



INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

Resolución: No. RCD07/31-01-2023

I. <u>Tabla de Contenido</u>	0
II. INTRODUCCION	2
III. GESTION DE RIESGO OPERATIVO	2
IV. EVENTOS DE PERDIDA POR RIESGO OPERATIVO	3
V. BASE DE DATOS DE EVENTOS DE RIESGO	3
VI. INDICADORES PARA LA GESTION DE RIESGO OPERATIVO	4
VII. PERFIL DE RIESGO	5
VIII. RIESGOS EMERGENTES Y OTRO FACTORES	6
IX. COORDINADORES DE RIESGO OPERATIVO	6
X. CULTURA DE RIESGO	6
XI. MATRICES DE RIESGO OPERATIVO	7

II. INTRODUCCION

La gestión de riesgo operativo incluye la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de todos los riesgos que a este nivel esté expuesta la institución, y debido a esto, el Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), ha establecido políticas, manuales y procedimientos que se adecuan a su rubro tomando en consideración la normativa regulatoria vigente, mejores prácticas y las circunstancias del año 2022, principalmente los efectos residuales de la pandemia COVID-19 la declaratoria de inconstitucionalidad de la Ley Marco del Sistema de Protección Social.

El proceso de Gestión de Riesgo Operativo es descentralizado, basado en las sanas prácticas internacionales que indica que cada departamento, área o proceso es responsable de la identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de sus riesgos. Para preservar la dinámica de esta gestión, se han implementado monitoreos mensuales, trimestrales y semestrales que se exponen en diferentes comités y Consejo Directivo para optimizar procesos, manuales y procedimientos, además de la implementación de controles y medidas de mitigación.

El RAP en cumplimiento a la circular CNBS No. 195/2011, Resolución SB No. 1321/02-08-2011 en lo referente al Art. 25 Requerimiento de información se elabora el presente informe el cual contiene las actividades desarrolladas en el período 2022 y sus resultados.

III. GESTION DE RIESGO OPERATIVO

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento es responsable de administrar, coordinar, dirigir e implementar la gestión del riesgo operativo del RAP mediante la metodología de autoevaluación interna, enfocada a los procesos institucionales y cuenta con el apoyo de las áreas funcionales, las que funcionan como corresponsales de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para administrar los riesgos de los procesos que ejecutan.

En este sentido, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento se encarga de coordinar y evaluar la gestión de riesgo operativo y el resto de las áreas funcionales de aplicar los controles y mitigar los riesgos que puedan materializarse.

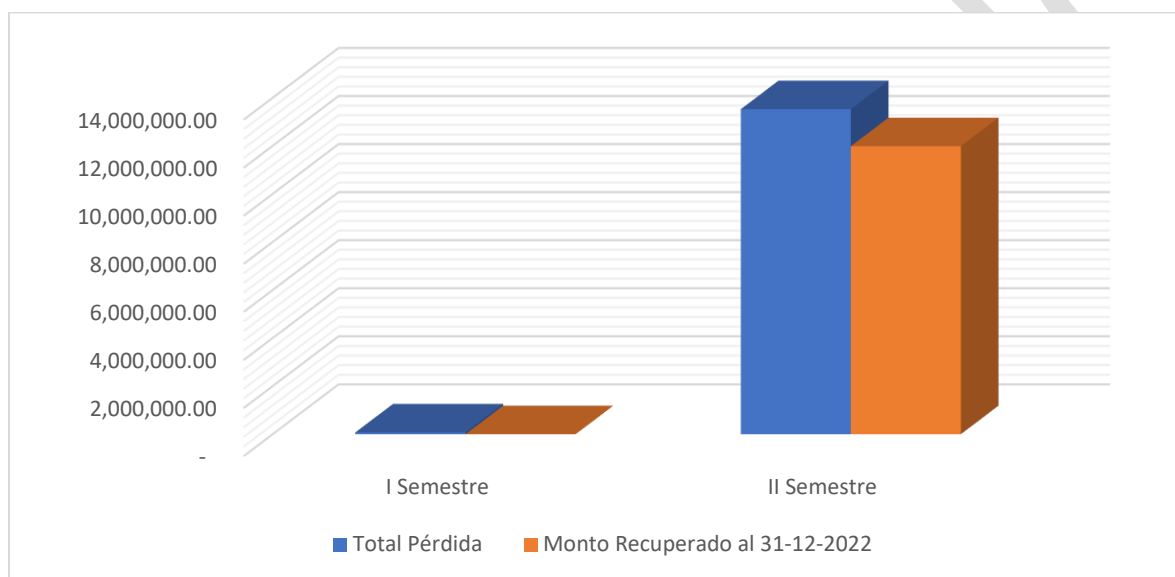
El modelo implementado identifica los riesgos según su criticidad en 5 niveles, siendo los que se ubican en el nivel Muy Bajo y Bajo, los que son aceptables, pero aquellos ubicados en el nivel Medio, Alto y Crítico, deben ser administrados con prioridad media, alta y muy alta.

Para alcanzar esta calificación, semestralmente, el personal de la unidad de riesgos con el apoyo de las áreas funcionales del RAP efectúa el proceso de evaluación y actualización de las matrices de riesgos, donde, para cada uno de los riesgos identificados por procesos, se toman en cuenta criterios como: factores de riesgo, posibles causas, consecuencias, controles existentes, afectación por eventos externos, eventos de pérdida conocidos anteriormente y/o el posible efecto sobre los objetivos estratégicos del RAP.

IV. EVENTOS DE PERDIDA POR RIESGO OPERATIVO

El RAP cuenta con una base de datos de eventos de pérdida, la cual, a partir de 2022 se envía semestralmente a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Para el año que termina el 31 de diciembre de 2022 el monto de eventos de pérdida reportados asciende a L13.6MM y el monto recuperado sobre estas pérdidas asciende a L12MM.

Ilustración 1 – Eventos de Pérdida / Monto Recuperado Año 2022



Los eventos de pérdida que se presentaron durante el año 2022 corresponden a errores humanos aislados y que fueron considerados en las matrices de riesgo de las áreas afectadas, siendo el caso más significativo un pago de cesantía doble por un monto de L13.5MM.

V. BASE DE DATOS DE EVENTOS DE RIESGO

El RAP dispone además de otra base de eventos sin generación de pérdidas valorados con el objeto de identificación de riesgos e implementar y/o robustecer los controles, ya que los eventos de riesgo reportados son considerados cuando se realiza la actualización de las matrices de riesgo de las áreas afectadas.

Esta base de datos identifica para cada evento de riesgo reportado, los factores generadores de riesgo operativo correspondiente.

Recurso Humano

Pérdidas, fallas o insuficiencias asociadas con errores humanos, conflictos laborales y un ambiente laboral inadecuado.

Procesos Internos

Posibles pérdidas financieras relacionadas con procesos críticos indebidamente diseñados o con procedimientos inexistentes que pudieran traducirse en el desarrollo deficiente y/o suspensión de los servicios.

Tecnología

Posibles pérdidas financieras derivadas de un mal uso de los sistemas de información de la institución y de tecnologías relacionadas, así como de la vulneración de la integridad, confidenciales o disponibilidad de la información digitalizada

Eventos Externos

Posibles pérdidas financieras vinculadas a aquellos eventos que, siendo ajenos al control de la institución, puedan alterar el desarrollo de sus actividades.

VI. INDICADORES PARA LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

La gestión de riesgo operativo incluye indicadores definidos para medir la gestión de riesgo operativo, los que cuentan con umbrales de alerta temprana y niveles de criticidad, y están alineados con los riesgos identificados. Asimismo, se han establecido parámetros de aceptabilidad de riesgos operativos, los cuales son los criterios que permiten determinar si un nivel de riesgo residual específico se ubica dentro de la categoría de nivel de riesgo aceptable o no.

A continuación, se muestran los principales indicadores sobre la gestión del riesgo operativo:

Pérdidas Operativas Sobre Patrimonio:
Dic 2022: 0.04473%

Procesos actualizados:
IS2022: 93.1%

Seguimiento a Quejas:
IS2022: 100%

Números de Fraudes Internos Detectados en el Año 2022:
De enero a diciembre 2022 no se han detectado fraudes internos

Para estos indicadores de riesgo se han establecido KRI's debidamente autorizados por el consejo directivo, los que incluyen el apetito y la capacidad definida.

Ilustración 2 – KRI's Riesgo Operativo

KRIS INSTITUCIONALES				
DECLARACION				
KRIS PRIORIZADOS POR GERENCIA				
No.	INDICADOR	TIPO RIESGO	APETITO	CAPACIDAD
KRI-020	Porcentaje de eventos de pérdida materializada	Operativo	0.01%	0.05%
KRI-021	Número de Fraudes Internos anuales	Operativo	0	1
KRI-022	Porcentaje de procesos clave no documentados	Operativo	15%	20%

VII. PERFIL DE RIESGO

Históricamente el RAP ha mantenido un perfil de riesgo operativo alto, y a raíz de esto se ha trabajado en un plan de acción para reducir este, tomando en consideración los factores generadores de riesgo operativo:

Factor Tecnología

El área de TI ha venido dirigiendo esfuerzos para optimizar los servicios que presta a las diferentes áreas a través de la implementación de herramientas y servicios que tienen un impacto directo en la Institución, como ser, actualización de versión de base de datos, implementación de metodología Agile, implementación SYSDE Préstamos, robustecimiento a nivel de infraestructura, implementación del NOC, mesa de ayuda, etc.

Factor Procesos

Debido a que pasamos de una estructura documental por procedimientos a una estructura documentada por procesos integrales nos ha permitido implementar la identificación de riesgos directamente a nivel de los manuales. De esta manera permitir una visibilidad amplia de los riesgos a los que las áreas están expuestas en su operatividad. Además, se están documentando procesos que antes no se encontraban mapeados y principalmente estos manuales se documentan de manera integral contando con el acompañamiento de todos los involucrados.

Factor Personas

A medida que como institución nos hemos ido involucrando en la gestión por procesos, ha permitido que las personas responsables de ejecutar las actividades se empoderen de sus funciones y conozcan el impacto de un buen desempeño y las consecuencias en caso de que los riesgos se materialicen.

Eventos Externos

Como resultado de las dificultades surgidas en los periodos de emergencia de los últimos años hemos realizado esfuerzos para atender imprevistos, flexibilizando la manera en que realizamos nuestra operatividad, poniendo en práctica nuestro plan de continuidad de negocios, optimizando procesos y

además con la contratación de un sitio alternativo que nos permita mantener operando nuestros sistemas en caso de eventualidades.

VIII. RIESGOS EMERGENTES Y OTRO FACTORES

Durante el año 2022 sucedió la declaratoria de inconstitucionalidad de la Ley Marco del Sistema de Protección Social (decreto 56-2015) y de acuerdo a las consideraciones efectuadas se determinó que este evento no tuvo un impacto negativo a nivel de riesgo operativo y para efectos de prevención se creó un punto de restauración a nivel de bases de datos con fecha 5 de abril 2022.

Durante el año 2022 se siguen reflejando los efectos de la pandemia por COVID-19, sin embargo, no se considera que estos tengan un impacto a nivel del riesgo operativo, más allá de las medidas de bioseguridad y algunas modificaciones a los procesos para adaptarlos a los canales de atención y medios de pago, las que han sido oportunamente documentadas y consideradas al momento de efectuar las actualizaciones de las matrices de riesgo.

IX. COORDINADORES DE RIESGO OPERATIVO

En vista que el riesgo operativo abarca toda la Institución, la estrategia para administrar este riesgo se basa en la vinculación de todas las áreas del RAP en la Gestión. En ese sentido, se han designado colaboradores como Coordinadores de Riesgo Operativo (CROs) en las diferentes áreas quienes tienen la responsabilidad de reportar a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, la ocurrencia de todos los eventos de pérdida, así como de incidentes de riesgos que se hayan presentado en sus áreas.

X. CULTURA DE RIESGO

Para fomentar una cultura de riesgos, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento elabora de forma bimestral boletines que contienen información importante sobre los riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Institución y la manera como los colaboradores se convierten en pieza clave para su identificación, evaluación y mitigación, con el objetivo de minimizar el impacto negativo que pueda tener el RAP.

Asimismo, dentro de los boletines se les instruye a los colaboradores a comunicar a esta Gerencia cualquier situación que pueda ser un riesgo al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Adicionalmente, mediante las evaluaciones y actualizaciones que semestralmente se efectúan sobre las matrices de riesgos de los diferentes procesos de la institución, que cuentan con el involucramiento de los mandos medios de la institución se busca fortalecer la gestión y cultura de riesgo del RAP.

XI. MATRICES DE RIESGO OPERATIVO

Se efectuó el proceso semestral de actualización de las matrices de riesgo operativo para todas las áreas de la institución, contando con el apoyo de las gerencias, jefaturas y demás colaboradores en el proceso de identificación, control y mitigación.

Estas matrices de riesgo son una herramienta clave para la gestión de riesgos que sustentan el estado de los riesgos a los que se exponen las áreas y contienen controles para la reducción de pérdidas asociadas a la materialización de estos riesgos.

A continuación, se muestra a detalle la matriz de riesgo operativo y mapa de calor del RAP:

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
107	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a la inscripción de empresas, Representante Legal y/o Socios que se encuentran en listas de excepciones.	16
21	Contabilidad	Realizar conciliaciones de retiros porque el área de préstamos envía tarde los cuadros o reportes de pagos de préstamos garantizados con aportaciones "paga" y si hay valores relacionados con la depuración de esta conciliación ya que hay afiliados que cancelan sus préstamos con el retiro de sus aportaciones.	10
25	Contabilidad	En la conciliación de la cuenta de BAC rapifacil se concilian a diario los depósitos de recaudo que corresponde al departamento de recaudaciones y al final o inicio del siguiente mes se concilia la partida e pagos aplicados por prestamos rapifacil.	12
35	Compras y Servicios Generales	Daño o pérdida de información confidencial por falta de espacio físico en el edificio para áreas de archivos que cumplan con las condiciones mínimas requeridas.	12
37	Compras y Servicios Generales	Demora en la ejecución del servicio o utilización del producto por retrasos en el proceso de revisión y firma de contrato por el área correspondiente.	12
72	Soporte e Infraestructura	Falta de productividad de un colaborador por no tener presupuesto para compra de la pieza o reemplazo de equipo, ya que no se cuenta con stock tanto en partes como en equipo	9
78	Soporte e Infraestructura	Pérdida de información por la no Replica de bases de datos al Sitio Alterno	10
79	Soporte e Infraestructura	Pérdida de información por la no realización de backup debido a problemas en equipos por daños de hardware o falta de espacio en el disco duro,	10
81	Soporte e Infraestructura	Manipulación, daños o extravíos debido a acceso a Personal no autorizado al DATA Center	5
82	Soporte e Infraestructura	Pérdida total o parcial por daños en los equipos del DATA CENTER	5
86	Aseguramiento de la Calidad	Que se dé un error al momento de la ejecución del proceso de cierre automático realizado por el BOT atendido por una falla en la parametrización de este	12
87	Aseguramiento de la Calidad	Que se den reprocesos de trabajos porque reciba una misma solicitud por medio de múltiples canales diferentes a la mesa de ayuda y que esta sea atendida en diferentes instancias.	9
88	Aseguramiento de la Calidad	Que los desarrollos no cumplan con las expectativas del negocio debido a la falta de definición de criterios de aceptación en el requerimiento porque el negocio no defina con claridad el alcance y los criterios de aceptación de este.	12
89	Aseguramiento de la Calidad	Que los desarrollos no cumplan con las expectativas del negocio debido a la pérdida de apoyo y compromiso de los usuarios solicitantes del desarrollo al momento de las pruebas de software porque se reciban solicitudes para pruebas de desarrollo de software pero los usuarios asignados no tengan el conocimiento del negocio ni la experiencia para asegurar que el proceso es correcto.	12
90	Aseguramiento de la Calidad	Que no exista un control de cambios en ambientes de QA, Desarrollo y Producción debido a que no se cuenta con un estándar establecido para preparar los paquetes de liberación en los ambientes	9
96	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a la contratación de personal nuevo incluido en listas de excepciones porque el área de	12

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
		Talento Humano no reportó a tiempo esta contratación o que la misma no se pueda atender por falta de capacidad instalada del área	
99	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido al registro de transacciones con información relacionada con origen de fondos incompleta	10
100	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a entrega de información incompleta cuando existen requerimientos del regulador (expedientes físicos incompletos e información insuficiente en SAIC) por mantener expedientes incompletos o inexistentes	10
101	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a entrega de información fuera del tiempo requerido al regulador porque el personal de las áreas responsables no esté disponible o entregue fuera del plazo	10
102	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a alertas revisadas fuera de tiempo (más de 30 y 60 días según normativa) por retrasos en la carga de las transacciones diarias por parte del área de TI	8
104	Cumplimiento	Que se inicien relaciones con proveedores que se encuentren en listas de excepciones debido a que estos no fueron revisados por el área de cumplimiento	8
105	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a la inscripción de Proveedores con información de socios (Beneficiario Final) incompleta por que el responsable del proceso de compras no obtiene y envía la información completa de los socios jurídicos.	8
106	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a la inscripción de empresas con información de socios (Beneficiario Final) incompleta.	8
110	Procesos	Posibles reprocesos y demoras, así como ejecución de procesos de trabajo de manera ineficiente debido a que las áreas ejecuten sus procesos (nuevos) sin tenerlos debidamente identificados, documentados y socializados	9
111	Procesos	Falta de empoderamiento, conocimiento y/o responsabilidad por parte del área de procesos debido a limitantes para poder manejar una adecuada implementación de gestión por procesos porque el área de procesos no cuente con la capacidad instalada para poder llevar a cabo un nivel de trabajo por gestión por procesos	12
124	Procesos	Falta de una estructura de Gobierno de Procesos debido a la falta de involucramiento y empoderamiento de los actores involucrados en el proceso porque no existe una organización por procesos	8
126	Servicio al Afiliado	Beneficiarios de los afiliados no actualizados o inclusión de información incorrecta en los mismos.	12
130	Servicio al Afiliado	Riesgo reputacional debido a que el afiliado o su representante no reciba el pago de su trámite de retiro debido a bloqueo de fondos y en la revisión se identifica que el mismo no corresponde o sin evidencia que sustente el motivo del mismo.	10
133	Ventas	Incumplimiento normativo y daño reputacional por afiliación de personas ligadas o con nexos de lavado de activos o financiamiento contra el terrorismo.	5
134	Ventas	Incumplimiento normativo y daño reputacional por afiliación de empresas ligadas o con nexos de lavado de activos o financiamiento contra el terrorismo.	5
139	Actualización de datos	Falta de actualización de datos de los afiliados por formularios de afiliación sin recibir de parte de las empresas.	5
140	Actualización de datos	Perdida financiera o daño reputacional por filtración de información sensible por creación de usuarios a terceros no autorizados.	10
141	Actualización de datos	Incumplimiento normativo por desactualización de datos de los afiliados como resultado de que no se han entregado los formularios de actualización de datos a la unidad encargada.	8
148	Mercadeo	Perdida de oportunidad de negocio por falta de un área de inteligencia de negocios en la institución que segmente o profile los afiliados para ofrecer o promocionar nuestros productos y servicios existentes y nuevos de la institución.	8
149	Mercadeo	Incumplimiento de indicadores claves de rendimiento (KPI's) relacionados con el lanzamiento de campañas publicitarias.	12
150	Mercadeo	Perdida de posición de mercado y oportunidad de negocio por no contar con la capacidad instalada para atender las solicitudes de los afiliados que requieran nuestros productos o servicios.	5
157	Talento Humano	Posibles pérdidas económicas por hacer un mal cálculo de planilla a empleados, pagar a un ex empleado, depositar en una cuenta incorrecta del empleado, no otorgar vacaciones	5
158	Talento Humano	Efectuar contrataciones de personal con personas de mala actitud y detractoras o muy necesitadas de ingreso económico que les motive a cometer actos delictivos por	5

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
		presión de los jefes para contratar sin cumplir con el proceso completo de selección y reclutamiento	
159	Talento Humano	Posibles pérdidas económicas por multas de parte de ente regulador por no acatar sus instrucciones con respecto a brindar las capacitaciones que son de índole normativa a todos los colaboradores del RAP	5
160	Recuperaciones	Pérdidas monetarias debido a mora irrecuperable por falta de personal con asignación de gestión de mora en las empresas	9
161	Recuperaciones	Perdida de aportación por amortización de préstamos debido a que no se realice la retención del préstamo por parte de las empresas	9
162	Servicio al Afiliado	Fuga de información confidencial debido a la dificultad en el proceso de Identificación del apoderado o afiliado	12
163	Servicio al Afiliado	Posibles pérdidas económicas o materialización del riesgo reputacional por desconocimiento de los procesos y de la normativa regulatoria	12
164	Ventas, SAF, UIA	Incumplimiento de Ley Lavado de Activos por mantener expedientes de empresas/Afiliados con información desactualizadas	8
165	Ventas, SAF	Posibles fraudes debido a usurpación de identidad del afiliado por dificultades para validar la identidad del afiliado	8
166	Ventas	Incumplimiento de Ley de Lavado de Activos debido a la Afiliación de empresas vinculadas con lavado de activos	8
167	Ventas, SAF	Falta de la aplicación de la debida diligencia al afiliar a personas con ingresos no acorde al tipo de negocio	12
168	Servicio al Afiliado	Pérdidas económicas o materialización del riesgo reputacional debido a que el dueño de las aportaciones no haya autorizado el retiro por carta poder por no efectuar esta validación con la debida diligencia correspondiente	12
170	Proyectos	Que las actividades necesarias para la ejecución de un proyecto no se lleven a cabo en tiempo y forma o que la aplicación de la metodología de proyectos no se haga de acuerdo con lo establecido generando un impacto negativo en tiempo de ejecución y/o presupuesto del proyecto.	8
174	Seguridad de la Información	Afectación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.	5
176	Seguridad de la Información	Riesgos que generan los errores humanos, la comisión de actos ilícitos, utilización inadecuada de instalaciones y recursos y manejo no autorizado de la información.	10
178	Seguridad de la Información	Afectación a la integridad, integridad y disponibilidad de la información, Pérdidas económicas, fuga de información.	10
186	Legal	Pérdidas económicas por sanciones del regulador debido al incumplimiento a disposiciones y obligaciones legales derivadas de las leyes y normas vigentes	5
187	Legal	Implicación en responsabilidades penales, civiles o administrativas conforme lo establecido en la ley debido a la carencia de criterio legal para la toma de decisiones a nivel de consejo directivo y comités directivos	5
188	Legal	Riesgo de que se emprendan acciones legales a favor o en contra del rap por afectar a un tercero sin considerar las implicaciones legales, incumplimiento a las leyes y normas vigentes, así como de cláusulas contractuales o que el RAP se sienta vulnerado en sus derechos por un tercero	5
189	Legal	Que no se atiendan solicitudes a lo interno de la institución o que se afecten los tiempos de respuesta debido a recurso humano limitado	5
190	Legal	Exponer a la institución a un incumplimiento legal que cause perjuicios a la institución o a terceros por falta de revisión de documentos legales	10
197	Recaudaciones	Descuadre contable por la no acreditación de los recaudos por problemas en el cierre diario por fallas a nivel del sistema en el proceso de acreditación, no reporte o el reporte incorrecto por parte de la entidad bancaria de los valores recaudados a diario.	10
201	Recaudaciones	Accesos no autorizados por envío de credenciales a terceros no autorizados	5
202	Recaudaciones	Pérdidas económicas al no recibir pagos de las empresas por no haberles enviado las planillas con su aviso de cobro correspondientes	5
203	Recaudaciones	Pérdidas económicas por incluir débitos que se hayan operado anteriormente	5
213	Recaudaciones	Que no se detecten nuevos afiliados incluidos en las planillas recibidas y que no se le requiera a las empresas la documentación soporte correspondiente	5
219	Recaudaciones	Que no se efectúe la carga de la totalidad de las planillas recibidas en el sistema PRAFORCA	5
221	Recaudaciones	Que no se entreguen expedientes o se entreguen expedientes incompletos al Área de Recaudaciones	5

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
222	Recaudaciones	Que no se envíen las planillas de pago a las empresas por no haberlas generado oportunamente	5
223	Recaudaciones	Que no se generen las planillas de las empresas afiliadas al RAP para los periodos correspondientes	5
225	Recaudaciones	Que no se le dé seguimiento a los hallazgos del informe presentado resultado de la revisión de expedientes que efectúa el área de Control, Validación y Garantías	10
246	Créditos	Emisión de confirmaciones para el acceso al financiamiento con datos incorrectos	5
252	Recuperaciones	El no tener la capacidad para realizar gestión diligente a todas las empresas en mora por no contar con un módulo de cobros para administrar las cuentas por cobrar y mantener una base de datos actualizada	12
255	Recuperaciones	Incremento de la cartera en mora de préstamos personales por falta de pago de parte de las empresas y que no se cuente con la capacidad instalada para gestionar dicha cartera	9
262	Control, Validación y Garantías	Que existan créditos otorgados y desembolsados sin dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la política de crédito. No contar con personal calificado para efectuar los análisis y validaciones de existir una mayor demanda de créditos	8
263	Préstamos	Daño reputacional porque el afiliado realice un abono extraordinario del 10% para poder aplicar al refinanciamiento y que según análisis no aplique.	12
266	Préstamos	Aumento significativo de la recepción de hojas de reclamación por depósitos de pago de cuotas de préstamos o valores no identificados por cancelación de préstamos y que se dañe el histórico de crédito de los afiliados.	9
267	Préstamos	Atrasos en el cierre mensual de la cartera rapifácil y que esto genere descuadre en el cierre diario y mensual de préstamos y contabilidad	9
269	Préstamos	Incremento ficticio de la mora en la cartera rapifácil debido a que existan valores pendientes de aplicar o conciliar y que esto pueda impactar en el nivel de reservas requeridas por el ente regulador	9
274	Beneficios	Pérdidas financieras por duplicidad de pago de planillas reprocesadas	9
13	Tesorería e Inversiones	Pérdida financiera por extravío de títulos valores y pago de reposición de este	4
18	Contabilidad	Incumplimiento normativo por no presentar declaración mensual de compras ante el Servicio de Administración de Renta por fallas operativas, declaraciones enviadas fuera del plazo establecido, fallas en el sistema o capacidad instalada.	4
36	Compras y Servicios Generales	Pérdidas financieras por no evaluar el desempeño de los servicios ofrecidos por los proveedores en las consultorías y que las mismas no cumplan lo establecido en los contratos y términos de referencia.	4
58	Gerencia Pensiones y Cesantía	Posibles deserciones de afiliados por insatisfacción en los rendimientos recibidos por cambios en el entorno económico que determinan una baja en la rentabilidad de la inversión de los distintos fondos	4
63	Desarrollo	Soluciones de Desarrollo que no cumplan con los requerimientos del usuario final provocando errores en el sistema	6
64	Desarrollo	Que surjan soluciones de desarrollos o cambios no autorizados debido a presión del negocio o se haga uso inadecuado de los canales de comunicación y que esto tenga un impacto negativo en la continuidad del negocio	6
65	Desarrollo	Que se afecte la continuidad del negocio debido a que se otorguen accesos no autorizados a ambiente de producción y de pruebas	6
66	Desarrollo	Registro de operaciones no autorizadas o controladas con cuentas con privilegios administrativos	4
67	Desarrollo	Interrupción de servicios porque no existan estándares para el procedimiento de liberación de aplicaciones	6
68	Desarrollo	Interrupción en los procesos críticos por la dependencia de proveedores por falta de personal interno o competencias especializadas	4
69	Desarrollo	Atrasos en la generación de información contable por procesos no automatizados	6
70	Soporte e Infraestructura	Falta de productividad por no otorgar a los colaboradores los accesos necesarios para el desempeño de sus funciones o dejar abierto los accesos a un colaborador que ya dejó la institución	4
76	Soporte e Infraestructura	Posibles pérdidas financieras o falta de productividad del colaborador debido a mal funcionamiento de la telefonía ip, sin salida de llamadas	6
80	Soporte e Infraestructura	Que se materialice un riesgo reputacional debido a que no se atiendan llamadas entrantes de la PBX de SPS y TGU por fallas en el software o en los enlaces de internet contratados	4

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
94	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador por retrasos en la generación de la data para atender requerimientos de este por falta de capacidad instalada para atender la revisión	6
95	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a la apertura de productos nuevos sin controles para mitigar el riesgo laft por no socializar oportunamente los nuevos productos o por falta de capacidad instalada en el área	6
97	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a la falta de entrega en el tiempo establecido la información requerida según la regulación porque el personal de las diferentes áreas no da seguimiento a los compromisos establecidos en los requerimientos del regulador	4
98	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a la falta de ingreso en tiempo y forma personas y/o empresas involucradas en delitos precedentes de laft en la lista de cautela por falta de capacidad instalada del área de cumplimiento.	4
103	Cumplimiento	Otorgar créditos a personas que se encuentren en listas de excepciones debido a que se efectúe la afiliación de forma voluntaria a estas por falta de cumplimiento del proceso de afiliación por parte del personal de SAF y Créditos	6
108	Procesos	Falta de socialización de parte de los dueños de las áreas cada vez que efectúan actualizaciones de sus procesos al no involucrar al área de procesos y de esta manera obtener la autorización de estas actualizaciones por los comités correspondientes	6
109	Procesos	Posibles reprocesos, demoras y malas ejecuciones debido a que los procesos no estén actualizados conforme a mejores prácticas ya sea por falta de interés por actualizar los procesos de parte de las áreas o por contar con recursos limitados	6
112	Riesgos	Pérdidas económicas al no contar con un modelo de evaluación de intermediarios financieros o que esté mal calibrado, de manera que no permita alcanzar o exceder un nivel prudente de provisión.	4
113	Riesgos	Pérdidas económicas al no conocer el nivel de exposición con los IFI's por ausencia de datos para elaborar, actualizar y ejecutar el modelo de evaluación de intermediarios financieros definido y oportunamente calibrado con posterior aprobación por parte del Consejo Directivo	4
114	Riesgos	Incremento en el índice de morosidad o insuficiencia de reserva por no elaborar la clasificación de la cartera RAPIFACIL en base a los parámetros establecidos en las normas de clasificación del ente regulador u otro documento definido por el Consejo Directivo	4
116	Riesgos	Incumplimiento normativo por tener insuficiencia de reserva por no evaluar adecuadamente la cartera administrada, según lo establecido en las normas de clasificación del ente regulador u otro documento definido por el Consejo Directivo	4
117	Riesgos	Sanciones del ente regulador por incumplimiento normativo debido a la falta de envío, envío tardío o envío con información incorrecta de los archivos a la Central de Información Crediticia - Comisión Nacional de Bancos y Seguros y, burós privados.	4
118	Riesgos	Riesgo de concentración de las inversiones institucionales en activos definidos en la política de inversiones que origine una pérdida financiera por falta de seguimiento de los límites autorizados por el Consejo Directivo y que están incluidos en el Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez	4
119	Riesgos	Pérdida financiera por falta de reacción institucional derivada de la ausencia de seguimiento y evaluación del entorno económico nacional y regional, así como el desconocimiento del comportamiento de los mercados financieros especialmente en los que tiene participación el Régimen de Aportaciones Privadas	4
120	Riesgos	Falta de un diagnóstico institucional donde se analicen los principales rubros de los estados financieros institucionales (devoluciones de aportes de afiliados para los diferentes fondos, saldo de las carteras de créditos, morosidad en los aportes de afiliados y en las carteras de préstamos, y en la rentabilidad), que permita comprobar el efecto de las decisiones estratégicas tomadas por los comités y el Consejo Directivo	4
121	Riesgos	Pérdidas económicas o incumplimiento normativo al no efectuar los procesos de Identificación, reporte y tratamiento de eventos de riesgo materializados por ausencia de controles a nivel de los procesos institucionales definidos y contemplados en los manuales de las unidades funcionales o falta de ejecución de estos.	4
122	Riesgos	Incumplimiento en los límites de exposición con los IFI's aprobados por Consejo Directivo	6
123	Riesgos	Incremento en el índice de morosidad o insuficiencia de reserva de Rapifácil en función del indicador meta	6
125	Servicio al Afiliado	Fraude financiero externo por usurpación de identidad o por no identificar adecuadamente al afiliado	4

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
127	Servicio al Afiliado	Pérdidas financieras por realizar depósitos en cuentas erróneas como consecuencia de errores operativo.	6
128	Servicio al Afiliado	Incumplimiento normativo por no recibir en tiempo y forma las hojas de reclamación dirigidas al oficial de atención al usuario financiero que fueron admitidas por los diferentes canales de atención habilitados en la institución	4
132	Ventas	Desactualización de las bases de datos de nuestros afiliados y empresas.	6
151	Mercadeo	Pocos eventos corporativos y activaciones	6
154	Talento Humano	No otorgar el beneficio correspondiente a un empleado, hacer un mal cálculo del beneficio del fam, no contar con el sistema funcional que genere los reportes correctos del foviif por empleado.	4
169	Prestamos	Riesgo de que queden valores pendientes de pago en préstamos refinanciados debido a que el monto que arroja el cotizador es diferente al de gestión de préstamos y esto dañe el historial crediticio de los afiliados	6
175	Seguridad de la Información	Desfase u obsolescencia de las políticas de seguridad de la información.	6
177	Seguridad de la Información	Brechas en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información	6
179	Seguridad de la Información	Acceso no autorizado a sistemas de información e instalaciones de la Institución	4
180	Seguridad de la Información	Acceso no autorizado a sistemas de información e instalaciones de la Institución	6
181	Seguridad de la Información	Brechas en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información	4
182	Seguridad de la Información	Fuga de información y/o infección de malware	6
183	Seguridad de la Información	Pérdidas económicas y de información por robo de información confidencial y credenciales de acceso por una gestión inadecuada de las redes inalámbricas de la institución	4
191	Auditoría Interna	Incumplimiento del plan anual de trabajo y del cronograma de ejecución por entregas tardías por parte de las áreas auditadas.	6
199	Recaudaciones	Pérdidas financieras en la institución por realizar transferencias bancarias de pago de aportaciones a números de cuentas incorrectas o ajenas al afiliado.	4
200	Recaudaciones	Accesos no autorizados por creación de los perfiles sin contar con el contrato firmado por la empresa	6
240	Créditos	Incumplimiento a las metas de colocación impactando negativamente en el objetivo social y en la generación de nuevos ingresos provocado por el hecho de que no se atiendan las solicitudes enviadas por el IFI para la formalización de los redescuentos	6
241	Créditos	Pérdida económica, castigo de cartera crediticia o repercusiones legales por un mal análisis de crédito	4
242	Créditos	Perdida financiera por desviación de fondos y falta de cobertura de las garantías que respalden el crédito debido a que no se lleve a cabo el desarrollo del proyecto luego de haber realizado el desembolso de valores	4
244	Créditos	Retrasos en el proceso de redescuento por análisis incorrecto de solicitud por omisión de información y que esto genere molestia de parte del IFI y del afiliado	4
245	Créditos	Atrasos en el proceso de redescuento porque la solicitud se quedó en bandeja de salida del Oficial de la IFI y no es recibida en el RAP, esto ocasiona molestias por parte del afiliado al no contar con una respuesta oportuna del proceso de redescuento.	6
247	Créditos	Repercusión legal y pérdida económica por falta de formalización del redescuento	4
248	Créditos	Que se otorguen préstamos personales solicitados con documentación fraudulenta como parte de los requisitos y que esto represente aplicación de aportaciones para la cancelación de préstamos personales.	4
254	Recuperaciones	Que se mantengan dentro del inventario de empresas con planillas en mora a empresas que no documentan su cierre, debido a la dificultad para obtención de documentación soporte para la eliminación de las planillas de estas	6
256	Recuperaciones	Que no existan bienes que embargables a las empresas	6
259	Control, Validación y Garantías	Falta de un sistema de administración adecuado de las garantías recibidas para financiamiento interino que represente pérdida de información total o parcial	4
260	Control, Validación y Garantías	Pérdidas económicas por la falta de controles o ausencia de métricas que garanticen la verificación de datos ingresados al sistema por medio de los canales digitales o la materialización de fraudes internos y externos.	4

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
261	Control, Validación y Garantías	Desfases en la ejecución de las obras debido a desviación de fondos destinados al desarrollo de los proyectos por recepción y aceptación de documentación soporte que no contenga el mínimo requerido según los procesos establecidos.	4
277	Beneficios	Reclamos por parte del afiliado, sanciones por parte del regulador y pérdida económica por pago erróneo de retiro de fondos a los afiliados	4
1	Planificación y Presupuesto	Posible incumplimiento normativo en los niveles de liquidez de la institución por falta de un forecast que nos ayude a controlar los ingresos y egresos futuros.	1
2	Planificación y Presupuesto	Posible incumplimiento normativo en los niveles de liquidez de la institución por falta de elaboración y aprobación del presupuesto anual	3
3	Planificación y Presupuesto	No contar con un panorama financiero claro que facilite la toma de decisiones por la falta de indicadores de ejecución presupuestaria	2
4	Planificación y Presupuesto	Incumplimiento de metas y objetivos estratégicos de la institución relacionadas con el área de planificación y presupuesto	1
7	Tesorería e Inversiones	Descuadres contables por no liquidar las cuentas por cobrar y por pagar entre los fondos y la administradora	1
8	Tesorería e Inversiones	Que no se registre las comisiones o se liquiden oportunamente por errores operativos o de sistema	1
9	Tesorería e Inversiones	Retraso en los procesos internos como consecuencia de que las firmas autorizadas de los intermediarios financieros no estén registradas en nuestra institución.	1
10	Tesorería e Inversiones	Incumplimiento de los tiempos establecido en el proceso para realizar desembolsos de préstamos por elaborar notas o transferencias para débitos a cuentas erróneas.	2
11	Tesorería e Inversiones	Incumplimiento de los tiempos establecido en el proceso para realizar pagos a proveedores de bienes y servicios con error por cheque, planilla de proveedores o transferencias bancarias	2
12	Tesorería e Inversiones	No tener auxiliares de cierre actualizados	1
14	Tesorería e Inversiones	Pérdidas financieras por emisión de pagos sin la documentación de soporte (facturas o los que el proceso requiera)	1
15	Contabilidad	Perdida de materiales, mobiliario o equipo por falta de etiquetado/inventariado de los activos de la institución	3
16	Contabilidad	Extravió de equipos por falla en los procedimientos de salida de equipos o falta de etiquetado de inventariado.	1
17	Contabilidad	Incumplimiento normativo por falta de presentación y pago de la declaración de impuestos retenidos ante el Servicio de Administración de Renta por fallas operativas o declaraciones enviadas fuera del plazo establecido	2
19	Contabilidad	Falta de Retención o retención errónea de impuestos a proveedores de bienes y servicios	1
20	Contabilidad	Observaciones por parte de auditoría interna o externa por no presentar auxiliares e integraciones de cuentas contables al finalizar cierre de mes	1
22	Contabilidad	Conciliación de retiros que áreas de beneficios, préstamos y cuadros y conciliaciones no detallan correctamente o no envíen la información necesaria para revisar cada planilla de devolución, cada cheque para pagar retiros o cada partida relacionada	2
23	Contabilidad	Conciliación área de inversiones/ un riesgo puede ser que no se registren las redenciones, vencimientos o intereses en el mes correspondiente / o que se contabilicen erróneamente en cuenta incorrecta	1
24	Contabilidad	En la conciliación de cuentas de recaudo ocasionalmente hay depósitos que no se aplica el valor total sino parcialmente y el remanente no se reporta o no se identifica a que pertenece.	1
26	Contabilidad	Descuadres contables en los estados financieros por no ingresar partidas en tiempo y forma o por fallas del sistema.	1
27	Contabilidad	Falta de disponibilidad de fondos en Caja chica para cubrir con los gastos requeridos por distintas áreas	2
28	Contabilidad	Diferencias contables en los módulos de contabilidad y préstamos debido a la omisión de préstamos en la elaboración de los cierres.	2
29	Contabilidad	Retraso en el registro de operaciones diarias por fallas en el sistema, por falta de coordinación en ingreso de operaciones y procesos de cierre.	2
30	Contabilidad	Existen diferencias entre el saldo de la contabilidad, contra en el saldo del modulo	3
31	Contabilidad	Incumplimiento normativo por remisión tardía de la información financiera contable a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros "CNBS" por fallas en el sistema, información financiera inconsistente o registros contables no se notifican en el tiempo establecido	1

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
32	Contabilidad	Información financiera inconsistente porque no se logre identificar a que área pertenece un valor por falta de información o por poca descripción de los valores en el estado de cuenta bancario y que el mismo quede pendiente de contabilizar o en conciliación.	1
33	Contabilidad	Incumplimiento de obligaciones formales y materiales en gestión tributaria por falta de pago de impuestos o no declaración de las retenciones correspondientes.	2
34	Compras y Servicios Generales	Multas, sanciones o desviaciones por extravío de información confidencial e importante en custodia	2
38	Compras y Servicios Generales	Incumplimiento a los procesos de compra o licitaciones desiertas por falta de inscripción de proveedores	3
39	Contabilidad	Falta de identificación de débitos y créditos del banco en la elaboración de la conciliación bancaria por falta de Información que proporcionan las áreas operativas como ser: reportes de recaudación de retiros de aportaciones y aplicación de préstamos proporcionado por las áreas operativas.	1
48	Gerencia Pensiones y Cesantía	Insatisfacción de parte de los afiliados y bajo desarrollo de los productos financieros debido a la falta de actualización de políticas y manuales	2
50	Gerencia Pensiones y Cesantía	Falta de presupuesto para ejecutar el trabajo del área o falta de claridad en el Plan Operativo del periodo que represente el incumplimiento de metas y objetivos	2
51	Gerencia Pensiones y Cesantía	Fallas en la ejecución de las estrategias por la no definición de un plan de negocios que asegure la captación de recursos para los fondos, generando de esta manera una baja en la captación de aportaciones y una inadecuada estructura y procesos para la entrega de productos financieros	2
55	Gerencia Pensiones y Cesantía	Posibles pérdidas económicas o riesgo reputacional debido a la existencia de fraude en la entrega de fondos a los afiliados ya sea por dolo o por desconocimiento de las políticas y procedimientos establecidos	3
56	Gerencia Pensiones y Cesantía	Posibles pérdidas económicas debido a multas de parte del ente regulador por incumplimiento normativo a nivel institucional por falta de revisión de procesos y políticas y/o malas prácticas en la ejecución del trabajo	3
57	Gerencia Pensiones y Cesantía	Insatisfacción de los afiliados y/o bajo desarrollo de los productos financieros debido a procesos del área poco prácticos, no adaptados a las necesidades del afiliado porque el área no cuenta con una estructura organizativa adecuada o no se atiendan los "índices de satisfacciones de los afiliados	2
71	Soporte e Infraestructura	Limitación en las actividades que provoquen errores en software	2
73	Soporte e Infraestructura	Pérdida de información porque no salgan los respaldos del edificio, y que pase algún incidente en el mismo y se pierda la data	3
74	Soporte e Infraestructura	Posibles pérdidas financieras o falta de productividad del colaborador por mala instalación o daño de los periféricos de los equipos de cómputo	3
75	Soporte e Infraestructura	Posibles pérdidas financieras o falta de productividad del colaborador debido a que se tenga detenido al colaborador sin entregarle su equipo en un tiempo oportuno (3 días) para que pueda hacer sus funciones	2
77	Soporte e Infraestructura	Pérdidas financieras por extravío o daño de equipos debido a que se efectúe movimiento de equipo por personal no autorizado	3
83	Base de datos	Posible pérdida de información o ejecución incompleta de procesos críticos debido al cierre de una sesión de usuario que no corresponde	1
84	Base de datos	Otorgar accesos no autorizados a usuarios que les permita realizar operaciones no autorizadas o que no estén de acuerdo con su perfil porque los jefes no tengan bien identificados los permisos solicitados y asignados o que no existan controles apropiados al momento de solicitar y otorgar los accesos	2
85	Base de datos	Mal manejo de información crítica de la institución que sea generada de las bases de datos por la falta de políticas de seguridad de la información en el uso y la generación de esta	2
91	Aseguramiento de la Calidad	Que se realicen cambios no autorizados y controlados en el ambiente de QA afectando la data por falta de establecimiento de controles.	3
115	Riesgos	Pérdidas económicas al no conocer el nivel de exposición con los IFI's por no elaborar, actualizar y ejecutar el modelo de evaluación de intermediarios financieros definido y oportunamente calibrado con posterior aprobación por parte del Consejo Directivo	2
135	Ventas	Uso incorrecto de la información por parte de quien la recibe (empresa o afiliado)	3
136	Ventas	Incumplimiento de las políticas para el otorgamiento o desembolso de préstamos a un afiliado que no cumple con lo establecido en las mismas.	3
138	Actualización de datos	Falta de actualización de datos de los afiliados por pérdida de documentos o formularios de actualización y afiliación.	3

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
142	Actualización de datos	Falta de actualización de datos de las empresas por pérdida de documentos o falta de envío de documentos de la empresa al RAP	3
143	Contact Center	Que el auxiliar de contact center realice la creación de usuarios en línea a terceros no autorizados y que se filtre información sensible de los afiliados.	1
144	Contact Center	Que el auxiliar de contact center no envíe la solicitud del afiliado mediante mesa de ayuda.	1
145	Contact Center	Que el auxiliar de contact center envíe información confidencial al afiliado incorrecto.	1
146	Contact Center	Que el Jefe de contact center no asigne la base de datos de productos y servicios recibidas de otras áreas y que ofrece la institución para realizar el contacto con el afiliado/empresa.	1
155	Talento Humano	Posibles pérdidas económicas por efectuar inversiones FAM en bancos que tienen problemas de liquidez u otros temas que representen alto riesgo.	3
156	Talento Humano	Posibles pérdidas económicas por entregar mal un préstamo a un empleado o entregar un préstamo a un empleado que no le corresponde o aplicar un cálculo incorrecto del préstamo	2
171	Proyectos	Impacto en contra sobre la importancia la gestión de proyectos en el clima organizacional debido a una baja visibilidad para los stakeholders acerca del impacto generado de proyectos ejecutados.	1
172	Proyectos	Mal aprovechamiento de recursos lo que derivaría en pérdida de tiempo, reprocesos, falta de seguimiento debido a que el rol o papel de la PMO en el proceso de preparación de caso de negocio y selección de iniciativas, no esté bien definido dentro de la institución.	3
173	Proyectos	Reprocesos con impacto en tiempo de ejecución y presupuesto del proyecto debido a que la PMO y los interesados del proyecto, al planificar un proyecto, realicen una estimación imprecisa de un proyecto en tema de alcances, costos, tiempo y/o riesgos.	3
192	Auditoría Interna	Materialización de los riesgos en la institución por retraso en la emisión y respuesta de los planes de acción por parte de las áreas.	3
193	Auditoría Interna	No identificar los riesgos críticos en la organización en el ejercicio de la definición del plan de auditoría	3
195	Recaudaciones	Pérdidas económicas por pago de aportes a afiliados que no le pertenecen los fondos por traslado de aportes de manera incorrecta, errores en el proceso de unificaciones o duplicidad de pagos.	3
204	Recaudaciones	Pérdidas económicas, riesgo de fraude o riesgo reputacional por efectuar reintegros a cuentas que no corresponden	3
205	Recaudaciones	Que el Área de Archivo escanee la documentación de manera incorrecta o incompleta	3
206	Recaudaciones	Que el área de recaudaciones no efectúe el proceso de acreditación en el sistema de recaudos	3
207	Recaudaciones	Que el área de recaudaciones no efectúe el proceso de acreditación en el sistema PRAFORCA	3
208	Recaudaciones	Que el Digitador ingrese a SAIC información incorrecta y no se pueda completar el proceso de altas adecuadamente	3
209	Recaudaciones	Que el Revisor no remita el expediente completo al Digitador	3
210	Recaudaciones	Que la empresa no efectúe el cargo de la planilla en el portal financiero	3
211	Recaudaciones	Que no se comparta el cuadro de correcciones con el área de SAF para efectuar las correcciones correspondientes	3
215	Recaudaciones	Que no se efectúe el proceso de identificación de los datos que el sistema reporta con error	3
216	Recaudaciones	Que no se efectúe el proceso de supervisión que facilite completar la generación de planillas	3
217	Recaudaciones	Que no se efectúe la actualización de la identificación en el perfil creado en el sistema en los casos de altas de afiliados	3
218	Recaudaciones	Que no se efectúe la carga de la totalidad de las planillas complementarias recibidas en el sistema PRAFORCA	1
220	Recaudaciones	Que no se efectúe la revisión de expedientes ingresados a SAIC para validar la calidad de la información ingresada al sistema	3
224	Recaudaciones	Que no se ingrese por mesa de ayuda la información recibida de parte de las empresas para efectuar las correcciones por errores en las altas de afiliados	3
226	Recaudaciones	Que no se pueda cargar el cobro automático porque el afiliado no tenga monto disponible en su TC/TD	1
227	Recaudaciones	Que no se pueda efectuar el registro del archivo de recaudo por no haber recibido este de parte del intermediario financiero	3

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2021
228	Recaudaciones	Que no se pueda efectuar la acreditación de la afiliación individual por no haber recibido la documentación soporte de parte del intermediario financiero	3
229	Recaudaciones	Que no se pueda efectuar la acreditación manual por no haber recibido la documentación correspondiente de parte del intermediario financiero	3
230	Recaudaciones	Que no se reciban las planillas de parte de las empresas para efectuar el proceso de altas en el sistema para nuevos afiliados	3
231	Recaudaciones	Que no se remita el archivo físico al Área de Archivo para su escaneo	3
232	Recaudaciones	Que no se valide que la información acreditada en las planillas concuerde con SYSDE	3
233	Recaudaciones	Que se acrediten pagos de afiliaciones individuales que contienen valores diferentes entre la planilla individual y la nota de crédito enviada por el intermediario financiero	3
234	Recaudaciones	Que se acrediten pagos de planillas que contienen valores diferentes entre el archivo de recaudo diario y el aviso de cobro enviado a las empresas	3
235	Recaudaciones	Que se acrediten pagos de planillas que contienen valores diferentes entre el memorándum del área de recuperaciones y el aviso de cobro enviado a las empresas	3
236	Recaudaciones	Que se apliquen o asocien depósitos o notas de crédito a archivos de acreditación incorrectos	3
237	Recaudaciones	Que se cree una gestión de cargos recurrentes tn TC/TD Afiliación Individual que no cuenta con la documentación soporte de la autorización del afiliado	3
238	Recaudaciones	Que se efectúe la carga de planillas complementarias con errores	3
239	Recaudaciones	Que se procesen planillas con error por no efectuar la verificación de los requisitos que debe contener la planilla	3
243	Créditos	Demora en la colocación de fondos y en la atención del servicio al afiliado por el reproceso de solicitudes de redescuento a causa de la falta de seguimiento o capacitaciones a los ejecutivos de los IFI's	1
251	Recuperaciones	Que afiliados presenten mora en el sistema debido a que no se ejecute la aplicación de aportes solicitada por éstos, ya sea porque la solicitud no se llenó de forma correcta o porque el Gestor de Recuperaciones no le dio trámite a la solicitud	2
253	Recuperaciones	Que el nuevo empleador no acepte el enrolamiento de su colaborador que tenga préstamos personales vigentes por no incrementar su carga operativa por el tema de deducción a través de planilla de sueldos	3
257	Control, Validación y Garantías	Repercusión legal o pérdida económica por falta de un adecuado seguimiento de los bancos que presentan demora en las inscripciones de las cesiones de créditos otorgados mediante redescuento	1
258	Control, Validación y Garantías	Incumplimiento en los tiempos de respuesta en las actas de liberación, reclamos por parte de los afiliados, sanciones por el ente regulador, generando un impacto reputacional que afecte la imagen de la institución.	2
264	Préstamos	Aumento de asignaciones operativas por pagos dobles por parte de las empresa o afiliados y los valores deban de ser reembolsados.	2
265	Préstamos	No cumplir con los tiempos establecidos en los procesos de préstamos porque el afiliado proporcione un número de cuenta bancaria incorrecta y no se realice el desembolso en tiempo y forma o que el mismo sea devuelto.	3
268	Préstamos	Que los afiliados no puedan realizar el retiro de aportes, ni la liberación de la cesión del crédito como consecuencia de que la información de los abono y cancelaciones de los préstamos hipotecarios enviada por parte de los bancos sea incompleta, inconsistente y se omita información.	2
270	Préstamos	Que el afiliado o empresa realice un pago de más en los prestamos pga.	3
273	Beneficios	Deterioro del historial crediticio de los afiliados por mala aplicación de las amortizaciones porque las áreas operativas encargadas brindan datos erróneos	2
275	Beneficios	Demandas o pérdidas financieras por pago de beneficios a través de apoderado legal a personas que no corresponden.	2
276	Beneficios	Pérdidas financieras por duplicidad en pago de excedentes por falta de una interfaz con el portal financiero para debitar los valores en tiempo real	2

1 febrero 2022

MAPA DE CALOR

