

## INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS Segundo semestre, 2022

Tegucigalpa, 31 de enero de 2023	Informe Semestral
Departamento de Riesgos y Cumplimiento	

### I. CONTENIDO

I.	CONTENIDO.....	1
II.	INTRODUCCIÓN.....	1
III.	GESTIÓN DE RIESGOS.....	2
IV.	DETALLE DE LOS PRINCIPALES RIESGOS ASUMIDOS POR LA INSTITUCIÓN Y EL ESTADO DE LOS RIESGOS.....	3
	1. Riesgo de Crédito.....	3
	2. Riesgo de Liquidez.....	5
	3. Riesgo de Mercado.....	7
	4. Riesgo Operativo.....	7
	5. Riesgo Legal.....	10
	6. Riesgo Estratégico.....	11
	7. Riesgo Reputacional.....	12
	8. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.....	13
V.	IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONAL.....	15

### II. INTRODUCCIÓN

La gestión integral de riesgos incluye la identificación, medición, monitoreo, control, mitigantes y comunicación de todos los riesgos a los que está expuesta la institución; para la cual se han implementado metodologías acordes con las características del negocio y consonantes con la normativa vigente, las mejores prácticas y el contexto del segundo

semestre del año 2022 caracterizado por las secuelas de la pandemia COVID-19 y declaratoria de inconstitucionalidad de la Ley Marco del Sistema de Protección Social.

La gestión es formal, integral y continua, congruente con el enfoque del negocio, complejidad, volumen de las operaciones y entorno económico. Para mantener efectiva esta gestión, se han implementado monitoreos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que se presentan y discuten en los diferentes Comités y Consejo Directivo con el objetivo de crear, mejorar y corregir manuales, políticas y procesos de la institución, así como implementar nuevos controles y planes de acción.

El presente informe resume las actividades y resultados de lo descrito en acápites anteriores y fue aprobado por el Consejo Directivo del Régimen de Aportaciones Privadas (RAP), mediante resolución **RCD10/31-01-2023**. También, da cumplimiento a los requerimientos de la circular CNBS No. 194/2011 (Normas sobre Gestión Integral de Riesgos).

### **III. GESTIÓN DE RIESGOS**

---

El Consejo Directivo y el Comité de Riesgos son los responsables de aprobar el modelo de gestión de riesgos del RAP, y a través de los diferentes medios disponibles se encargan de socializarlo con todas las áreas funcionales de la institución.

Estas áreas funcionales, trabajan como corresponsales de la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para administrar los riesgos de los procesos que ejecutan. Por su parte, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento se encarga de coordinar y evaluar la gestión integral y el resto de las áreas funcionales de identificar los riesgos, aplicar los controles y planes de acción para evitar que los riesgos puedan materializarse o tengan el menor impacto posible.

En la gestión integral de riesgos, la institución considera los siguientes elementos:

- Ambiente Interno: Valores éticos de los miembros del Consejo Directivo, Alta Gerencia, Ejecutivos y Colaboradores; idoneidad técnica y moral de los miembros del Consejo Directivo y Alta Gerencia; estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad a cada una de las unidades que conforman la estructura organizacional.
- Definición y seguimiento del Plan Estratégico Institucional.
- Identificación, evaluación, medición y mitigación de los riesgos.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo de la gestión integral.
- Indicadores de riesgos.
- Niveles de tolerancia o desviaciones.
- Matrices de riesgos.
- Escenarios de estrés.

Cada proceso cuenta con políticas, manuales y procedimientos definidos, que son actualizados con regularidad en consonancia con las necesidades de la institución y marco legal nacional para el control y gestión de los diferentes riesgos.

En el segundo semestre del año 2022, se dio seguimiento y se actualizaron procesos, políticas y manuales para atender los riesgos emergentes relacionados con la pandemia por COVID-19 y la declaratoria de inconstitucionalidad de la Ley Marco del Sistema de Protección Social.

Además, el Departamento de Riesgos y Cumplimiento dio seguimiento a las incidencias reportadas por las diferentes áreas funcionales de la institución, que también fueron presentadas y discutidas en el Comité de Riesgos e incluidas en la matriz de riesgo institucional.

Como parte del compromiso y maduración de la gestión de riesgos, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento presentó al Comité de Riesgo y Consejo Directivo la propuesta de declarativa de Apetito de Riesgo Institucional del RAP, la cual fue estructurada en conjunto con una firma consultora especializada, en el marco del cumplimiento de la circular 015/2022 “REGLAMENTO DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES SUPERVISADAS” emitida por la CNBS. La propuesta fue aprobada por estos órganos quedando definidos los indicadores claves de riesgos (KRIs), apetito de riesgo y capacidad.

Durante el primer semestre del año 2023, se realizarán las actividades para aplicar y dar seguimiento el apetito de riesgo aprobado. Estas actividades incluyen la adquisición y configuración de un software, socialización a nivel nacional, envío de boletines informativos y talleres de capacitación para todos los empleados de la institución a fin que esta declarativa se constituya como una herramienta para promover la gestión robusta del riesgo.

Otra acción importante del periodo en mención fue el fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgo, coordinada por el Departamento de Riesgos y Cumplimiento mediante charlas magistrales, envío de boletines informativos a través de correo electrónico y entrega de promocionales a todos los trabajadores del RAP.

#### **IV. DETALLE DE LOS PRINCIPALES RIESGOS ASUMIDOS POR LA INSTITUCIÓN Y EL ESTADO DE LOS RIESGOS**

---

##### **1. Riesgo de Crédito**

Para mitigar el riesgo de crédito, la Unidad de Riesgos somete a múltiples y constantes revisiones los sistemas, procesos e información relacionado con los préstamos otorgados. Estas revisiones incluyen el establecimiento o modificación de políticas, manuales, procesos y metodologías, así como elaboración de reportes y escenarios que se

presentaron en los diferentes comités y de forma resumida al Consejo Directivo para su deliberación.

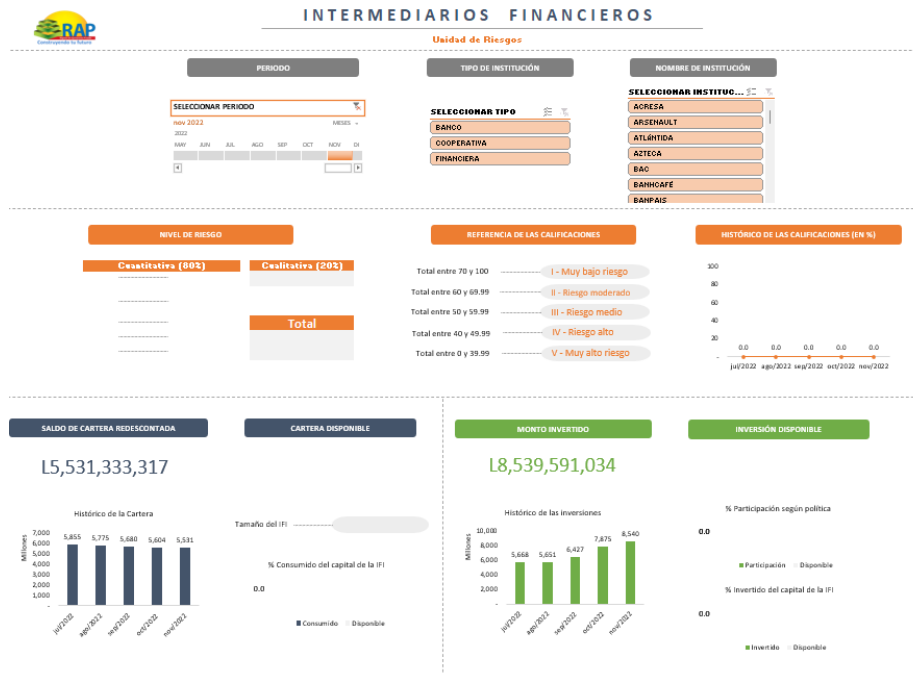
*Cartera de préstamos redescontados*

De manera mensual, se dio seguimiento a la concentración de cartera redescontada y se aplicó el modelo de calificación de riesgos elaborado por el Departamento de Riesgos y Cumplimiento, respaldado por un consultor para determinar el nivel de exposición por cada intermediario financiero y determinar el nivel adecuado de provisiones. Estos resultados se presentaron en el Comité de Riesgos y Comité de Activos y Pasivos.

En septiembre del año 2022, comenzó la consultoría para calibrar el modelo de evaluación de Intermediarios Financieros y mitigar el riesgo modelo. Los resultados esperados de esta consultoría es criterio técnico debidamente refrendado acerca de la validez del instrumento como un modelo estadístico prospectivo que determine la probabilidad de ocurrencia de un evento de pérdida y la estimación de pérdidas esperadas; documentación completa y detallada, que permita replicar los resultados, pruebas y ajustes del modelo; metodología y ruta para incorporar a las Cooperativas en la evaluación realizada por el modelo.

La unidad de Riesgos puso a disposición de los clientes internos los resultados de la evaluación de riesgos mediante diferentes dashboard que permiten conocer el monto de los préstamos redescontados, tendencias, límites y concentraciones por Intermediario Financiero que se actualizan de manera mensual. A continuación, se muestra un resumen del “Dashboard de Intermediarios Financieros” con cifras de noviembre del 2022, últimas disponibles a la fecha:

**Ilustración 1 - Dashboard de IFIs**



En el segundo semestre del 2022, también se aprobó la modificación del Reglamento de Créditos para el Otorgamiento de Redescuentos con el objetivo de ajustar parámetros para facilitar, pero de manera responsable el proceso de colocación y aprobación de créditos redescontados.

#### *Cartera de préstamos con garantía de las aportaciones (Rapifácil) y cartera administrada*

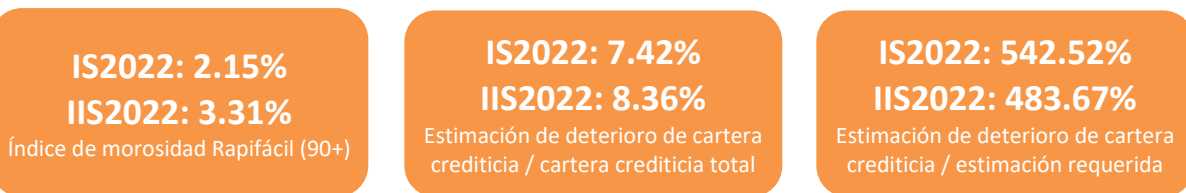
La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento participó activamente en los diferentes espacios donde se presentaron y discutieron las gestiones entorno a la cartera de Rapifácil. En estos se presentaron las propuestas para la recuperación de la cartera, solicitudes excepcionales para la colocación, correcciones de categorías de los afiliados, reclamos al usuario financiero relacionados con la cartera de Rapifácil y modificaciones de las políticas.

Adicionalmente, la Unidad de Riesgos identificó otros factores que pueden afectar el comportamiento de la cartera y su recuperación, entre los que destacan los errores en el sistema de gestión de préstamos, los tiempos de atención relacionados con la administración de cartera y cálculo de provisiones. Estos resultados se presentaron a las diferentes áreas funcionales, comités y Consejo Directivo.

En el segundo semestre del año 2022, se implementó un nuevo software para la gestión de la cartera de Rapifácil, para el cual se procedió con la validación de la parametrización efectuada y revisión de los resultados. La Unidad de riesgos opinó sobre la inexactitud en el cálculo de las provisiones, asignación de categoría, y diferencias existentes de la información reflejada en la nueva plataforma en relación con la plataforma anterior.

Durante el segundo semestre del 2022, se atendieron las solicitudes de corrección de categoría por parte de los afiliados que fueron afectados por la pandemia por COVID-19 o por inconsistencias del sistema de administración de la cartera. También se remitió al ente regulador los reportes mensuales de la cartera Rapifácil y administrada; y sus diseños en el plazo requerido.

Los resultados de los principales indicadores sobre la gestión del riesgo de crédito en los últimos dos semestres fueron:



Derivado de lo anterior, el estado del riesgo de crédito promedio del segundo semestre del 2022 se consideró **Bajo**.

## **2. Riesgo de Liquidez**

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento en conjunto con la Gerencia de Finanzas y Administración, se encargaron de medir e identificar el riesgo de liquidez, para la cual,

llevaron a cabo una gestión basada en indicadores que incluye el crecimiento de los activos, pasivos, su concentración, porcentaje de renovación de las inversiones, proyecciones y escenarios de estrés que fueron presentados mensualmente en el Comité de Riesgos y Comité de Activos y Pasivos.

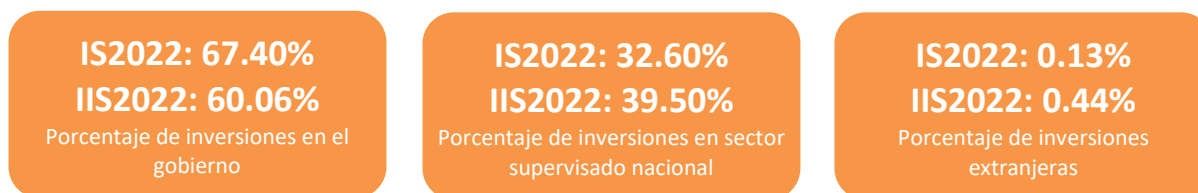
Se realizó el seguimiento de los límites establecidos para cada emisor y tipo de fondo, con el fin de evitar pérdidas por concentración. De la misma forma, pero con el objetivo de procurar una gestión adecuada entre el Riesgo Estratégico y riesgo de Liquidez, el Consejo Directivo y los miembros del Comité de Activos y Pasivos, recibieron capacitaciones y propuestas de inversiones nacionales y extranjeras que generan una mezcla adecuada de rentabilidad y riesgo.

Asimismo, se modificó el Manual de Gestión de Riesgo de Liquidez para adoptar cambios en los límites que permitan mejorar la rentabilidad de la institución. En este manual también se describen los involucrados en la gestión de riesgo de liquidez, las responsabilidades de cada uno, así como los parámetros, reportes y procedimientos que permiten prever vulnerabilidades de la posición líquida del RAP. Los resultados de todas estas acciones son abordados de forma amplia en el Comité de Crédito e Inversiones, Comité de Riesgos y Comité de Activos y Pasivos.

Para mitigar el riesgo de liquidez, también se realizaron y presentaron análisis mensuales sobre el comportamiento del mercado monetario nacional y regional, resultados de las instituciones del sector financiero junto con sus principales indicadores cuantitativos; así como la evaluación de las medidas adoptadas por el Banco Central de Honduras (BCH), y, Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), enfocada en el posible impacto en el sector y en los resultados del RAP.

También se realizaron análisis, simulaciones y escenarios de las propuestas de inversión extranjera, que incluye revisión del perfil de la empresa emisora, comportamiento del precio de los instrumentos, calificaciones de riesgo y otros parámetros relacionados.

A continuación, se muestran los principales indicadores sobre la gestión del riesgo de liquidez en los últimos dos semestres:



Derivado de lo anterior, el estado del riesgo de liquidez promedio del segundo semestre del 2022 se consideró **Medio**.

### 3. Riesgo de Mercado

El Departamento de Riesgos y Cumplimiento presentó reportes mensuales en el Comité de Riesgos y planes de acción ante el Consejo Directivo, que incluyen el monitoreo de los principales indicadores macroeconómicos del país, revisión de los principales acontecimientos internacionales y nacionales, escenarios de estrés de la cartera de inversiones en moneda extranjera en función del comportamiento histórico de la tasa de cambio y la exposición ante variaciones en las tasas de interés, todo esto bajo el enfoque de monitorear, administrar y mitigar el riesgo de precio y riesgo de tasa de interés.

En este sentido, se alertó sobre la tendencia creciente de la inflación, la sostenida disminución en las tasas de interés haciendo énfasis en la disminución de la tasa pasiva y en la depreciación del lempira frente al dólar y el impacto de estos indicadores sobre la rentabilidad del portafolio del RAP.

A continuación, se muestran los principales indicadores sobre la gestión del riesgo de mercado en los últimos dos semestres:



Derivado de lo anterior, el estado del riesgo de mercado promedio del segundo semestre del 2022 se consideró **alto**.

### 4. Riesgo Operativo

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 RAP define el Riesgo Operativo como la probabilidad de ocurrencia de pérdidas debido a procesos inadecuados, fallas del personal, de la tecnología de información, la infraestructura o causadas por eventos externos originados por la naturaleza o terceras personas.

Durante el primer semestre de 2022 sucedió la declaratoria de inconstitucionalidad de la Ley Marco del Sistema de Protección Social (decreto 56-2015) y de acuerdo con 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.

La gestión de los riesgos se realiza en tres líneas de defensa:

- i. Áreas funcionales y operativas (Son los dueños de sus riesgos operativos y son los responsables por su gestión, incluyendo la identificación y el escalamiento de estos y su mitigación).
- ii. Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, Seguridad de la Información.
- iii. Auditoría Interna.

Estas líneas de defensa cuentan con el acompañamiento del Consejo Directivo, Comité de Riesgos y Cumplimiento y la Alta Gerencia de la Institución. Este acompañamiento se ve reflejado en la aprobación de los recursos humanos y materiales presupuestados y en la definición de objetivos dentro del plan estratégico institucional, siendo una de las perspectivas de dicho plan la gestión de riesgos.

La institución cuenta con un sistema de gestión del riesgo operativo para llevar a cabo una adecuada identificación, evaluación, mitigación y monitoreo de los riesgos, que incorpora valoraciones cualitativas y cuantitativas de medición que permitan determinar la frecuencia e impacto en consonancia con el perfil de riesgo aceptado por la institución.

El RAP estableció criterios para determinar el tratamiento a aplicar en los riesgos identificados, es decir:

- a) Evitarlo o eliminarlo.
- b) Asumirlo, reducirlo o eliminarlo.
- c) Transferirlo o compartirlo.
- d) Aceptar el Riesgo.

Para el primer y segundo semestre de 2022 se llevó a cabo el proceso de “Evaluación de Riesgo”, donde todas las jefaturas, realizaron una identificación y análisis de los procesos y subprocesos de sus áreas, a fin de identificar los que sean críticos de cada una de ellas. Posteriormente las jefaturas procedieron a identificar los riesgos inherentes de cada uno de ellos. Dichos riesgos inherentes se identificaron por medio del análisis de:

- a) Las pérdidas operativas ocurridas durante el año para dicha área.
- b) Los fraudes internos y externos que ocurrieron por debilidades en los procesos del área.
- c) Eventos de emergencia internos o externos (La evaluación realizada durante ambos semestres consideró el impacto generado por la, declaratoria de inconstitucionalidad de la Ley Marco del Sistema de Protección Social, decreto 56-2015).
- d) Factores de riesgo operativo relacionados (Recurso humano, procesos internos, tecnología y/o eventos externos).
- e) Los hallazgos derivados de:
  - a. Los procesos de autoevaluaciones de riesgo operativo de períodos anteriores.



- b. Las revisiones de auditoría interna realizadas al área durante el año.
- c. Las evaluaciones de auditoría externa realizadas durante el semestre anterior al proceso de actualización de matrices.
- d. Los resultados de la supervisión regulatoria más inmediata al ejercicio de actualización de matrices.
- f) Quejas de clientes (dónde aplique).
- g) Litigios en curso (dónde aplique).
- h) Nuevas regulaciones que hayan sido emitidas y que afecten los procesos del área.

El modelo implementado permite identificar los riesgos según su probabilidad y 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.

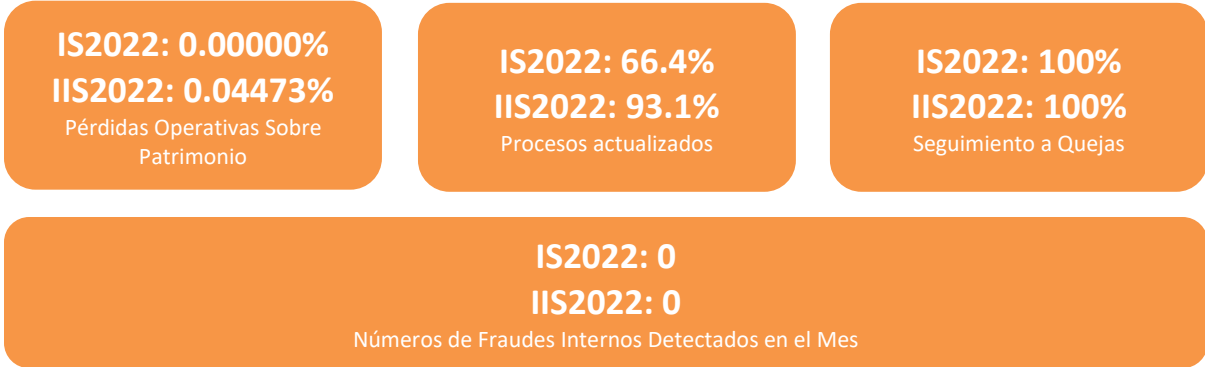
El RAP cuenta con una base de datos de eventos de pérdida, la cual, a partir de 2022 se envía semestralmente a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Para el año que termina el 31 de diciembre de 2022 el monto de eventos de pérdida reportados asciende a L13.6MM y el monto recuperado sobre estas pérdidas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

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.

El perfil de riesgo del RAP se encuentra definido en el Manual de Gestión de Riesgo Operativo y este establece la metodología para determinar el apetito de riesgo y nivel de tolerancia correspondiente. Adicionalmente, el Manual 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. Así mismo 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.

Los resultados de los principales indicadores sobre la gestión del riesgo operativo en los últimos dos semestres fueron:



Derivado de lo anterior, el estado del riesgo operativo al cierre del primer semestre del 2022 se consideró **alto**.

Derivado de lo anterior, el estado del riesgo operativo promedio del segundo semestre del 2022 se consideró **alto**.

## 5. Riesgo Legal

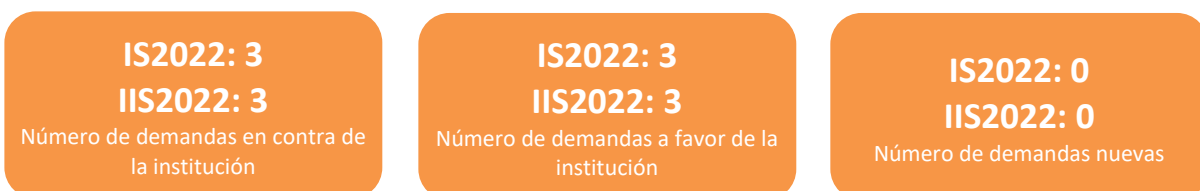
La Gerencia Legal fue responsable de organizar y liderar las actividades de asesoramiento legal referente a las decisiones, operaciones y normas vinculadas a la institución. La Unidad de Riesgos, acompañó esta gestión revisando las demandas en contra y a favor de la institución, así como dando seguimiento a las acciones ejecutadas para fortalecer los controles que disminuyan la probabilidad de otras demandas. Toda la información que se genera de esta revisión y seguimiento se remite semestralmente al ente regulador y es presentada en el Comité de Riesgos y Consejo Directivo del RAP.

Derivado de los efectos de la Emergencia Sanitaria por COVID-19, los procesos legales en contra y a favor de la institución se han ralentizado, de manera tal que presentaron pocos cambios. Sin embargo, se revisó frecuentemente el marco regulatorio originado por esta emergencia para adoptar las medidas necesarias en el fiel cumplimiento de la ley. En el segundo semestre del 2022, no se registraron nuevos procesos legales en contra o a favor de la institución.

Se revisaron los efectos derogatorios de la Ley Marco del Sistema de Protección Social derivados del recurso de inconstitucional de dicha norma jurídica que fueron presentados al Consejo Directivo del RAP quien resolvió trabajar de forma conjunta entre los sectores representados en este Consejo Directivo, la Administración y asesores externos para elaborar una propuesta de solución a corto plazo para proteger los recursos captados y administrados por el RAP a la fecha.

No obstante, en agosto del 2022, el Consejo Directivo del RAP, autorizó a la Administración del RAP el desembolso y pago de la reserva laboral para las solicitudes ingresadas por afiliados al RAP a partir del 05 de abril de 2022, que acrediten de forma fehaciente la terminación de su relación laboral y que cumplan con los requisitos establecidos, en virtud de constituir un derecho fundamental y adquirido por los trabajadores cuyos patronos cotizaron en la cuenta de reserva laboral en su beneficio hasta antes de la derogatoria de la Ley Marco del Sistema de Protección Social.

A continuación, se muestran los principales indicadores sobre la gestión del riesgo legal en los últimos dos semestres:



Derivado de lo anterior, el estado del riesgo legal promedio del segundo semestre del 2022 se consideró **bajo**.

## 6. Riesgo Estratégico

La institución cuenta con un Plan Estratégico aprobado por el Consejo Directivo donde se establece el mapa estratégico con objetivos definidos, indicadores y métricas de evaluación para el seguimiento de la estrategia institucional. En este sentido, las áreas funcionales reportan al encargado de planificación estratégica de forma mensual el resultado de los objetivos correspondientes. El encargado de planificación consolida la información para exponerla a la administración.

Esta consolidación recibe el nombre de Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecards) mediante el cual se monitorean los indicadores estratégicos de forma periódica. El Balanced Scorecards, además se basa en el plan de trabajo donde se detallan todas las actividades y procesos que deben seguir las áreas para alcanzar las metas propuestas, por lo que permite identificar y corregir cualesquiera desviaciones significativas que ponga en peligro el logro de los objetivos institucionales.

La Unidad de Riesgos, ejecuta las actividades descritas en el Manual de Gestión de Riesgo Estratégico, que contiene la metodología para evaluar este riesgo basada en estándares y mejores prácticas internacionales.

La gestión de riesgo permite reducir la probabilidad de pérdida como consecuencia de la imposibilidad de implementar apropiadamente los planes de negocio, estrategias, decisiones de mercado, asignación de recursos y la incapacidad para adaptarse a los cambios en el entorno. Asimismo, abarca el riesgo que emerge de la pérdida de participación en el mercado y/o disminuciones en los ingresos que puedan afectar la situación financiera de la institución.

En este sentido, se continuaron con las revisiones de los escenarios de estrés acerca de la disminución de los aportes como producto de la derogatoria de la Ley Marco del Sistema de Protección Social, reducción en la cartera de créditos de redescuento y reducción de la rentabilidad en el mercado.

A continuación, se muestran los principales indicadores sobre la gestión del riesgo estratégico de los últimos dos semestres:

**IS2022: 102%**

**IIS2022: 72%**

% de Cumplimiento Presupuesto  
Excedentes generados

**IS2022: 85%**

**IIS2022: 70%**

% de Cumplimiento de captaciones

**IS2022: 79%**

**IIS2022: 85%**

% de Cumplimiento de devoluciones y excedentes

Tendencia negativa en cumplimiento objetivos estratégicos al cierre diciembre 2022, principalmente en excedentes generados (72%), activos esperados (103.9%), el factor principal de esta tendencia es la declaración de inconstitucionalidad de la Ley Marco de Protección Social que afectan la generación de comisiones por flujo de recaudaciones de los fondos de Pensiones y Cesantías, impactando el cumplimiento de indicadores estratégicos con respecto al presupuesto 2022. Derivado de lo anterior, el estado del riesgo estratégico promedio del segundo semestre del 2022 se consideró **Medio**.

## 7. Riesgo Reputacional

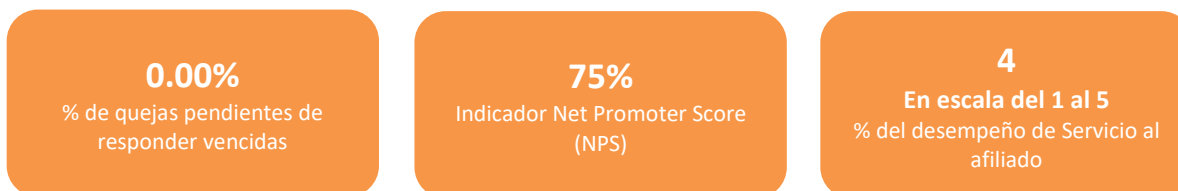
Para la gestión del riesgo reputacional, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento con apoyo de la Gerencia Comercial mantuvo un monitoreo frecuente de redes sociales, Landing Page y otras fuentes de información que permiten conocer la percepción de los afiliados y otros grupos de interés.

Estas medidas permitieron disminuir la posibilidad de pérdida debido a la formación de una opinión pública negativa sobre los servicios prestados por la institución (fundada o infundada), que fomente la creación de mala imagen o posicionamiento negativo ante el usuario.

A continuación, se describen las principales actividades realizadas:

- Revisión del Libro de Quejas: Se recibieron siete (7) quejas en junio de 2022.
- Validación de las Hojas de Reclamación: Se recibieron seis (6) hojas de reclamación en junio de 2022.
- Monitoreo de las Redes Sociales y medios de comunicación: Se dio lectura a los comentarios realizados por los afiliados y demás grupos de interés en el perfil de las redes sociales de la institución, así como las repuestas dada por esta. También, se monitorearon los periódicos locales y medios digitales con el fin de evitar, detener o pronunciarse sobre la divulgación de noticias que afecten la imagen de la institución.
- Atención de la mesa de ayuda: Se dio seguimiento a los reclamos ingresados por nuestros afiliados a través de llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico y otros canales de comunicación que se registran en la mesa de ayuda institucional.

Los principales indicadores sobre la gestión del riesgo reputacional del año 2021 fueron:



Derivado de lo anterior, el estado del riesgo reputacional promedio del segundo semestre del 2022 se consideró **Bajo**.

## 8. Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento es la encargada de gestionar cada una de las actividades establecidas por el ente regulador y las mejores prácticas internacionales de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Como parte de las actividades desarrolladas, se realiza un monitoreo diario de los productos que ofrece la institución con la finalidad de detectar inconsistencias en las transacciones que puedan representar un riesgo u ocasionar pérdidas financieras para la institución.

Adicionalmente, se ejecutan revisiones de expedientes de los afiliados, empresas y proveedores, se imparten capacitaciones e inducciones periódicas los colaboradores de la institución.

Se mantiene el seguimiento a la actualización de los procesos donde se requiere la documentación respectiva para gestionar el riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

No obstante, las actividades ejecutadas en el segundo semestre del 2022 fueron las siguientes:

- Con el objetivo de validar la calidad de la información de afiliados y empresas actualizados mediante el proyecto de actualización, el área de cumplimiento de forma periódica realiza una revisión estadística de la información de los perfiles, así mismo se revisa una muestra de expedientes actualizados para validar la efectividad y el cumplimiento de dicho proyecto, la cual es presentada en el comité de cumplimiento y los miembros que forman parte del proyecto de actualización de datos.
- El área de cumplimiento realiza revisiones periódicas de los afiliados nuevos con el objetivo de validar que se cumplan los procesos de identificación establecidos, dichos resultados son presentados en comité de cumplimiento y las áreas responsables de la ejecución de dichos procesos y son parte del test de validaciones que son enviados de forma trimestral a la CNBS.
- Para el segundo semestre del 2022 se impartieron capacitaciones para todo personal de las agencias en San Pedro Sula y La Ceiba, como parte del programa de reformar las “Tipologías de Lavado de Activos”.
- Se realizó una actualización de los factores y parámetros de la matriz de riesgos LAFT en el sistema de monitoreo, MONITOR PLUS, con el objetivo de evaluar el nivel de riesgo de cada afiliado.
- Actualización y seguimiento de la Matriz de Cumplimiento Normativo que nos permite conocer que normativa emitida por la CNBS es aplicable a la institución.

Derivado de lo anterior, el estado del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo promedio del segundo semestre del 2022 se consideró **Medio**. Esta valoración se establece en base a la metodología de evaluación Integral de riesgo utilizando para ello la matriz que evalúa los 4 factores que establece la normativa: a) datos estadísticos de **productos** que ofrece el RAP, b) **canales**, c) **zona geográfica**, d) niveles de riesgos que tienen los **afiliados**, así como los controles que se aplican para mitigar los riesgos a los cuales se está expuesto, tal como lo indica la normativa de prevención LAFT

### **Riesgo de Tecnología de la Información**

La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, mantiene un seguimiento periódico de los riesgos identificados en el área de Tecnología de Información y Comunicación a través de la matriz institucional de riesgos, así como de los planes de acción para fortalecer los controles que necesitan mayor efectividad.

Se realizó la evaluación y actualización de las matrices de riesgo correspondiente al área de Seguridad de la Información, matrices de riesgo de Infraestructura, Desarrollo, Gestión de Base de Datos y Quality Assurance (QA), donde se identificaron los riesgos que pueden afectar a la Institución, así como los controles existentes y medidas de mitigación para reducir la probabilidad de ocurrencia o reincidencia.

A su vez, se brinda un acompañamiento permanente a las modificaciones en los sistemas de información institucionales, así como a la gestión de seguridad en el teletrabajo, donde se establecieron los controles a ejecutarse y los documentos necesarios con el fin de mitigar los riesgos y debilidades identificadas.

Además, la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento evalúa los reglamentos, políticas, adquisiciones y procesos, que, de manera directa o indirecta se relacionen con la gestión de las tecnologías de información, con el objetivo de administrar adecuadamente los riesgos.

Durante el primer semestre de 2022, derivado de la declaratoria de inconstitucionalidad de la Ley Marco de Protección Social la institución decidió crear un respaldo de las bases de datos al cierre del 5 de abril de 2022.

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.

Durante el periodo de análisis se observa que se ha mantenido un rendimiento y una disponibilidad óptima de la red institucional verificando el funcionamiento continuo de los servicios críticos. Durante el periodo bajo análisis se observa que a través de la mesa de ayuda se han brindado soluciones a las solicitudes ingresadas por los colaboradores del RAP en un promedio de tiempo óptimo.

Derivado de lo anterior, el estado del riesgo de tecnología de la información al cierre del segundo semestre del 2022 fue **Bajo**.

## **V. IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

La gestión activa del Departamento de Riesgos y Cumplimiento permite mantener la administración desde una capacidad funcional hasta una responsabilidad integral que involucra a toda la institución, que consiente anunciar a los gerentes, jefes y demás colaboradores agentes de identificación, control y mitigación institucional. Este rol se complementa con la capacitación dada por el Departamento de Riesgos y cumplimiento, y la campaña de cultura de prevención del riesgo implementada por el mismo departamento.

Lo anterior, resulta en una consumación efectiva de las estrategias del negocio, que permite cumplir las metas y objetivos establecidos, así como identificar nuevos riesgos, disminuir probabilidades de ocurrencia tanto de los riesgos, como de sus impactos.

Las herramientas utilizadas para lograr lo planteado, incluyen la evaluación de indicadores, el Mapa y las Matrices de Riesgo Institucional por considerarlas elementos claves para la Gestión de Riesgos.

Estas herramientas sustentan el estado de los principales riesgos a los que se expone la institución, midiendo su probabilidad e impacto; a su vez, contienen los controles y otras medidas de mitigación establecidas para prever las pérdidas derivadas de la materialización de los riesgos.

En el segundo semestre del año 2022, se aprobó en Comité y Consejo Directivo el resultado de la consultoría para definir el apetito de riesgos de la institución, que conllevó el fortalecimiento de matriz institucional de riesgo basada en procesos, así como el establecimiento de KRIs.

Sin perjuicio de lo anterior, se realizó la identificación de nuevos riesgos y actualización de los existentes en una acción coordinada entre la Unidad de Riesgos y cada área funcional de la institución. En esta etapa, se utilizó el siguiente instrumento que nos permitió una identificación expedita y homogeneizada:

**FORMULARIO PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

*Instrucciones: 1. El formulario debe completarse por cada riesgo identificado. 2. Identificar al menos un riesgo por cada sub proceso.*

**Nombre del colaborador:**

**Fecha del registro:**

**Procesos:**  **Sub procesos:**

**Riesgo identificado:**

Hecho que si se materializa afecta el logro de los objetivos del área (debe llenar la matriz por cada riesgo identificado)

**Causa(1)** (respuesta obligatoria)\*:  Razón por la que podría suceder el riesgo identificado

**Causa(2)** (respuesta opcional):

**Causa(3)** (respuesta opcional):

**Consecuencia(1)** (respuesta principal y obligatoria):  Que puede suceder si el riesgo se materializa

**Consecuencia(2)** (respuesta secundaria y opcional):

**Responsable del riesgo:**  Quien principalmente debe reportar el riesgo identificado

---

**PONDERACIÓN DE RIESGO INHERENTE**

**Probabilidad:**  Con qué frecuencia (en un tiempo determinado) puede ocurrir el riesgo identificado, siendo 1 la más baja

**Impacto:**  Consecuencia del riesgo identificado, generalmente en función de pérdidas monetarias, siendo 1 el más bajo

**Riesgo inherente:**

**Control existente(1)** (respuesta opcional):  → **Periodicidad del control(1)** (respuesta opcional):  → **Responsable de ejecutar el control(1)** (respuesta opcional):

Es una medida implementada para evitar que el riesgo identificado se materialice Con qué frecuencia se aplica el control Quien debe ejecutar el control

**Control existente(2)** (respuesta opcional):  → **Periodicidad del control(2)** (respuesta opcional):  → **Responsable de ejecutar el control(2)** (respuesta opcional):

**Control existente(3)** (respuesta opcional):  → **Periodicidad del control(3)** (respuesta opcional):  → **Responsable de ejecutar el control(3)** (respuesta opcional):

**A pesar de los controles, ¿se ha originado una pérdida monetaria a causa de este riesgo identificado?:**

En la etapa posterior, se efectuó el análisis de los riesgos, valorando la probabilidad de ocurrencia y magnitud de daño o severidad. Este análisis incluyó la recomendación de nuevos controles y fortaleció los existentes, así como otras medidas de mitigación.