

FEDECACES DE R.L.

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE
RIESGO OPERATIVO DE FEDECACES**

AÑO: 2022

SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO

FEDECACES

**FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
I. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
II. ESTRATEGIAS UTILIZADAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL.....	3
III. DETALLE DE LA METODOLOGIA EMPLEADA PARA LA GESTION DEL RIESGO OPERACIONAL.....	4
IV. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES DURANTE EL PERIODO.....	7
V. DETALLE DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE RIESGO.....	11
VI. PLAN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA UNIDAD DE RIESGOS, RELACIONADO CON LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL.....	11

SISTEMA COOPERATIVO FINANCIERO
FEDECACES

FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en la Normas para la Gestión Operacional de las Entidades Financieras, NPB4-50, artículo 19. Se presenta el informe Anual de Riesgo Operacional, el cual contiene la información relativa a la gestión de las buenas prácticas de gestión de riesgos de FEDECACES DE R.L.

I. INFORMACIÓN GENERAL

FEDECACES DE R.L. se constituyó el 11 de julio de 1966, es una Asociación Cooperativa de segundo grado, según consta en Libro Primero de Federaciones, bajo el Número Uno, Folio del Uno al Catorce del Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo INSAFOCOOP.

El objeto fundamental de FEDECACES DE R.L., es propiciar el desarrollo de un sistema de cooperativas de ahorro y crédito eficiente, solvente, competitivo y solidario, dedicado a la prestación de servicios financieros en áreas urbanas y rurales.

FEDECACES de R.L., está autorizada por el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, para ejercer las actividades siguientes:

- a. Agente Remesador según Acta Numero 1195, en Punto 9 de fecha 29 de enero del 2016, del Consejo de Administración.
- b. Comercializador Masivo de Seguros, según acuerdo de Consejo de Administración en Acta No. 1366, Punto 10 de fecha 20 de junio del 2022.

II. ESTRATEGIAS UTILIZADAS PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL.

La gestión que realiza FEDECACES DE R.L., se fundamenta en la transparencia y en una cultura organizacional alentada por principios éticos, responsabilidad social y búsqueda constante de la creación de valor para nuestros clientes, usuarios, cooperativas afiliadas y partes interesadas.

Así mismo, la Federación cuenta con Manual de Control Interno, en el cual se describe los componentes que fundamentan su Sistema de Control Interno, siendo estos: el ambiente de control, la valoración de riesgos, las actividades de control, información y comunicación y monitoreo.



FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022

Dicho sistema de control, se fortalece con las evaluaciones separadas de auditorías internas y externas, y la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la Norma ISO 9001:2015; cuyo alcance es la razón de ser de Federación del Área de Envío y Recepción de Dinero (Remesas Familiares).

En función de lo anterior, la Federación ha formula su estrategia para la Gestión del Riesgo Operacional, mediante el aprovechamiento de las bondades del Sistema de Control Interno y el Sistema de Gestión de la Calidad; los cuales, bajo el enfoque por procesos o sub procesos proveen los mecanismos necesarios para identificar, medir, controlar y mitigar, monitorear y comunicar los eventos de riesgos, que pudieran afectar el desarrollo de las operaciones y por ende el logro de los objetivos estratégicos institucionales.

III. DETALLE DE LA METODOLOGIA EMPLEADA PARA LA GESTION DEL RIESGO OPERACIONAL.

El proceso para la metodología empleada para la gestión de riesgo operacional, cuenta con las siguientes etapas: Identificación, Medición, Control y Mitigación, Monitoreo y Comunicación.

i) IDENTIFICACIÓN

La Federación debe de establecer la identificación efectiva de todos los eventos de riesgos operacionales, debe considerar los establecidos en el Anexo 1 de la NPB4-50, permitiendo establecer el mapa de riesgo operacional.

- a) En el desarrollo del sistema de Gestión de Riesgos Operacionales se deben identificar los riesgos operacionales a los que se expone la Federación, analizando los factores de riesgo definidos en este manual, y analizando como mínimo:
- (i) Los riesgos operacionales detectados en la evaluación de los procesos de la Federación y/o áreas involucradas.
 - (ii) Establecer metodologías de identificación, que sean aplicables a los procesos de las áreas involucradas, con el fin de determinar los riesgos operacionales.
 - (iii) Con base en las metodologías establecidas, identificar los riesgos operacionales, potenciales y ocurridos, en cada uno de los procesos.



FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022

- b) La Gerencia de Supervisión y Normativa facilitará las herramientas a utilizar a los dueños de procesos, Gerentes, Jefes de Unidades para que se realicen la identificación de los riesgos operacionales en los procesos bajo su delegación.

ii) MEDICIÓN

- a) Concluida la etapa de identificación, el sistema permite medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos operacionales y su impacto en caso de materializarse. Esta medición podrá ser cualitativa y cuando se tengan base de datos históricos, la medición será cuantitativa. Para la determinación de la probabilidad se debe considerar en un periodo de un año.
- b) La medición de los riesgos será desarrollada por los dueños de los procesos y en el caso de las áreas involucradas, será el personal designado por la Gerencia o jefe de área, estableciendo así mismo medidas de control y mitigación para minimizar el riesgo de pérdida.
- c) La Gerencia de Supervisión y Normativa facilitará las herramientas a utilizar por parte de los dueños de los procesos, gerentes, jefes de áreas y empleados cooperativistas, para que realicen la medición de los riesgos operacionales, identificados en los procesos bajo su delegación.

III) CONTROL Y MITIGACIÓN

El Consejo de Administración define el control interno como proceso efectuado con las áreas involucradas y todo empleado cooperativista, estableciendo un grado de seguridad razonable, sobre la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento con las leyes y normas establecidas, con el fin de resguardar los activos físicos y tecnológicos.

Un excelente sistema de control interno permite evitar los riesgos de fraude interno, así como externo, que la hagan incurrir en costos innecesarios o afecten la eficiencia del uso de los recursos. La administración debe tener claro el nivel de control interno y sus debilidades.

FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022

Las evaluaciones realizadas deben ser informadas a los comités de apoyo, a la alta gerencia y al Consejo de Administración, para establecer un plan de acción que mitigue los eventos de riesgo operacional identificados. Dicho plan debe establecer las acciones a implementar, el plazo estimado de ejecución y los responsables directos de la ejecución.

La Junta de Vigilancia y Auditoría Interna, toman un papel preponderante en la prevención de riesgos y consecución de las metas u objetivos. Será decisiva su acción, coordinación y apoyo a los distintos niveles de las áreas involucradas.

El control se ejerce de dos formas:

a) Control Directo:

Ejercido por el dueño del proceso, gerente, jefe de cada área, a través de mecanismos que le aseguren la realización de los procesos, en forma eficiente y confiable.

b) Auditoría Interna:

Realiza las labores de forma independiente, fuera de la línea operativa, pero al mismo tiempo presta su asesoría y apoyo a todas las áreas involucradas. Su función es evaluar sistemáticamente el control interno y entregar recomendaciones que contribuyan a mejorar los procesos. La administración debe tomar medidas para controlar los riesgos inherentes a que se ven expuestas, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia y el impacto en caso de que se materialicen.

iv) MONITOREO Y COMUNICACIÓN

- a) Se ha establecido un monitoreo periódico del perfil y del apetito de riesgo, dando un seguimiento oportuno a los eventos de riesgo operacional, así como a los resultados de las acciones adoptadas a fin de que cumplan con los siguientes requisitos:

FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022

- i. Desarrollar un proceso de seguimiento efectivo, que facilite la rápida detección y corrección de las deficiencias en la gestión de Riesgo Operacional. Dicho seguimiento debe tener una periodicidad acorde con los riesgos operacionales potenciales y ocurridos, así como con la frecuencia y naturaleza de los cambios en el entorno operacionales. En cualquier caso, el seguimiento debe realizarse de forma anual como mínimo.
- ii. Los dueños de los procesos, deben de dar seguimiento como mínimo a los indicadores de riesgo operacional definidos.
- iii. Asegurar que los controles estén actualizados y funcionando en forma oportuna, efectiva y eficiente.
- iv. Asegurar que los riesgos residuales, se encuentren en los niveles de aceptación establecidos por el órgano de administración de la Federación.

IV. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS OPERACIONALES DURANTE EL PERIODO.

En talleres efectuados con las áreas involucradas, se realizaron revisiones de matrices de riesgo de envío y recepción de dinero en conjunto con los líderes de procesos y levantamiento de riesgos operacionales, en el cual se realizó la identificación, medición, control y mitigación, monitoreo y comunicación, de los eventos de riesgos relacionados a los procesos o sub procesos para el servicio de envío y recepción de dinero.

A continuación, se detalla la mitigación de riesgos de los procesos vinculados al servicio de envío y recepción de dinero:

FEDECACES DE R.L. INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL AÑO: 2022

1. REMESAS FAMILIARES

Cód.	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO POTENCIAL DE RIESGO IDENTIFICADO	R		Resultado	RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO - RIESGO RESIDUAL				
		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	SEVERIDAD O IMPACTO			FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA EVALUACIÓN	ESTADO	EFFECTIVIDAD	RIESGO RESIDUAL
1	Aplicación del procedimiento de colillo de procedimiento del ETD, cuando se están negociando con nuevas ETD.	REMOTO	1 SIGNIFICATIVO	4	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
2	Una falla al crecimiento de envío de remesas por ETD RIA por doble proceso en el sistema de remesas familiares.	PROBABLE	3 MODERADO	3	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	EN PROCESO	EFFECTIVO	Bajo
3	Incremento de atención de consultas de las ETD por la falta de pago de remesas - evidencia queda de usuario con la ETD	PROBABLE	3 BAJO	2	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	EN PROCESO	POCO EFFECTIVO	Medio
4	Base de datos con información desactualizada de asociados que reciben remesas con respecto a cuanto de años.	POCO PROBABLE	2 MODERADO	3	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	EN PROCESO	POCO EFFECTIVO	Medio
5	Actualización de la base de datos de asociados, usuarios del servicio de remesas con depósito a cuenta.	POCO PROBABLE	2 MODERADO	3	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	EN PROCESO	POCO EFFECTIVO	Medio
6	No se tiene en la página oficial web de FEDECACES remesas familiares un listado de teléfonos para clientes.	PROBABLE	3 MODERADO	3	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
7	Apertura de cuentas internacionales, por los correspondientes bancos para el proceso de depósito de los fondos recibidos de las ETD.	PROBABLE	3 CRITICO	5	Alto	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
8	Desarrollo automatizado para el proceso de elaboración de las condiciones cuentas internacionales de remesas familiares.	PROBABLE	3 BAJO	3	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	EN PROCESO	POCO EFFECTIVO	Medio

2. CAJA CENTRAL

Cód.	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO POTENCIAL DE RIESGO IDENTIFICADO	R		Resultado	RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO - RIESGO RESIDUAL				
		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	SEVERIDAD O IMPACTO			FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA EVALUACIÓN	ESTADO	EFFECTIVIDAD	RIESGO RESIDUAL
1	Banco retiene fondos provenientes de las ETD	PROBABLE	3 MODERADO	3	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
2	Banco se queda sin sistema para atender la liquidez y operatividad de la cooperativa.	PROBABLE	3 SIGNIFICATIVO	4	Alto	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
3	Banco de ETD no transfiere fondos por señalamientos de la sede de dinero de Banco que administra la cuenta de remesas FEDECACES	REMOTO	3 BAJO	3	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
4	Bancos suspende servicio al agente en incumplimiento de ley Carta Levada de Dinero.	REMOTO	3 BAJO	3	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
5	Clientes de corresponsales bancarios.	POCO PROBABLE	3 SIGNIFICATIVO	3	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
6	No se realiza cliente de operaciones con agente	REMOTO	3 MODERADO	3	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
7	Bancos sin servicio de internet para atender las transferencias.	REMOTO	3 CRITICO	3	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
8	El agente se queda sin acceso a internet para la operatividad.	MUY PROBABLE	3 SIGNIFICATIVO	4	Alto	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo

FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022

3. TECNOLOGIA E INFORMATICA.

Cód	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO POTENCIAL DE RIESGO IDENTIFICADO	RI		RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO - RIESGO RESIDUAL				
		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	SEVERIDAD O IMPACTO		FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA EVALUACIÓN	ESTADO	EFFECTIVIDAD	RIESGO RESIDUAL
1	Interrupción del servicio de pago de la remesa con depósito a cuenta	POCO PROBABLE	BAJO	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
2	Interrupción del servicio por parte de la ETD.	POCO PROBABLE	BAJO	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
3	Delegación de servicios (DDoS), asociados a ciberataques. Esto impediría la prestación del servicio, por la alta demanda de peticiones de conexión, afectando la disponibilidad de los sistemas.	PROBABLE	MODERADO	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
4	Defraudación a través de las cuentas de ahorro de los asociados que reciben remesas por abono a cuenta.	REMOTO	MODERADO	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo

4. OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO.

Cód	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO POTENCIAL DE RIESGO IDENTIFICADO	RI		RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO - RIESGO RESIDUAL				
		PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	SEVERIDAD O IMPACTO		FECHA DE EJECUCIÓN	FECHA EVALUACIÓN	ESTADO	EFFECTIVIDAD	RIESGO RESIDUAL
1	No disposición de alertas para monitoreo transaccional	POCO PROBABLE	BAJO	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
2	Usuarios del servicio vinculados a actividades delictivas no identificados oportunamente, manejo de fondos ilícitos y prestación de servicios financieros a presuntos terroristas.	POCO PROBABLE	MODERADO	Medio	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
3	Identificación de operaciones de pago y envío de dinero indicativas de fraude al consumidor	MUY PROBABLE	MUY BAJO	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
4	Incumplimiento a las disposiciones sobre PLD, de acuerdo al marco normativo aplicable a FEDECACES	REMOTO	SIGNIFICATIVO	Bajo	Junio a Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo



FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022

5. OPERACIONES

Caso	DESCRIPCIÓN DEL EVENTO POTENCIAL DE RIESGO IDENTIFICADO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	SEVERIDAD O IMPACTO	RIESGO	RESPUESTA AL RIESGO - RIESGO RESIDUAL					
					RESPONSABLE	FECHA DE Detección	FECHA DE EVALUACIÓN	ESTADO	EFFECTIVIDAD	RIESGO RESIDUAL
1	Proceso de vinculación de nuevos usuarios (por primera vez) para el servicio de remesas	REMOTO	MODERADO	Bajo	Gerencia de Servicios Financieros y Caja Central	Año 8 Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
2	Disponibilidad de la liquidez para el pago de las remesas en Fedecaces y los subagentes	REMOTO	MODERADO	Bajo	Gerencia de Servicios Financieros y Caja Central	Año 8 Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo
3	Disponibilidad de los sistemas informáticos en caja, para el pago de las remesas	REMOTO	MODERADO	Bajo	Gerencia de Servicios Financieros y Caja Central	Año 8 Septiembre	Octubre	IMPLEMENTADO	EFFECTIVO	Bajo

CONCLUSIONES:

De acuerdo al seguimiento a los factores de riesgos identificados, para el servicio de envío y recepción de dinero, se determina que el nivel de riesgo residual se mantiene en una franja de Riesgo Medio y Riesgo Bajo, lo cual es un elemento fundamental para mantener la continuidad en la prestación del servicio.

El Consejo de Administración ha aprobado las propuestas a la mejora de los controles, así como el cumplimiento de los requerimientos normativos, aplicables para el servicio de envío y recepción de dinero.

Se mantiene el proceso de adecuación al marco de regulación requerido para el servicio de envío y recepción de dinero, conforme a los cambios señalados, principalmente los relativos a la prevención de lavado de dinero, gestión de riesgos y gobernabilidad. Para lo cual el Consejo de Administración, ha establecido los respectivos lineamientos para su ejecución.

FEDECACES DE R.L.
INFORME ANUAL DE GESTION DE RIESGO OPERACIONAL
AÑO: 2022

V. DETALLE DEL PERSONAL RESPONSABLE DE LAS ACTIVIDADES DE CONTROL DE RIESGO.

El Consejo de Administración para facilitar la evaluación de la gestión integral de riesgo operacional delega a la Gerencia de Supervisión y Normativa, para que supervisen y gestionen riesgos relacionados con el servicio de envío y recepción de dinero. El objeto debe ser identificar, medir, controlar, monitorear e informar los riesgos que enfrentan, en el desarrollo de las operaciones de envío y recepción de dinero, ya sea que estos afecten activos y pasivos.

Además, los dueños de los procesos, Gerentes, jefes de Área y empleados cooperativos en general son responsables de:

- Identificar y evaluar los riesgos de sus procesos de manera oportuna.
- Implementar los controles y medidas mitigantes necesarias para mantener los riesgos operacionales en niveles adecuados, según los planes de acción que se elaboren.
- Reportar los incidentes y eventos de riesgo operacional en las herramientas establecidas en forma física o electrónica, dichos eventos deben ser reportados de forma inmediata una vez se descubra el evento, teniendo como límite tres días hábiles posteriores al descubrimiento, para el ingreso en la herramienta de reporte de eventos.
- Participar de las capacitaciones impartidas por el área de Riesgo Operacional, para conocimiento y despliegue de la gestión.

VI. PLAN DE ACTIVIDADES A DESARROLLAR POR LA UNIDAD DE RIESGOS, RELACIONADO CON LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL.

Como Unidad de Riesgos de la Federación, se sometió a la aprobación del Consejo de Administración el Plan de Trabajo 2023 del Área, quedando aprobado en fecha dieciséis de diciembre de 2022, en acta No. 1377, punto No. 8.

Este Informe Anual de Gestión de Riesgos Operativo correspondiente al año 2022, fue aprobado por el Consejo de Administración de fecha 24 de abril de 2023, en Acta No. 1388, Punto No. 9.

