



INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO

Resolución: No. RCD07/31-01-2024

I. **Tabla de Contenido**

I.	INTRODUCCION	2
II.	GESTION DE RIESGO OPERATIVO	2
III.	EVENTOS DE PERDIDA POR RIESGO OPERATIVO	3
IV.	BASE DE DATOS DE EVENTOS DE RIESGO	3
V.	INDICADORES PARA LA GESTION DE RIESGO OPERATIVO	4
VI.	PERFIL DE RIESGO	5
VII.	RIESGOS EMERGENTES Y OTRO FACTORES	5
VIII.	COORDINADORES DE RIESGO OPERATIVO	6
IX.	CULTURA DE RIESGO	6
X.	MATRICES DE RIESGO OPERATIVO	6

I. INTRODUCCION

La gestión de riesgo operativo del Régimen de Aportaciones Privadas (RAP) es un componente esencial, ya que, en la administración de los fondos, así como sus activos y pasivos se enfrenta a los desafíos inherentes a esta, como ser cambios en la tecnología y cambios regulatorios. En este contexto, la identificación, evaluación y mitigación de eventos de riesgo operativo se convierten en aspectos críticos para preservar la estabilidad financiera y cumplir con las obligaciones a largo plazo con los beneficiarios.

Esta gestión incluye la identificación, evaluación, seguimiento, control y mitigación de todos los riesgos que a este nivel esté expuesta la institución y en función de esto ha establecido y actualizado políticas, manuales y procedimientos que se adecuan a su rubro tomando en consideración la normativa regulatoria vigente, mejores prácticas y las circunstancias del año 2023, principalmente por los efectos residuales de la pandemia COVID-19 y 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 2023 y sus resultados.

II. 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: Las pérdidas operativas ocurridas durante el año para cada área, la ocurrencia o no, de fraudes internos y externos que ocurrieron por debilidades en los procesos de cada área, eventos de emergencia internos o externos (La evaluación realizada durante ambos semestres de 2023, consideró el impacto generado por la, declaratoria de inconstitucionalidad de la Ley Marco del Sistema de Protección Social, decreto 56-2015), factores de riesgo operativo relacionados (Recurso humano, procesos internos, tecnología y/o eventos externos), quejas de clientes (dónde aplique), litigios en curso (dónde aplique) y nuevas regulaciones que hayan sido emitidas y que afecten los procesos del área.

III. 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 anualmente a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros. Para el año que termina el 31 de diciembre de 2023 no se identificaron eventos de pérdida, sin embargo, se realizaron gestiones de recuperación de eventos de pérdida de años anteriores, y el monto recuperado sobre estas pérdidas asciende a L237M.

IV. 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 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

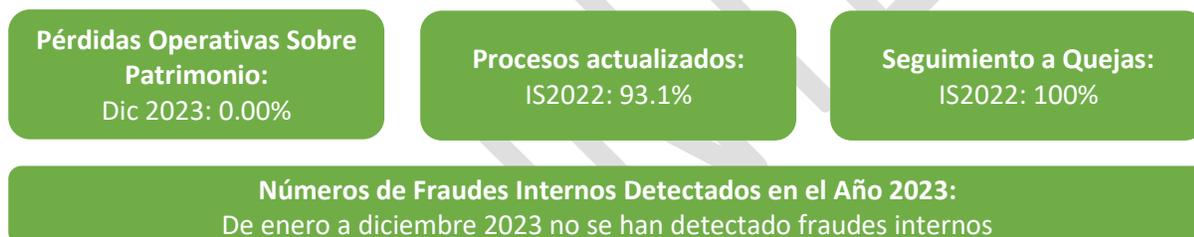
Eventos Externos

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

V. INDICADORES PARA LA GESTION DE RIESGO OPERATIVO

La gestión de riesgo operativo incluye 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:



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 1 – KRI's Riesgo Operativo

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

VI. PERFIL DE RIESGO

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, el cual incluye la implementación de pruebas de validez y estrés a los controles de los procesos críticos para la institución. Adicionalmente se mantienen las actividades para reducir el perfil de riesgo considerando 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 y optimización de herramientas y servicios que tienen un impacto directo en la Institución, como ser, mes de ayuda, implementación de metodología Agile, afinamiento de SYSDE Préstamos, etc.

Factor Procesos

Se continuó con la mudanza de la estructura documental por procedimientos a una estructura documentada por procesos integrales, la que nos ha permitido implementar la identificación de riesgos directamente a nivel de los manuales. Además, se continúan 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

Como institución hemos mantenido el involucramiento de las personas responsables en la gestión por procesos, quienes ejecutan las actividades y se empoderan de sus funciones conociendo 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.

VII. 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), cuyo impacto ha mantenido un efecto residual durante el año 2023.

Durante el año 2023 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.

VIII. 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 y capacitado 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.

IX. 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.

X. 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.

En la siguiente página, se muestra a detalle la matriz de riesgo operativo y mapa de calor del RAP:

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
6	Seguridad de la Información	Posible fuga de información y/o infección de malware debido a la falta de una política de control de dispositivos removibles de almacenamiento de información.	16
281	Seguridad de la Información	Posibilidad de ataques de phishing e ingeniería social que comprometen la seguridad de la información y los datos confidenciales.	16
282	Seguridad de la Información	Vulnerabilidades por falta de actualizaciones y parches de seguridad.	16
284	Seguridad de la Información	Posibilidad de daños físicos o accidentes que afecten los equipos	16
285	Seguridad de la Información	Posibilidad de eventos naturales (terremotos, inundaciones, tormentas, etc.) o desastres que puedan afectar las operaciones.	16
9	Seguridad de la Información	Riesgos derivados de errores humanos, actos ilícitos, uso inadecuado de instalaciones/recursos y manejo no autorizado de información.	15
238	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	15
2	Seguridad de la Información	Brechas en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información debido a la ausencia de una política de clasificación de la información.	12
4	Seguridad de la Información	Secuestro de información y/o infección por malware debido a la ausencia de controles contra códigos maliciosos.	12
5	Seguridad de la Información	Fuga y/o pérdida de información sensible	12
10	Seguridad de la Información	Acceso no autorizado a sistemas de información e instalaciones de la institución debido a la carencia de un proceso de comunicación para empleados o contratistas sobre las responsabilidades y obligaciones en seguridad de la información después de la terminación del empleo o cambio de perfil del puesto.	12
143	Servicio al Afiliado	Incumplimiento normativo, posible riesgo reputacional materializado y/o posibles pérdidas financieras por que los beneficiarios de los afiliados no estén actualizados o inclusión de información incorrecta, y/o que se reciba información incorrecta de las áreas de apoyo a lo interno de la institución.	12
229	Cumplimiento	Incumplimiento normativo en el monitoreo de transacciones de préstamos rapifacil.	12
247	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
272	Ventas, SAF	Falta de la aplicación de la debida diligencia al afiliar a personas con ingresos no acorde al tipo de negocio	12
279	SAF	Pérdida de la data de actualización en línea que no permitio generar el archivo PDF para constatar los beneficiarios designados por el afiliado fallecido	12

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
286	Seguridad de la Información	Exposición a violaciones de políticas de seguridad internas debido a acciones indebidas o errores involuntarios de los empleados.	12
308	Desarrollo	Cambios Constantes en los Requisitos: Requisitos en constante cambio pueden llevar a retrasos, aumento de costos y falta de claridad en las metas del proyecto	12
309	Desarrollo	Casos de Uso Incompletos: Posibles casos de uso no considerados generando reprocesos y uso ineficiente de la capacidad instalada del área de desarrollo	12
320	Desarrollo	Requisitos Mal Definidos o Cambiantes: La naturaleza dinámica de los proyectos puede llevar a requisitos mal definidos o a cambios frecuentes en las demandas de desarrollo. Esta falta de claridad puede resultar en entregas que no cumplen con las expectativas del cliente o el equipo de desarrollo	12
395	Aseguramiento de la Calidad	Uso no eficiente de los recursos de QA porque se reciba una misma solicitud por incidentes por diferentes canales, como ser mesa de ayuda, correo y teams, y que esta sea atendida en diferentes instancias.	12
396	Aseguramiento de la Calidad	Afectación en la operatividad del negocio o incumplimientos a requerimientos del regulador porque no exista un control de cambios en ambientes de QA, Desarrollo y Producción debido a que no se cuente con una herramienta para el manejo de control de cambios.	12
397	Aseguramiento de la Calidad	Afectación en la operatividad del negocio o incumplimientos a requerimientos del regulador porque se solicite aplicar en Sysde producción la liberación de un paquete o forma la cual no es la que se certificó en ambiente de QA	12
3	Seguridad de la Información	Ausencia de un programa integral de concientización, educación y capacitación en seguridad de la información, lo que puede resultar en una afectación grave a la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.	10
98	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
235	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido al registro de transacciones con información relacionada con origen de fondos incompleta	10
265	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
1	Seguridad de la Información	Acceso no autorizado a sistemas de información e instalaciones de la institución debido a la falta de un proceso institucional establecido para la alta y baja de empleados.	9
49	Beneficios	Pérdidas financieras por duplicidad de pago de planillas	9
119	Préstamos	Incremento ficticio de la mora en la cartera rapifacil 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
137	Mercadeo	Pérdida de posicionamiento en el mercado y/o incumplimiento de metas institucionales por no alcanzar los resultados deseados al momento de lanzar una campaña publicitaria.	9

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
147	Servicio al Afiliado	Posible riesgo reputacional materializado y/o posibles pérdidas financieras 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.	9
149	Servicio al Afiliado	Posible riesgo reputacional materializado, posibles pérdidas financieras y/o fuga de información confidencial debido a la dificultad en el proceso de Identificación del apoderado o afiliado	9
150	Servicio al Afiliado	Posibles pérdidas económicas o materialización del riesgo reputacional por desconocimiento de los procesos y de la normativa regulatoria por parte del personal del RAP	9
226	Aseguramiento de la Calidad	Posibles pérdidas económicas por presentación tardía del cierre contable al ente regulador porque 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	9
227	Aseguramiento de la Calidad	Uso ineficiente de tiempo y los recursos de QA debido a la falta de compromiso de los usuarios solicitantes del desarrollo al momento de realizar pruebas unitarias y certificaciones, los usuarios asignados no cuentan con el expertise y/o conocimiento del negocio que nos permita asegurar un proceso de pruebas exitoso.	9
231	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	9
243	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.	9
246	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
283	Seguridad de la Información	Posibilidad de acceso no autorizado o robo de dispositivos.	9
291	Servicio al Afiliado	Posible riesgo reputacional materializado y/o posibles pérdidas financieras debido a que el afiliado o su representante no reciba el pago de su trámite de retiro debido a un rechazo incorrecto de su solicitud la cual no corresponde o sin evidencia que sustente el motivo del mismo.	9
393	Aseguramiento de la Calidad	Problemas de seguridad y privacidad: EL RPA maneja datos financieros sensibles pueden ser blanco de ataques cibernéticos. Es fundamental implementar medidas de seguridad robustas para proteger la confidencialidad e integridad de la información durante todo el proceso de cierre contable	9
12	Seguridad de la Información	Posibles pérdidas económicas y de información debido al robo de información confidencial y credenciales de acceso, resultado de una gestión inadecuada de las redes inalámbricas de la institución.	8

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
136	Mercadeo	Falta de inteligencia de negocios (análisis de datos para toma de decisiones basadas en estos) que segmente o profile los afiliados para ofrecer o promocionar nuestros productos y servicios existentes y nuevos de la institución.	8
154	Actualización de datos	Perdida financiera o daño reputacional por filtración de información sensible por creación de usuarios a terceros no autorizados.	8
157	Ventas	Posible riesgo reputacional, incumplimiento normativo y/o no poder generar ingresos debido a la falta de información actualizada de nuestros afiliados y empresas.	8
163	Ventas	Incumplimiento de Ley de Lavado de Activos debido a la Afiliación de empresas vinculadas con lavado de activos	8
185	Compras y Servicios Generales	Posibles multas y/o sanciones del regulador, o demandas de los afiliados por daño o pérdida de información confidencial debido a falta de espacio físico en el edificio para áreas de archivos que cumplan con las condiciones mínimas requeridas.	8
232	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 Talento Humano no reportó a tiempo esta contratación o que la misma no se pueda atender por falta de capacidad instalada del área	8
240	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
248	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
273	Ventas, SAF	Posibles fraudes debido a usurpación de identidad del afiliado por dificultades para validar la identidad del afiliado	8
274	Ventas, SAF, UIA	Incumplimiento de Ley Lavado de Activos por mantener expedientes de empresas/Afiliados con información desactualizadas	8
386	Aseguramiento de la Calidad	Desconexión entre el Negocio y QA: Que el personal del negocio encargado de realizar las pruebas no cuente con el conocimiento y experiencia necesaria y puede dar lugar a malentendidos en los requisitos, lo que lleva a pruebas inadecuadas y a la introducción de errores en la fase de producción.	8
389	Aseguramiento de la Calidad	Una vez realizado el pase a producción el negocio identifica que no se incluyó alguna funcionalidad necesaria para el requerimiento.	8
8	Seguridad de la Información	Desfase u obsolescencia de las políticas de seguridad de la información.	6
11	Seguridad de la Información	Brechas en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información	6
13	Auditoría Interna	Incumplimiento del plan anual de trabajo y del cronograma de ejecución por entregas tardías por parte de las áreas auditadas.	6
48	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	6

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
56	Créditos	Impacto negativo en la generación de ingresos y en el objetivo social del RAP al no atender oportunamente las solicitudes de redescuentos recibidas a través de los intermediarios financieros y las gestiones del ejecutivo de vivienda RAP	6
61	Créditos	Reducción en los ingresos por 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
73	Recaudaciones	Accesos no autorizados por creación de los perfiles sin contar con el contrato firmado por la empresa	6
121	Préstamos	Aumento significativo del número de hojas de reclamación recibidas por reportar con mora que no corresponde a los afiliados esto debido al daño o error en los planes de pagos de los afiliados en nuestros sistemas de gestión de préstamos.	6
126	Recuperaciones	Posible incremento en mora debido a la falta de capacidad instalada por 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	6
127	Recuperaciones	Posible incremento en mora debido a 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	6
128	Recuperaciones	Que se presente una mora ficticia, incremento en costos operativos y tiempos debido a que se mantengan dentro del inventario de planillas en mora a empresas que no documentan su cierre, debido a la dificultad para obtención de documentos soporte para la eliminación o depuración de estas planillas	6
129	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	6
132	Contact Center	Incumplimientos normativos, posible riesgo reputacional materializado y / o reducción en los ingresos porque el auxiliar de contact center no envíe las solicitudes de los afiliado mediante mesa de ayuda (gestiones de retiro, solicitudes de préstamos, aportes voluntarios, etc).	6
133	Contact Center	Riesgo reputacional materializado porque se filtre información sensible de los afiliados debido a que el auxiliar de contact center envíe información confidencial al afiliado incorrecto.	6
138	Mercadeo	Posible daño reputacional y/o pérdida 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.	6
139	Mercadeo	Pérdida de posición de mercado por la falta de realización de eventos corporativos y activaciones.	6
144	Servicio al Afiliado	Posible riesgo reputacional materializado y/o posibles pérdidas financieras por realizar depósitos en cuentas erróneas como consecuencia de no realizar la validación en la información incluida	6

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
148	Servicio al Afiliado	Incumplimiento normativo, posible riesgo reputacional materializado y/o posibles pérdidas financieras por que familiar o conocido de afiliado presente Poder General o Carta Poder para retiro de fondos de un afiliado fallecido	6
151	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	6
152	Actualización de datos	Pérdidas financieras por incumplimiento al compromiso con la CNBS por falta de actualización de datos de afiliados por pérdida de documentos o formularios de actualización y afiliación	6
155	Actualización de datos	Pérdidas financieras por incumplimiento normativo por desactualización de datos de los afiliados como resultado de la falta de entrega de formularios de actualización de datos en tiempo y forma por parte de otras áreas dentro del RAP, mismas que colaboran con la recepción de estos.	6
158	Ventas	Incumplimiento normativo y daño reputacional por afiliación de personas ligadas o con nexos de lavado de activos o financiamiento contra el terrorismo.	6
159	Ventas	Incumplimiento normativo y daño reputacional por afiliación de empresas ligadas o con nexos de lavado de activos o financiamiento contra el terrorismo.	6
165	Contabilidad	Pérdidas financieras por extravió de equipos por falla en los procedimientos de salida de equipos	6
174	Contabilidad	En la conciliación de la cuenta de BAC rapifacil se concilian a diario los depósitos de cuotas de rapifacila que corresponde al departamento de préstamos y al final o inicio del siguiente mes se concilia la partida e pagos aplicados por préstamos rapifacil.	6
184	Compras y Servicios Generales	Posibles multas y/o sanciones del regulador, o demandas de los afiliados por extravió de información confidencial e importante en custodia.	6
187	Compras y Servicios Generales	Pérdidas financieras y afectación en los procesos por demora en la ejecución del servicio o utilización del producto debido a retrasos en el proceso de revisión y firma de contrato por el área correspondiente.	6
203	Desarrollo	Posible incumplimiento normativo y/o uso ineficiente de los recursos del área de Desarrollo debido a requerimientos sin documentación	6
204	Desarrollo	Posible incumplimiento en requerimientos del negocio y/o uso ineficiente de los recursos del área de Desarrollo debido a requerimientos incompletos	6
209	Desarrollo	Posible pérdida de integridad de la data y/o filtración de información confidencial debido a registro de operaciones no autorizadas o controladas con cuentas con privilegios administrativos	6
210	Desarrollo	Que se afecte la continuidad del negocio o existan interrupciones en el servicio porque no existan estándares para el procedimiento de liberación de aplicaciones	6
214	Soporte e Infraestructura	Atrasos o limitación en el desarrollo de las actividades de los colaboradores provocadas por errores en software o hardware	6

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
230	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
236	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	6
237	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	6
239	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
244	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
245	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
260	Riesgos	Incremento en el índice de morosidad o insuficiencia de reserva de Rapifácil en función del indicador meta	6
278	Préstamos	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
292	Base de datos	Posible interrupción en el flujo de trabajo debido al bloqueo de sesiones en los sistemas, afectando acceso a herramientas y datos críticos afectando productividad y eficiencia operativa.	6
319	Desarrollo	Falta de Pruebas Rigurosas: La omisión de pruebas exhaustivas antes de implementar cambios puede dar lugar a errores no detectados. La introducción de nuevos elementos sin una validación adecuada aumenta el riesgo de que se desencadenen problemas operativos o de seguridad en el ambiente de producción	6
371	Plataformas y Aplicaciones	Cumplimiento Normativo: - Que no se garantice el cumplimiento de regulaciones y normativas en la operación de la plataforma crítica para evitar sanciones y riesgos legales.	6
374	Plataformas y Aplicaciones	Gestión de Cambios:- Que no se controle y gestione eficazmente los cambios en la plataforma para evitar problemas operativos y garantizar una transición suave.	6
382	Plataformas y Aplicaciones	Riesgos de Cumplimiento Normativo: Posible incumplimiento con regulaciones que podrían resultar en sanciones regulatorias y daño a la reputación	6

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
383	Plataformas y Aplicaciones	Capacitación del Personal: La falta de capacitación adecuada al personal en la implementación de nuevos servicios puede generar errores operativos y aumentar el riesgo de mal uso de tecnologías.	6
390	Aseguramiento de la Calidad	En el caso de los requerimientos en SYSDE el negocio no brindan el visto bueno de la certificaciones del requerimiento oportunamente, lo que genera atrasos en el pase a producción	6
391	Aseguramiento de la Calidad	En el caso de los requerimientos en SYSDE el negocio no realice las validaciones correspondientes oportunamente, lo que genera reprocesos	6
394	Aseguramiento de la Calidad	Dependencia excesiva del RPA: La automatización total del cierre contable mediante un RPA puede generar dependencia. Si el sistema falla o experimenta problemas técnicos, la falta de un proceso manual de respaldo podría resultar en demoras significativas en la presentación de informes financieros.	6
7	Seguridad de la Información	Posible impacto en la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información debido a la pérdida o uso indebido de datos confidenciales.	5
74	Recaudaciones	Accesos no autorizados por envío de credenciales a terceros no autorizados	5
75	Recaudaciones	Pérdidas económicas al no recibir pagos de las empresas por no haberles enviado las planillas con su aviso de cobro correspondientes	5
76	Recaudaciones	Pérdidas económicas por incluir débitos que se hayan operado anteriormente	5
86	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
92	Recaudaciones	Que no se efectúe la carga de la totalidad de las planillas recibidas en el sistema PRAFORCA	5
94	Recaudaciones	Que no se entreguen expedientes o se entreguen expedientes incompletos al Área de Recaudaciones	5
95	Recaudaciones	Que no se envíen las planillas de pago a las empresas por no haberlas generado oportunamente	5
96	Recaudaciones	Que no se generen las planillas de las empresas afiliadas al RAP para los periodos correspondientes	5
261	Legal	Pérdidas económicas por sanciones del regulador debido al incumplimiento a disposiciones y obligaciones legales derivadas de las leyes y normas vigentes	5
262	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
263	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
264	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

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
269	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
270	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 delictuosos por presión de los jefes para contratar sin cumplir con el proceso completo de selección y reclutamiento	5
271	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
287	Talento Humano	Posibles pérdidas económicas por multas de parte de la autoridad en salud como lo es el seguro social por no tener a los empleados permanentes en la planilla del seguros social.	5
53	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, así como la falta de respaldo suficiente para realizar cambios en la base de datos de los afiliados.	4
57	Créditos	Pósibles pérdidas económicas, castigo de cartera crediticia o repercusiones legales por un mal análisis de crédito	4
58	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
60	Créditos	Reducción en los ingresos por 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
63	Créditos	Repercusión legal y pérdida económica por falta de formalización del redescuento	4
64	Créditos	Reducción en los ingresos y reducción del fondo, debido a que se otorguen préstamos personales con documentación fraudulenta y que esto represente aplicación de aportaciones para la cancelación de préstamos personales.	4
65	Créditos	Reducción en los ingresos porque el afiliados reporte de ingresos menores para obtener beneficio en la tasa de interés	4
66	Créditos	Reducción en los ingresos y/o reducción del fondo por falta de pago de parte de las empresas que no se hacen responsables de la deducción por planilla para pago de cuotas	4
72	Recaudaciones	Pérdidas financieras en la institución por realizar transferencias bancarias de pago de aportaciones a números de cuentas incorrectas o ajenas al afiliado.	4
124	Recuperaciones	Posible reducción en los ingresos e incremento en la mora de préstamos debido a que no se realice la retención del préstamo por parte de las empresas y por ende no se entera el pago al RAP	4
130	Recuperaciones	Posibles pérdidas económicas debido a que no existan bienes que sean embargables a las empresas	4

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
131	Contact Center	Riesgo reputacional materializado porque se filtre información sensible de los afiliados debido a que las áreas encargadas de la creación (SAF y UAI) realicen la creación de usuarios en línea a terceros no autorizados	4
134	Contact Center	Posibles reducción en los ingresos o falta de transmisión de información crítica para los afiliados debido a 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.	4
141	Mercadeo	Perdida o bloqueo de las redes sociales de la Institución por una mala administración.	4
142	Servicio al Afiliado	Incumplimiento normativo, posible riesgo reputacional materializado y/o posibles pérdidas financieras por fraude externo a causa de usurpación de identidad o por falta de identificar adecuadamente al afiliado	4
145	Servicio al Afiliado	Multas por el ente regulador por 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
153	Actualización de datos	Pérdidas financieras por incumplimiento al compromiso con la CNBS por falta de actualización de datos de afiliados por documentos o formularios de actualización y afiliación sin recibir de parte de las empresas	4
156	Actualización de datos	Pérdidas financieras por incumplimiento al compromiso con la CNBS por falta de actualización de datos por parte de las empresas.	4
160	Ventas	Posible riesgo reputacional al brindar información oficial que no se cumpla (fechas de desembolso o incumplimiento de condiciones, etc)	4
161	Ventas	Posible riesgo reputacional y financiero por incumplimiento de las políticas en el otorgamiento o desembolso de préstamos a un afiliado que no cumple con lo establecido en las mismas.	4
162	Ventas	Posible riesgo reputacional y financiero al desembolsar o transferir el monto del préstamo a una cuenta que no sea del afiliado. (ACH)	4
166	Contabilidad	Posibles pérdidas económicas por multas y recargos por falta de presentación y pago de la declaración de impuestos retenidos ante el ente fiscal correspondiente	4
167	Contabilidad	Posibles pérdidas económicas por multas y recargos por falta de presentación y pago de la declaración manual de compras ante el ente fiscal correspondiente	4
168	Contabilidad	Posibles pérdidas económicas o impacto legal por falta de retención o retención errónea de impuestos a proveedores de bienes y servicios	4
170	Contabilidad	Realizar conciliaciones de retiros porque el área de préstamos envíe 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.	4

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
197	Tesorería e Inversiones	Pérdida financiera por extravió de títulos valores y pago de reposición de este	4
206	Desarrollo	Posible incumplimiento normativo y/o uso ineficiente de los recursos del área de Desarrollo, debido a soluciones que no cumplan con los requerimientos del usuario final provocando errores en el sistema	4
207	Desarrollo	Que se tenga un impacto negativo en la continuidad del negocio y/o posible incumplimiento normativo, debido a que surjan soluciones de desarrollos o cambios no autorizados debido a presión del negocio o se haga uso inadecuado de los canales de comunicación	4
208	Desarrollo	Que se afecte la continuidad del negocio debido a que se otorguen accesos no autorizados a ambiente de producción y de pruebas	4
211	Desarrollo	Que se afecte la continuidad del negocio o Interrupción en los procesos críticos por la dependencia de proveedores por falta de personal interno o competencias especializadas	4
212	Desarrollo	Posible incumplimiento normativo y/o que se afecte la continuidad del negocio debido a atrasos en la ejecución del cierre diario y mensual por procesos no automatizados	4
213	Soporte e Infraestructura	Falta de productividad por no otorgar a los colaboradores los accesos necesarios para el desempeño de sus funciones.	4
216	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	4
221	Soporte e Infraestructura	Pérdida de información por la no Replica de bases de datos al Sitio Alterno	4
222	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,	4
224	Soporte e Infraestructura	Manipulación, daños o extraviós debido a acceso a Personal no autorizado al DATA Center	4
225	Soporte e Infraestructura	Pérdida total o parcial por daños en los equipos del DATA CENTER	4
233	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
234	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
241	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.	4
242	Cumplimiento	Incumplimiento normativo o sanciones de parte del ente regulador debido a la inscripción de empresas con información de socios (Beneficiario Final) incompleta.	4

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
255	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
257	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
258	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
266	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
288	Contact Center	Incumplimientos normativos, posible riesgo reputacional materializado porque el auxiliar de contact center no dé seguimiento a las solicitudes de los afiliado mediante mesa	4
296	Base de datos	Que se creen accesos a usuarios no autorizados	4
315	Desarrollo	Integración Compleja de Cambios: La incorporación de múltiples cambios en un corto período puede generar conflictos y dificultades en la integración, afectando la estabilidad del sistema	4
350	Infraestructura	Riesgo de no identificar con precisión la causa raíz de los errores en el software, lo que podría resultar en soluciones temporales o incompletas, dejando vulnerabilidades sin abordar y aumentando el riesgo de recurrencia.	4
368	Infraestructura	Posibilidad de pérdida o extravío de equipos durante el traslado, ya sea debido a errores logísticos, robos o situaciones imprevistas, lo que podría resultar en pérdida de activos y datos sensibles.	4
392	Aseguramiento de la Calidad	Integración incompleta con sistemas externos: La falta de integración efectiva con otros sistemas contables o financieros puede generar discrepancias en los datos y afectar la precisión del cierre. Es crucial garantizar una conexión fluida y completa con todas las plataformas relevantes.	4
14	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
15	Auditoría Interna	No identificar los riesgos críticos en la organización en el ejercicio de la definición del plan de auditoría	3
36	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

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
37	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
40	BI	Seguridad de la información	3
41	BI	Calidad de los datos	3
42	BI	Integración de datos	3
43	BI	Resistencia al cambio	3
68	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
77	Recaudaciones	Pérdidas económicas, riesgo de fraude o riesgo reputacional por efectuar reintegros a cuentas que no corresponden	3
78	Recaudaciones	Que el Área de Archivo escanee la documentación de manera incorrecta o incompleta	3
79	Recaudaciones	Que el área de recaudaciones no efectúe el proceso de acreditación en el sistema de recaudos	3
80	Recaudaciones	Que el área de recaudaciones no efectúe el proceso de acreditación en el sistema PRAFORCA	3
81	Recaudaciones	Que el Digitador ingrese a SAIC información incorrecta y no se pueda completar el proceso de altas adecuadamente	3
82	Recaudaciones	Que el Revisor no remita el expediente completo al Digitador	3
83	Recaudaciones	Que la empresa no efectúe el cargo de la planilla en el portal financiero	3
84	Recaudaciones	Que no se comparta el cuadro de correcciones con el área de SAF para efectuar las correcciones correspondientes	3
88	Recaudaciones	Que no se efectúe el proceso de identificación de los datos que el sistema reporta con error	3
89	Recaudaciones	Que no se efectúe el proceso de supervisión que facilite completar la generación de planillas	3
90	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
93	Recaudaciones	Que no se efectúe la revisión de expedientes ingresados a SAIC para validar la calidad de la información ingresada al sistema	3
97	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
100	Recaudaciones	Que no se pueda efectuar el registro del archivo de recaudo por no haber recibido este de parte del intermediario financiero	3
101	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
102	Recaudaciones	Que no se pueda efectuar la acreditación manual por no haber recibido la documentación correspondiente de parte del intermediario financiero	3
103	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

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
104	Recaudaciones	Que no se remita el archivo físico al Área de Archivo para su escaneo	3
105	Recaudaciones	Que no se valide que la información acreditada en las planillas concuerde con SYSDE	3
106	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
107	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
108	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
109	Recaudaciones	Que se apliquen o asocien depósitos o notas de crédito a archivos de acreditación incorrectos	3
110	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
111	Recaudaciones	Que se efectúe la carga de planillas complementarias con errores	3
112	Recaudaciones	Que se procesen planillas con error por no efectuar la verificación de los requisitos que debe contener la planilla	3
164	Contabilidad	Perdida de materiales, mobiliario o equipo por falta de etiquetado/inventariado de los activos de la institución	3
175	Contabilidad	Descuadres contables en los estados financieros por no ingresar partidas en tiempo y forma o por fallas del sistema.	3
178	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.	3
180	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	3
182	Contabilidad	Incumplimiento de obligaciones formales y materiales en gestión tributaria por falta de pago de impuestos o no declaración de las retenciones correspondientes.	3
183	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.	3
223	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	3
228	Aseguramiento de la Calidad	Uso ineficiente de tiempo y los recursos de QA debido a que se realicen cambios no autorizados y controlados en el ambiente de QA afectando la data por falta de establecimiento de controles.	3
267	Talento Humano	Posibles pérdidas económicas por efectuar inversiones FAM en bancos que tienen problemas de liquidez u otros temas que representen alto riesgo.	3

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
294	Base de datos	Posible acceso no autorizado debido a una gestión inadecuada de las cuentas de usuarios	3
299	Base de datos	Que se reciba y se le dé trámite a una solicitud de generación de bitácoras de un área no autorizada	3
300	Base de datos	Que no se atiendan la totalidad de las solicitudes por falta de un canal único que centralice estas.	3
301	Base de datos	Que no se atiendan la totalidad de las solicitudes por falta de capacidad instalada en el área	3
306	Desarrollo	Integración Incompleta de Herramientas de Monitoreo: La falta de integración efectiva de herramientas de monitoreo en todo el ciclo de vida del desarrollo puede resultar en lagunas de visibilidad y la pérdida de información crucial.	3
321	Desarrollo	Falta de Colaboración y Comunicación: La gestión de riesgos en el proceso de revisión de demandas implica asegurar una comunicación efectiva y colaboración entre los stakeholders. La falta de interacción puede dar lugar a malentendidos, aumentando la probabilidad de errores y entregas que no satisfacen las necesidades del cliente.	3
349	Infraestructura	Posibilidad de que el proceso de diagnóstico cause interrupciones no planificadas en la operación normal de los sistemas, afectando la productividad y generando inconvenientes para los usuarios.	3
44	BI	Acceso a datos externos a la institución	2
51	Control, Validación y Garantías	Posibles sanciones por el ente regulador, que generen un impacto reputacional que afecte la imagen institucional por incumplimiento en los tiempos de respuesta en las actas de liberación, provocando reclamos por parte de los afiliados.	2
52	Control, Validación y Garantías	Posibles pérdidas financieras por no poder ejecutar acciones de cobro a falta de cesiones no inscritas en el instituto de la propiedad, o por pérdida de información total o parcial de las obligaciones suscritas con el intermediario.	2
55	Control, Validación y Garantías	Multas o sanciones por parte del regulador por incumplimiento de los requisitos establecidos en las políticas para los créditos otorgados y desembolsados	2
62	Créditos	Riesgo reputacional materializado y reproceso en la actividad operativa por emisión de confirmaciones para el acceso al financiamiento con datos incorrectos	2
118	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
123	Recuperaciones	Reducción en la captación de los fondos debido a mora irrecuperable por falta de personal con asignación de gestión de mora en las empresas	2
125	Recuperaciones	Posible reducción en los ingresos e incremento en la mora de préstamos debido a que no se ejecute la aplicación de aportes solicitada por estos, 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

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
169	Contabilidad	Debilidades en control interno por no presentar auxiliares e integraciones de cuentas contables al finalizar cierre de mes	2
172	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	2
176	Contabilidad	Falta de disponibilidad de fondos en Caja chica para cubrir con los gastos requeridos por distintas áreas	2
177	Contabilidad	Diferencias contables en los módulos de contabilidad y préstamos debido a la omisión de préstamos en la elaboración de los cierres.	2
179	Contabilidad	Existen diferencias entre el saldo de la contabilidad, contra en el saldo del modulo	2
188	Compras y Servicios Generales	Posibles multas por incumplimiento normativo Incumplimiento a los procesos de compra o licitaciones desiertas por falta de inscripción de proveedores	2
194	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
195	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
215	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	2
217	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	2
219	Soporte e Infraestructura	Posibles pérdidas financieras o falta de productividad del colaborador debido a mal funcionamiento de la telefonía ip, sin salida de llamadas	2
220	Soporte e Infraestructura	Pérdidas financieras por extravío o daño de equipos debido a que se efectúe movimiento de equipo por personal no autorizado	2
268	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
289	Actualización de datos	Perdida de documentación sustento entregada por parte de las empresas para la actualización de datos empresarial	2
295	Base de datos	Posibles atrasos en la gestión de bloqueos y desbloqueos de cuentas debido a concentración de esta función en una sola persona	2
297	Base de datos	Posibles atrasos en la gestión de creación de accesos en la plataforma de la CNBS por extravío de contraseñas y/o bloqueo de cuenta	2
298	Base de datos	Posibles atrasos en la en la creación de usuarios debido a concentración de esta función en una sola persona	2
302	Base de datos	Que se realicen cambios a sistemas debido a recepción de solicitudes no autorizadas.	2
303	Base de datos	Posibles interrupciones en el servicio no planificadas, afectando la disponibilidad de servicios críticos	2

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
305	Desarrollo	Falta de Cobertura de Monitoreo: No abordar todas las áreas críticas del sistema con herramientas de monitoreo puede resultar en la detección insuficiente de problemas.	2
307	Desarrollo	Falta de Métricas Significativas: Utilizar métricas inapropiadas o incompletas puede llevar a evaluaciones sesgadas y a decisiones incorrectas sobre la efectividad del proceso de desarrollo	2
311	Desarrollo	Priorización Incorrecta de Ítems del Backlog: La asignación errónea de prioridades a los elementos del Backlog puede conducir a la implementación de funcionalidades de bajo valor o a la omisión de mejoras críticas	2
312	Desarrollo	Falta de Transparencia en los Requisitos: La falta de claridad en los requisitos del Backlog puede dar lugar a malentendidos entre los desarrolladores y el equipo de mantenimiento, generando implementaciones incorrectas	2
313	Desarrollo	Estimación Inexacta del Trabajo a Realizar: Subestimar o sobreestimar el esfuerzo necesario para las tareas del Sprint puede resultar en una planificación defectuosa y en la incapacidad de cumplir con los objetivos del Sprint	2
314	Desarrollo	Cambio de Prioridades Durante el Sprint: Cambios abruptos en las prioridades de las tareas asignadas durante el Sprint pueden generar confusión y afectar la entrega de funcionalidades planificadas	2
322	Desarrollo	Compromisos de Tiempo No Realistas: La presión por cumplir con plazos ajustados puede llevar a compromisos de tiempo no realistas. Esto puede resultar en entregas apresuradas, baja calidad del código y una mayor posibilidad de errores que podrían comprometer la integridad del sistema.	2
323	Desarrollo	Falta de Evaluación Exhaustiva: Si las solicitudes de cambio no se evalúan de manera exhaustiva antes de su implementación, podrían introducir errores no detectados en procesamiento de los incidentes/requerimientos/mejoras.	2
324	Desarrollo	Cambios No Autorizados: La falta de un proceso claro para la autorización de solicitudes de cambio podría resultar en cambios no autorizados, lo que aumenta el riesgo de introducir requerimientos/mejoras no planificadas o estimadas	2
325	Desarrollo	Escasa Comunicación y Documentación: La falta de comunicación clara y documentación detallada sobre los cambios propuestos puede llevar a malentendidos entre el equipo	2
326	Desarrollo	Riesgos de Seguridad: Las solicitudes de cambio mal gestionadas pueden introducir vulnerabilidades de seguridad. Es esencial realizar evaluaciones de seguridad para garantizar que el proceso garantice la correcta gestión de los requerimientos	2
331	Infraestructura	Falta de Acceso a la Bóveda: Extravío de la llave de acceso a la bóveda imposibilitando la entrada del personal encargado de realizar el procedimiento de respaldo correspondiente.	2
332	Infraestructura	Creación de cuentas de dominio y correo electrónico a usuarios no autorizados	2
339	Infraestructura	Solicitudes no Autorizadas: Recibir solicitudes de instalación de software de personas no autorizadas.	2

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
348	Infraestructura	Riesgo de interpretar incorrectamente los resultados del diagnóstico técnico, lo que podría llevar a abordar problemas inexistentes o pasar por alto amenazas reales, comprometiendo la efectividad de las acciones correctivas.	2
352	Infraestructura	Posibilidad de interrupciones no planificadas en el servicio durante el diagnóstico técnico, lo que podría afectar la disponibilidad de los sistemas y generar impactos negativos en la productividad de la organización.	2
353	Infraestructura	Riesgo asociado a la manipulación incorrecta del hardware durante el diagnóstico, lo que podría causar daños adicionales al equipo y anular la garantía vigente, generando costos adicionales para la organización.	2
354	Infraestructura	Posible riesgo de un tiempo de inactividad prolongado si el diagnóstico técnico no se realiza de manera eficiente, lo que podría afectar la continuidad operativa y generar pérdidas económicas para la institución.	2
355	Infraestructura	Riesgo de falta de coordinación efectiva con el proveedor durante el proceso de diagnóstico, lo que podría resultar en retrasos en la resolución de problemas, malentendidos en las responsabilidades o insatisfacción con los resultados, afectando la relación con el proveedor y la calidad del servicio	2
357	Infraestructura	Posibilidad de una pérdida significativa de productividad durante el diagnóstico técnico y las subsiguientes reparaciones, ya que los tiempos de respuesta y resolución podrían no ser tan rápidos sin el respaldo de la garantía del proveedor.	2
358	Infraestructura	Posibilidad de enfrentar problemas de compatibilidad al reemplazar o reparar componentes de hardware, lo que podría generar conflictos con el software existente y aumentar la complejidad del proceso de diagnóstico y reparación.	2
359	Infraestructura	Riesgo de incurrir en costos significativos para la organización al tener que asumir todos los gastos de reparación y reemplazo del hardware al vencer la garantía, lo que podría impactar negativamente en el presupuesto.	2
360	Infraestructura	Riesgo de configuraciones de seguridad inadecuadas al instalar puntos de red, como permisos excesivos o configuraciones de firewall inseguras, que podrían exponer la red a amenazas y accesos no autorizados.	2
367	Infraestructura	Riesgo de daño físico durante el proceso de movimiento o traslado de equipos, lo que podría afectar su integridad y funcionalidad, generando costos adicionales de reparación o reemplazo.	2
377	Plataformas y Aplicaciones	Cumplimiento Normativo: Posible manejo inadecuado de datos financieros en la nube que puede resultar en incumplimientos normativos, teniendo consecuencias legales y financieras para la institución.	2
379	Plataformas y Aplicaciones	Escalabilidad y Costos: La falta de planificación en la escalabilidad de los servicios en la nube podría resultar en costos imprevistos y desafíos financieros, especialmente si la demanda aumenta de manera inesperada.	2
47	Beneficios	Demandas o pérdidas financieras por pago de beneficios a través de apoderado legal a personas que no corresponden.	1

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
50	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
54	Control, Validación y Garantías	Riesgo reputacional y/o riesgo LAFT materializado por desfases debido a desviación de fondos para otros destinos no contemplados al momento de su aprobación.	1
59	Créditos	Reducción en los ingresos por 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
91	Recaudaciones	Que no se efectúe la carga de la totalidad de las planillas complementarias recibidas en el sistema PRAFORCA	1
99	Recaudaciones	Que no se pueda cargar el cobro automático porque el afiliado no tenga monto disponible en su TC/TD	1
171	Contabilidad	Conciliación de retiros que áreas de beneficios, préstamos y cuadros y conciliaciones no detallen correctamente o no envíen la información necesaria para revisar cada planilla de devolución, cada cheque para pagar retiros o cada partida relacionada	1
173	Contabilidad	Ingresos no reconocidos en los estados financieros por la falta de registro de aportes, por no registro o registros parciales en las cuentas bancarias de recaudaciones.	1
181	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
186	Compras y Servicios Generales	Pérdidas financieras y afectación en los procesos 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.	1
192	Tesorería e Inversiones	Posible reducción en los ingresos debido a que no se registre las comisiones o se liquiden oportunamente por errores operativos o de sistema	1
193	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
196	Tesorería e Inversiones	No tener auxiliares de cierre actualizados	1
198	Tesorería e Inversiones	Pérdidas financieras por emisión de pagos sin la documentación de soporte (facturas o los que el proceso requiera)	1
218	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	1
290	Actualización de datos	Ingreso de información en sistemas sin tener la documentación respaldo para su respectiva verificación y validación.	1
329	Infraestructura	Errores Humanos: Riesgo asociado a errores humanos durante el proceso de respaldo y envío, como configuraciones incorrectas, selección equivocada de datos o fallos en la documentación de los procedimientos.	1

Identificador de riesgo	Procesos	Riesgo	Riesgo residual II semestre 2023
347	Infraestructura	Riesgo relacionado con la no adherencia a las políticas de uso de la institución durante la configuración de equipos, como la instalación de software no autorizado o la conexión de dispositivos no permitidos, lo que podría comprometer la seguridad y la integridad de los sistemas.	1

