente llevan un control en formato Excel de todos los requerimientos de revisiones de terceros (auditoria interna, externa y Airpak) para dar respuesta oportuna a los mismos.	Oficial de Cumplimiento / Suplente	MUY BAJO
			Respuesta tardía por parte de las áreas Involucradas en la solicitud de requerimientos.		C.22.2	Oficial de Cumplimiento y/o Suplente realizan reunión con las Gerencias de áreas para coordinar las respuestas a todas los requerimientos solicitados.	Oficial de Cumplimiento / Suplente	
Seguimientos Internos y Auditoria	R23	Incumplimiento de las fechas de compromiso establecidas a Planes de Acción resultado de Auditorias y Supervisiones	Seguimiento inoportuna a las fechas establecidas para implementar los Planes de Acción	ALTO	C.23.1	Oficial de Cumplimiento y/o Suplente dan seguimiento según cronograma (fechas de implementación) para asegurar que los planes se estén ejecutando conforme a la fecha de compromiso e informan de forma trimestral al Comité de Cumplimiento y Junta Directiva los avances en la ejecución del plan de acción.	Oficial de Cumplimiento / Suplente	MUY BAJO
Comité de Cumplimiento	R24	Multas o sanciones por no atender oportunamente situaciones de riesgos derivado a la falta de reuniones del Comité de Cumplimiento	Falta de asistencia y/o asistencia parcial de los miembros del comité	ALTO	C.24.1	Oficial de Cumplimiento incluye en el plan de trabajo y en actas de comité las sesiones trimestrales del Comité de Cumplimiento que se deben de llevar a cabo durante todo el año de	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO

						acuerdo a estatutos y manual de cumplimiento.		
Comité de Cumplimiento	R25	Incumplimiento de las funciones del comité de Cumplimiento	Estatutos del Comité no estén alineados a lo estipulado por la regulación.	BAJO	C.25.1	Oficial de Cumplimiento incluye en el plan de trabajo y en actas de comité las sesiones trimestrales que se deben de llevar a cabo durante todo el año de acuerdo a estatutos y manual de cumplimiento.	Oficial de Cumplimiento	MUY BAJO
			Omisión involuntaria de las funciones del Comité.		C.25.2	El Comité queda enterado, al momento de su constitución, de los Estatutos que lo regirán.	Comité de Cumplimiento	
			Falta de levantamiento de actas de las sesiones llevadas a cabo por el comité		C.25.3	Oficial de Cumplimiento realiza levantamiento de actas del comité de cumplimiento trimestrales, las cuales son debidamente firmadas y compartidas con los miembros del comité.	Oficialía de Cumplimiento	
			Incumplimiento de los acuerdos definidos en el Comité		C.25.4	Oficial de Cumplimiento realiza seguimiento de los acuerdos definidos en el Comité de Cumplimiento dejando siempre todo documentado en actas.	Oficialía de Cumplimiento	

Comité de Cumplimiento	R26	Informe Trimestral de sesión de Comité no enviado oportunamente a Junta Directiva	Falta de seguimiento para la remisión oportuna del Informe Trimestral de sesión de Comité	ALTO	C.26.1	Oficial de Cumplimiento, una vez ejecutado el Comité de Cumplimiento, procede a enviar al área Legal el Informe Trimestral de Junta Directiva para que sea incluido como un punto de acta.	Oficial de Cumplimiento y/o Oficial de Cumplimiento Suplente	MUY BAJO
Análisis y Monitoreo Transaccional	R27	Posibles transacciones de Lavado de Dinero que perjudicaran a la SPDE	Falta de Análisis y Monitoreo de las transacciones de los clientes	ALTO	C.27.1	Oficialía de Cumplimiento cuenta con un sistema de Monitoreo Transaccional para el análisis mensual y monitoreo de las transacciones realizadas por los clientes, luego del análisis el Oficial de Cumplimiento presenta los resultados en el Comité de Cumplimiento.	Auxiliar de Cumplimiento	MUY BAJO
Carga en Listas Internas	R28	Permitir transacciones vinculadas al lavado de dinero, crimen organizado, terrorismo y demás delitos conexos.	Falta de actualización de la base de datos de las listas internas de cautelas, (PEP's, personas vinculadas a lavado de activos, tanto de listas internas como internacionales)	ALTO	C.28.1	Oficialía de Cumplimiento alimenta archivo Excel con los insumos de requerimientos de información, noticias de medio televisivos y escritos, así como la información compartida por el Ente Regulador para posteriormente subirla al sistema de monitoreo con el apoyo del área de Tecnología.	Auxiliar de Cumplimiento	MUY BAJO

Aceptación PEP's	R29	Permitir la realización de transacciones a personas con Categoría PEP's sin la debida diligencia	Omisión por parte de Oficialía de Cumplimiento en la solicitud de autorizaciones	ALTO	C.29.1	Oficialía de Cumplimiento remite formulario de Autorización especial PEP's a Gerencia de Operaciones para recibir el visto bueno previo a realizar transacciones con dicho usuario.	Oficialía de Cumplimiento /Gerencia comercial y Operaciones	MUY BAJO
Aceptación PEP's	R30	Asignación de PEP's a un usuario no correspondiente	Desactualización de las listas de WorldCheck	ALTO	C.30.1	Oficialía de Cumplimiento realiza contratación del proveedor de listas de validación, el cual se encarga de proporcionar información actualizada.	Oficialía de Cumplimiento	MUY BAJO
			Clasificación inadecuada del operador		C.26.2	Oficialía de Cumplimiento coordina y ejecuta capacitaciones para los empleados	Oficialía de Cumplimiento	
Recepción, resguardo y conservación de la Información y documentación de soporte	R31	Soportes solicitados para autorización de transacciones no correspondientes	Falta de validación por parte Oficialía de Cumplimiento de los soportes que el cliente le facilita.	ALTO	C.31.1	Oficialía de Cumplimiento valida, previo a la autorización de transacciones, que los soportes enviados por los medios disponibles sean los correctos y que correspondan al Cliente. En caso que no, Oficialía de Cumplimiento notifica al cliente de la información incorrecta o faltante.	Oficialía de Cumplimiento	MUY BAJO

Canales Digitales	R32	Usuario registrado en medios Digitales con información falsa o incompleta	Información falsa en el enrolamiento de registro de la billetera.	ALTO	C.32.1	El número de Documento de Identificación y número telefónico es el primer control de validación para registrarse como usuario, obteniendo un Código de validación que el cliente recibirá en su teléfono celular como control de ingreso a medios Digitales.	Operaciones	MUY BAJO
					C.32.2	Se cuenta con la herramienta Jumio, en la que se hace la validación del documento de identificación y se realiza la prueba de vida.		