



# **MANUAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO**

**SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LAS NORMAS TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE  
RIESGOS DE LAS ENTIDADES DE LOS MERCADOS BURSÁTILES  
NRP-11  
Y EL MANUAL DE GESTION INTEGRAL DE RIESGO DE ZUMMA RATINGS**

Aprobado por Junta Directiva	Fecha:31/01/2017	Acta # 36
---------------------------------	------------------	-----------

## INTRODUCCIÓN

Dada la implementación de nuevas normativas por parte de la legislación salvadoreña y los reguladores locales, Zumma Ratings ha implementado nuevos manuales que permiten medir de manera más efectiva el riesgo al que está expuesta. La normativa y manuales permiten identificar una serie de riesgos inherentes a su operación, además que durante los últimos años se han incrementado de igual manera los riesgos externos a los cuales se encuentra expuesta la Organización, por lo que resulta imperativa la implementación de una metodología que permita conocerlos, controlarlos y mitigar su impacto en caso de ocurrencia. Tal metodología exige que los responsables de idearla y llevarla a cabo tengan un conocimiento actualizado tanto del negocio de la empresa, como del mercado y la identificación de puntos críticos de control de operación.

Un plan de manejo de riesgos debe estar encaminado a garantizar la eficiencia de las operaciones y mitigar el efecto de aquellas situaciones que puedan llegar a condicionar el normal desarrollo de las funciones de la Entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Este Manual busca establecer los controles y las recomendaciones necesarias acerca del tratamiento del riesgo operativo y definir los criterios específicos para mitigar este tipo de riesgos teniendo en cuenta todo los aspectos del negocio.

Aprobado por Junta Directiva	Fecha:31/01/2017	Acta # 36
------------------------------	------------------	-----------

## I. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de la Administración de Riesgo Operativo (RO) de la Compañía.

## II. ALCANCE

Este manual aplica para todos los empleados de la Compañía en sus funciones relacionadas con el Riesgo Operativo (RO).

## III. DEFINICIONES

### 3.1 Riesgo Operativo (RO)

Se entiende por Riesgo Operativo, la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el Riesgo Legal y Reputacional, asociados a tales factores.

#### 3.1.1 Riesgo legal

Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales.

El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

#### 3.1.2 Riesgo Reputacional

Es la posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales. Para más información sobre las políticas de Zumma Ratings sobre Riesgo Reputacional, favor referirse al Manual de Riesgo Reputacional de Zumma Ratings.

### 3.2 Perfil De Riesgo

Resultado consolidado de la medición permanente de los riesgos a los que se ve expuesta la entidad.

### 3.3 Factores De Riesgo

Se entiende por factores de riesgo, las fuentes generadoras de riesgos operativos que pueden o no generar pérdidas. Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura y los acontecimientos externos. Dichos factores se deben clasificar en internos o externos, según se indica a continuación.

#### 3.3.1 Internos

##### 3.3.1.1 Recurso Humano

Es el conjunto de personas vinculadas directa o indirectamente con la ejecución de los procesos de la entidad. Se entiende por vinculación directa, aquella basada en un contrato de trabajo en los términos de la legislación vigente.

Aprobado por Junta Directiva	Fecha:31/01/2017	Acta # 36
------------------------------	------------------	-----------

La vinculación indirecta hace referencia a aquellas personas que tienen con la entidad una relación jurídica de prestación de servicios diferente a aquella que se origina en un contrato de trabajo

3.3.1.2 Procesos  
Es el conjunto interrelacionado de actividades para la transformación de elementos de entrada en productos o servicios, para satisfacer una necesidad.

3.3.1.3 Tecnología  
Es el conjunto de herramientas empleadas para soportar los procesos de la entidad. Incluye: hardware, software y telecomunicaciones.

3.3.1.4 Infraestructura  
Es el conjunto de elementos de apoyo para el funcionamiento de una Organización. Entre otros se incluyen: edificios, espacios de trabajo, almacenamiento y transporte.

3.3.2 Externos  
Son situaciones asociadas a la fuerza de la naturaleza u ocasionadas por terceros, que escapan en cuanto a su causa y origen al control de la entidad.

3.4 Evento  
Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo determinado.

3.5 Eventos De Pérdida  
Son aquellos incidentes que generan pérdidas por riesgo operativo a las entidades

#### 3.5.1 Clasificación de los riesgos operativos

3.5.1.1 Fraude Interno  
Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de la entidad o incumplir normas o leyes, en los que está implicado, al menos, un empleado o administrador de la entidad.

3.5.1.2 Fraude Externo  
Actos, realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.

3.5.1.3 Relaciones laborales  
Actos que son incompatibles con la legislación laboral, con los acuerdos internos de trabajo y, en general, la legislación vigente sobre la materia.

3.5.1.4 Clientes  
Fallas negligentes o involuntarias de las obligaciones frente a los clientes y que impiden satisfacer una obligación profesional frente a éstos.

3.5.1.5 Daños a activos físicos  
Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos físicos de la entidad.

3.5.1.6 Fallas tecnológicas  
Pérdidas derivadas de incidentes por fallas tecnológicas.

Aprobado por Junta Directiva	Fecha:31/01/2017	Acta # 36
------------------------------	------------------	-----------

3.5.1.7 Ejecución y administración de procesos

Pérdidas derivadas de errores en la ejecución y administración de los procesos.

3.6 Manual de Riesgo Operativo (MRO)

Conjunto de elementos tales como políticas, procedimientos, documentación, estructura organizacional, registro de eventos de riesgo operativo, órganos de control, plataforma tecnológica, divulgación de información y capacitación, mediante los cuales la entidad identifica, mide, controla y monitorea el riesgo operativo.

3.7 Riesgo Inherente

Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

3.8 Plan De Continuidad Del Negocio de Zumma Ratings

Conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retornar y continuar la operación, en caso de interrupción.

3.9 Plan De Contingencia (parte del Plan de Continuidad de Negocio)

Conjunto de acciones y recursos para responder a las fallas e interrupciones específicas de un sistema o proceso.

**IV. INTEGRACION DEL PERFIL DE RIESGO DENTRO DE ZUMMA RATINGS**

Los principales elementos contenidos dentro de la Norma NRP-11 con respecto a Riesgo Operacional incluyen los siguientes aspectos, los cuales encierran el espíritu de la normativa vigente:

4.1 Establecer el contexto:

4.2 Identificar riesgos:

4.3 Analizar riesgos:

4.4 Evaluar los riesgos:

4.5 Tratar los riesgos:

4.6 Monitorear y revisar:

4.7 Comunicar y consultar:

**V. FUNDAMENTOS, MEDICION Y ADMINISTRACION DE RIESGOS OPERATIVOS**

Zumma Ratings fundamenta su gestión de riesgo operacional en la reducción de vulnerabilidad y severidad de los riesgos a los que la Clasificadora pueda estar expuesta, y principalmente en impulsar a nivel de toda la Entidad la cultura de prevención y control del riesgo.

La gestión de riesgo operativo se fundamenta en los siguientes principios administrativos centrales:

- i) Propiedad descentralizada de los riesgos con responsabilidad de cada dueño de la unidad funcional;
- ii) Coordinación y seguimiento general por parte del Encargado de la Unidad de Riesgos; y

Aprobado por Junta Directiva	Fecha:31/01/2017	Acta # 36
------------------------------	------------------	-----------

iii) Evaluación independiente de la Auditoría Interna.

### 1. Etapa de Identificación de Riesgos Operativos

Por medio de la Matriz de Riesgo mostrada en Anexo 1, la Entidad clasifica, monitorea y administra los riesgos identificados en cada área. A continuación las principales áreas de medición:

- Identificación de Riesgos de Sistemas
- Identificación de Riesgos de Procesos
- Identificación de Riesgos de Recursos Humanos
- Identificación de Riesgos Externos

### 2. Etapa de Medición de Riesgos Operativos

Para la medición cuantitativa de los riesgos operativos se realizará una evaluación basada en objetivos, modelo de riesgo específico y datos históricos de siniestros, teniendo como soporte una adecuada base de datos, personal calificado y el apoyo del Directorio de la Clasificadora. Para realizar una eficiente medición cuantitativa de los riesgos, inicialmente se deben registrar los siniestros, bienes afectados, el daño ocasionado, la fecha, descripción del siniestro, el área donde se presentó y la persona que lo detectó. Toda esta información deberá estar registrada en una base de datos.

#### Monitoreo del Riesgo Operativo

Los riesgos de operaciones son responsabilidad de la Gerencia de Riesgos, y su responsable decide si los riesgos pueden ser afectados, registrados e informados a los Órganos directivos y Gerencia General, a través de los exámenes que realice la auditoría interna, auditoría externa y/o auditoría de sistemas. Actualmente el perfil de riesgo de la Clasificadora es RIESGO BAJO.

## VI. OPERACIONES Y PROCESOS CLAVE

### Procesos Operativos y Administrativos

- Manejo y Administración de Cuentas Bancarias
- Proceso de Transferencia de fondos
- Presentación de Impuestos, Afp, ISSS y estados financieros a entidades
- Control y Conciliación de cuentas bancarias
- Cuadro Control de Cheques emitidos
- Proceso de pago a empleados, cálculos de salarios y retenciones, manejo de boletas de pago
- Proceso y Fecha de pago a proveedores permanentes y eventuales
- Mecanismo de Control de desembolsos de cuentas bancarias
- Manejo y Administración de Contratos vigentes con Clientes
- Gestión de cuentas por cobrar a Clientes
- Proceso de renovación de contratos con Clientes
- Fecha de envío de estados financieros mensuales a Junta Directiva
- Control de Fondos Circulantes, monto y fecha de liquidación
- Proceso de control de presupuesto versus cifras mensuales
- Proceso de asignación de tarifas a Clientes
- Política sobre incorporación de Activos Fijos: gasto o activación y monto máximo que no requiere aprobación

Aprobado por Junta Directiva	Fecha:31/01/2017	Acta # 36
------------------------------	------------------	-----------

- Información que se remite regularmente a la Superintendencia u otro regulador, detallando su periodicidad
- Manejo de Libros Legales, impresión de Actas y custodia de Documentos

Aprobado por Junta Directiva	Fecha:31/01/2017	Acta # 36
------------------------------	------------------	-----------