



**“Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de  
Riesgos”**

**Año 2022**

# Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
1. Antecedentes .....	3
2. Marco Normativo SPDE Mobile Cash S.A. ....	3
3. Estructura organizativa para la gestión integral de riesgos .....	4
4. Detalle de los principales riesgos asumidos por las actividades de la entidad.....	5
5. Políticas actualizadas para la gestión integral de riesgos.....	6
6. Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para cada uno de los riesgos.....	8
7. Resultados de las evaluaciones efectuadas a la gestión integral de riesgos.....	12
7.1 Autoevaluación del Manual de Control Interno.....	12
8. Evaluación de riesgos para proyectos comerciales .....	14
8.1 Evaluación de riesgos Monito plus y AWS .....	14
8.2 Evaluación de riesgos de Cybersource .....	16
9. Evaluación anual de riesgos 2022.....	17
10. Ejecución de plan de comunicación y entrenamiento para la gestión integral de riesgos en el año 2022	
18	
10.1 Entrenamientos en Gestión de Riesgos 2022 .....	18
10.2 Campañas de comunicación Interna.....	18
10.3 Campañas de comunicación Externa.....	19
11. Resultados de Auditoría Interna.....	19
12. Conclusiones generales sobre la gestión integral de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A.....	21

# Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

## 1. Antecedentes

Millicom International como entidad que apoya la inclusión financiera de la población de los países donde opera, decidió en el año 2011 organizar la unidad de negocios para la prestación de los servicios financieros móviles, con la visión de ser una empresa que solucione los aspectos de alcance de los servicios financieros para usuarios no bancarizado;, con este objetivo en mente, Millicom impulsó la transformación de Mobile Cash para convertirse en Agosto del 2018 en la primera Sociedad Provedora de dinero electrónico, pasando su nueva razón social a ser Sociedad Provedora de Dinero Electrónico Mobile Cash S.A. (SPDE Mobile Cash S.A.)

Actualmente dicha sociedad presta los siguientes servicios bajo la marca TIGO Money:

- Envío de dinero electrónico,
- Retiro de dinero en efectivo,
- Pago de servicios
- Compra de paquetes Tigo
- Recepción de remesas familiares,
- Pago de comercio, pagos masivos.

La modalidad de dinero electrónico muestra una serie de ventajas para los suscriptores, específicamente para el caso de El Salvador los beneficios son:

- Respaldo de los depósitos de las billeteras electrónicas en el Banco Central de Reserva.
- Optimización de tiempo dada la capacidad 24/7 de uso de los fondos.
- Pagos y transferencias fácilmente realizables.
- Fácil monitoreo de movimientos de la cuenta mitigando riesgo de Lavado de dinero.
- Funcionalidades fácilmente comprensibles para los clientes.
- Bajo costo tasas y comisiones por transacciones.
- Comodidad para el cliente por no requerir desplazamiento físico.
- Interoperabilidad con suscriptores de otras redes móviles.
- Accesibilidad digital, vía Web y Aplicación móvil.

## 2. Marco Normativo SPDE Mobile Cash S.A. (en adelante para efectos de este informe Mobile Cash)

Mobile Cash es una entidad regulada por el Banco Central de Reserva de El Salvador y supervisada por la Superintendencia del Sistema Financiero, por lo que cuenta con la licencia para operar los servicios de

## **Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022**

aprovisionamiento de dinero electrónico; dentro de la regulación en materia de riesgo operacional, las "Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico" (NRP-22), "Normas Técnicas para la gestión de la seguridad de la información" (NRP-23) , "Norma técnica para el sistema de gestión de la continuidad del negocio" (NRP-24), "Normas Técnicas para el Inicio de Operaciones y Funcionamiento de los Proveedores de Dinero Electrónico" (NASF-07) "Normas Técnicas de gobierno corporativo"(NRP-17) garantizan a las partes interesadas de SPDE Mobile Cash S.A, que el enfoque de los esfuerzos de la entidad se centran en asegurar su adherencia y cumplimiento a leyes, regulaciones, lineamientos y especificaciones locales relevantes para incorporarlos integralmente a sus procesos de negocio.

El presente informe, da cumplimiento al artículo 25 establecido en las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico" (NRP-22) en el cual se establece la obligación de las entidades a remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero el Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos. En dicho artículo, se menciona como contenido mínimo de tal informe:

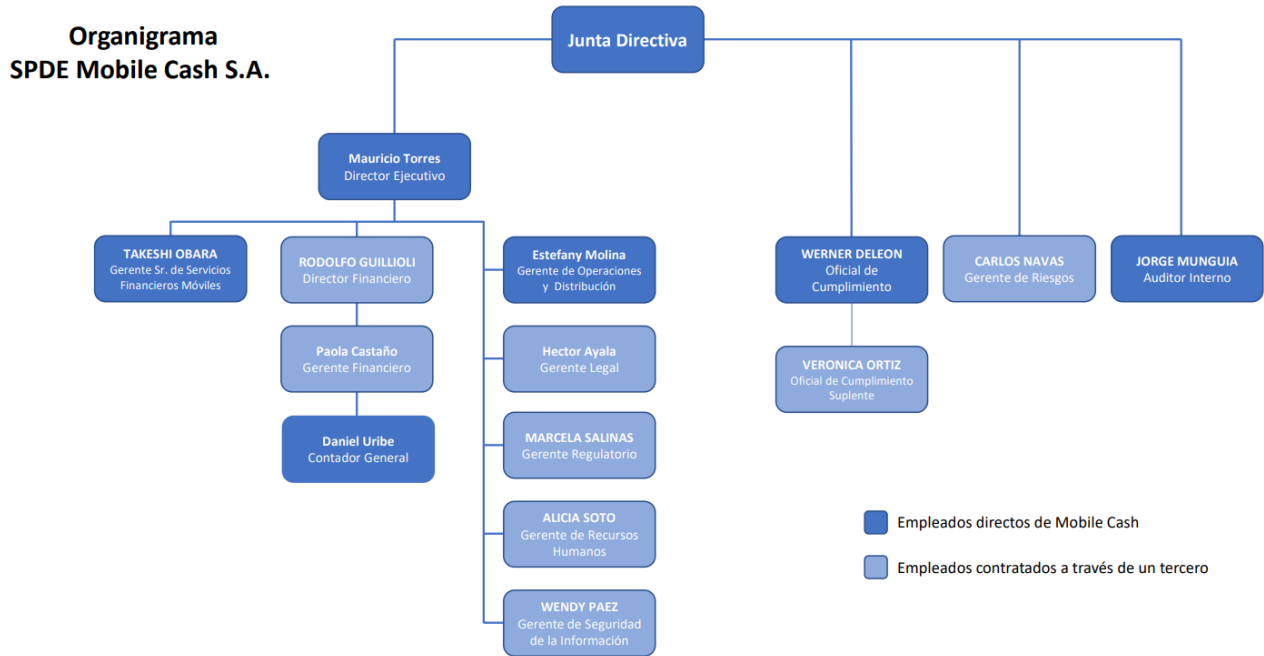
- La estructura organizativa para la gestión integral de riesgos
- Detalle de los principales riesgos asumidos por las actividades de la entidad;
- Listado de las políticas, manuales y procedimientos para la gestión integral de riesgos, incluyendo la fecha de la última modificación;
- Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para cada uno de los riesgos;
- Los resultados de las evaluaciones efectuadas a la gestión integral de riesgos, de conformidad a lo establecido en las "Normas Técnicas de Auditoría Interna para los Integrantes del Sistema Financiero" (NRP-15), aprobadas por el Banco Central por medio de su Comité de Normas
- La ejecución del plan de capacitación relacionado a la Gestión integral de riesgos establecido en el artículo 14 de las presentes normas;
- La ejecución del plan de capacitación relacionado a la gestión integral de riesgos establecido en el artículo 14 de las presentes Normas;
- Proyectos asociados a la gestión de riesgos a desarrollar en el ejercicio siguiente al reportado y
- Conclusiones generales sobre la gestión de riesgos de la entidad.

### **3. Estructura organizativa para la gestión integral de riesgos**

En Septiembre 2022, se incorporó a SPDE Mobile Cash S.A. , Estefany Molina quien asumió la posición de Gerente de Operaciones de Distribución en sustitución de Leydin Ceren, quien fue transferida al equipo regional de Servicios Financiero Móviles. Durante el mismo periodo, Hector Ayala asumió la posición como

# Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

Gerente de Legal en sustitución de Yolanda Medrano, quien fue transferida a otra posición similar dentro de Millicom; También, la gerencia financiera fue asumida por Paola Castaño en sustitución de Irvin Padilla quien fue trasladado a una posición financiera en la empresa de Telecomunicaciones. Aunque ocurrieron dichos cambios, la estructura organizacional se mantiene igual.



## 4. Detalle de los principales riesgos asumidos por las actividades de la entidad

De acuerdo con la naturaleza del negocio de SPDE Mobile Cash S.A. los tipos de riesgo aplicables son de carácter operacional, legal, Reputacional y Riesgo de Lavado de Dinero. Respecto a lo anterior, las definiciones son las siguientes según lo establecido en la Norma NRP-22, Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico:

**Riesgo Operacional:** se define, como la probabilidad de pérdidas económicas en la Entidad, debido a fallas en los procesos, el personal, los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos. Este riesgo operacional incluye el riesgo legal.

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

**Riesgo Legal:** Es la probabilidad de incurrir en multas, litigios, sanciones e inclusive la suspensión de productos, servicios o licencia de operación debido al incumplimiento del marco legal, o las normas internas o los requerimientos de reguladores o los acuerdos contractuales.

**Riesgo Reputacional:** Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de la imagen de la Entidad, debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, entre otros-

**Riesgo de Liquidez:** Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas, incurrir en costos excesivos y no poder desarrollar el negocio en las condiciones previstas.

**Riesgo de Lavado de Dinero:** Es riesgo derivado de actividades ejecutadas para encubrir el origen de fondos obtenidos mediante actividades ilícitas. Su objetivo es primordialmente que el dinero aparezca como resultado de actividades económicas legales en el sistema financiero. Esta tipología de riesgo es directamente gestionada por la Oficialía de Cumplimiento de SPDE Mobile Cash S.A. y por tanto no será abordada para efectos de este informe.

### 5. Políticas actualizadas para la gestión integral de riesgos

A continuación, se presenta el listado correspondiente a las Políticas y Manuales para la Gestión Integral de Riesgos vigentes. La nueva versión de estos documentos fue aprobada por Junta Directiva de SPDE Mobile Cash S.A. en diferentes sesiones celebradas durante el año 2022.

No.	Nombre de la política	Objetivo de la Política/Manual	Actualizaciones
<b>MANUAL Y POLITICAS PAR LA GESTION INTEGRAL DE RIESGO</b>			
1	Manual Riesgo operacional (enero 2022)	Brindar a todos los miembros de la organización una herramienta de Gestión de Riesgos que establezca las generalidades y procedimientos necesarios para ejercer, de manera efectiva, la operación del negocio, atendiendo el marco regulatorio establecido para este tipo de Entidad. Proveer al personal, proveedores y contratistas de SPDE Mobile Cash SA (Mobile Cash) las guías, políticas, metodología, procesos y definiciones	Actualización de contenido por observaciones de auditoría de la Superintendencia del Sistema Financiero.

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

No.	Nombre de la política	Objetivo de la Política/Manual	Actualizaciones
		necesarias para la Gestión integral de Riesgos, en el cumplimiento de las Norma Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NRP-22).	
2	Manual de Gestión Integral de Riesgo SPDE Mobile Cash S.A. (febrero 2022)	Brindar a todos los miembros de la organización una herramienta de Gestión de Riesgos que establezca las generalidades y procedimientos necesarios para ejercer, de manera efectiva, la operación del negocio, atendiendo el marco regulatorio establecido para este tipo de Entidad.	Actualización de forma y traducción de palabras de inglés a español.
3	Política de Liquidez (febrero 2022)	Establecer las guías y criterios para que la administración de SPDE Mobile Cash asegure el control y gestión de sus recursos de liquidez, para cumplir razonablemente las obligaciones de pago a corto plazo, sin que la entidad tenga que recurrir a la liquidación de activos abajo de su costo real.	Elaboración de documento.
4	Política para el desarrollo de procedimientos y sistemas de control interno (febrero 2022)	Todos los procesos de negocio, administrativos, financieros, contables, tecnológicos, legales, regulatorios; los cuales son parte de las operaciones de SPDE Mobile Cash S.A. y las actividades de control necesarias para establecer la cobertura del marco de control interno para la entidad.	Revisión y actualización de documento.
5	Política de gestión integral del riesgo (junio 2022)	Establecer las guías para un sistema de Gestión integral de Riesgo, en donde los Servicios Financieros Móviles puedan ofrecerse al cliente atendiendo el cumplimiento del marco legal y regulatorio, establecido en la Ley de Inclusión Financiera, en la Ley de Protección al	Revisión y actualización de documento.

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

No.	Nombre de la política	Objetivo de la Política/Manual	Actualizaciones
		Consumidor, en los instructivos y Normas de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva de El Salvador.	
<b>POLITICAS DE ETICA Y CUMPLIMIENTO</b>			
6	Política anticorrupción (junio 2022)	Mobile Cash está comprometido en mantener los más altos estándares éticos y prevenir prácticas corruptas en todas las transacciones comerciales. Los empleados de Mobile Cash, Terceras Partes Intermediarias y nuestros Socios Comerciales deben cumplir con todas las leyes locales anticorrupción de cualquier lugar donde operamos (incluidas Suecia, Luxemburgo y todas las demás jurisdicciones aplicables a Mobile Cash), incluyendo sin limitar, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los EE.UU. y la Ley Contra el Soborno del Reino Unido.	Actualización de glosario y vigencia del documento.

### 6. Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para cada uno de los riesgos

La metodología de Gestión de Riesgo utilizada por SPDE Mobile Cash, está basada en lo dispuesto en el Art. 4 De Las Normas Técnicas Para La Gestión Integral De Riesgos De Las Sociedades Proveedoras De Dinero Electrónico NRP-22, *“Las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico deberán establecer un sistema de gestión integral de riesgos, que deberá entenderse como un proceso estratégico realizado por toda la entidad, mediante el cual identifican, miden, controlan, mitigan, monitorean y comunican los distintos tipos de riesgos a los que se encuentran expuestas y las interrelaciones que surgen entre estos, para el logro de sus objetivos. Dicha gestión deberá estar de acuerdo con su naturaleza, perfil de riesgos, volumen y complejidad de sus actividades, líneas de negocios, recursos propios y de terceros, de forma que se propicie la implementación de medidas acordes a las mejores prácticas para el funcionamiento transparente, eficiente y ordenado del mercado.”*



## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

Mencionado lo anterior, la Gerencia de Riesgos de SPDE Mobile Cash S.A. realiza de forma anual la evaluación de riesgos con la colaboración de las áreas involucradas a TIGO MONEY. Este ejercicio consta en una serie de fases descritas a continuación:

### Fase 1

Se realiza por medios digitales un entrenamiento de la Metodología de Evaluación de Riesgos previo al lanzamiento del ejercicio. A esta convocatoria asisten todos los involucrados a SPDE Mobile Cash S.A. cuyos insumos serán indispensables para el ejercicio de completar la Matriz de Riesgos. Este refrescamiento se realiza mediante una capacitación virtual en la plataforma de entrenamientos que la compañía ha dispuesto para cada colaborador.

### Fase 2

Posterior al lanzamiento, la Gerencia de Riesgos programa sesiones de levantamiento e identificación de los riesgos asociados a los procesos que cada área gestiona, en esta misma sesión se completa la Matriz de Riesgos en la cual se realiza una calibración de Impacto financiero y probabilidad de ocurrencia de un riesgo existente de acuerdo con las siguientes tablas:

Impacto Financiero	Clasificación	
Pérdidas financieras $\geq$ \$100K	3	Alto
\$ 50K $\leq$ Pérdidas financieras < \$100K	2	Medio
Pérdidas financieras < \$50K	1	Bajo

Probabilidad de Ocurrencia	Clasificación	
Es inminente la materialización ( $\geq$ 4 veces en 1 año)	3	Alto
Es posible que ocurra algunas 3 veces en el año	2	Medio
Es posible que ocurra pocas veces en 5 años o rara vez ocurra	1	Bajo

### Fase 3

En la fase 3 se identifica el nivel de impacto y probabilidad del riesgo determinado por la Unidad de Negocio en esta misma sesión, se procede a determinar el riesgo inherente con el uso de la siguiente fórmula:



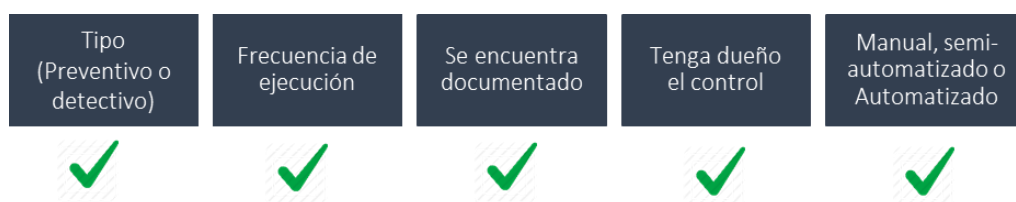
# Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

## Fase 4

Se consulta con la persona responsable del riesgo identificado los controles asociados que mitiguen dicho riesgo o actividades de control que el área ejecute con el objeto de minimizar la materialización del riesgo que puedan impactar el negocio de TIGO MONEY. Esta relación de controles también se obtiene de 2 insumos indispensables para SPDE Mobile Cash S.A.: El Manual de Control Interno donde se establecen los controles por área de Negocio y el Código de Conducta de la GSMA, organización de operadores móviles y compañías relacionadas, dedicada al apoyo de la normalización, la implementación y promoción del sistema de telefonía móvil GSMA la cual establece 9 principios básicos relacionados a la prestación de Servicios Financieros Móviles.

## Fase 5

Se evalúa con la Unidad de Negocio la efectividad de control de acuerdo con los siguientes criterios:



De acuerdo con el cumplimiento de los criterios anteriores, se establece el nivel de efectividad según la siguiente tabla:

Madurez	Efectividad	Factor de Efectividad
3	90% a 100%	0.9
2	70% a 89.99%	0.7
1	40% a 69.99%	0.4
0	0% a 39.99%	0

## Fase 6

Finalmente, se procede a determinar el Riesgo Residual que es la medición de riesgo teniendo en cuenta la efectividad de los controles asociados. Será calculado partiendo del riesgo inherente y de la efectividad de los controles asociados para mitigarlo.

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022



### Fase 7

Si el riesgo Residual resulta superior a 2.00, indica que el riesgo y sus posibles actividades de control o controles asociados, se encuentran en un nivel deficiente y requieren un plan de acción que permita realizar una mejora a los procesos ejecutados por el área.

El plan de acción requerirá por tanto de una fecha límite de implementación con firme compromiso del responsable de que será plenamente ejecutado. Esto podrá conllevar a la entidad a crear desarrollos tecnológicos, crear o modificar políticas, manuales o procedimientos de la entidad realizar entrenamientos o cualquier otra dinámica de capacitación a participantes internos y externos del negocio entre un sinfín de actividades que darán como resultado un avance y una mejora en la ejecución de los procesos.

### Fase 8

Finalizado este ejercicio, se replica con todas las áreas involucradas, la Gerencia de Riesgos realiza una sesión general de presentación de resultados con las Gerencias participantes en todo el ejercicio de manera tal, que sea conocedores de riesgo residual resultante bajo el cual se encuentra la entidad.

Adicionalmente Los resultados de este ejercicio son oportunamente presentados al Comité de Riesgos quienes deben de supervisar que la gestión del riesgo operacional sea efectiva y que estos sean consistentemente identificados, evaluados, mitigados y monitoreados.

### Fase 9

Si la fecha de los planes de acción trasciende la fecha de presentación de resultados, la Unidad de Riesgos, es la responsable de dar seguimiento periódico a cualquier plan indicado por las Unidades de Negocio.

### Fase 10

Finalmente, una vez realizados los planes de acción ejecutados por los responsables, son comunicados a Comité de Riesgos, esto debe quedar establecido en el acta correspondiente a la sesión donde fue reportado.

# Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

## 7. Resultados de las evaluaciones efectuadas a la gestión integral de riesgos

### 7.1 Autoevaluación del Manual de Control Interno

#### 7.1.1 Fase 1 de la Autoevaluación del Manual de Control Interno, Principios 1, 2 y 3.

En abril de 2022, se completó la autoevaluación de Control Interno fase 1, la cual consistió en evaluar el nivel de madurez y efectividad de cada control, en base a las evidencias presentadas por los responsables de la ejecución de cada control; para ello, existe una escala de madurez de controles de 0 a 3, donde 0 es un control inefectivo y 3 es un control efectivo y consistente.

El nivel de madurez promedio para los 102 controles evaluados obtenido por principio y su respectivo comparativo con los resultados de la Autoevaluación desarrollada en el año 2022, se resume en la siguiente tabla:

Principios Evaluados	PROMEDIO 2021	PROMEDIO 2022	Efectividad	Variación en madurez
P1 - PROTECCION DE LOS FONDOS DE LOS CLIENTES CONTRA EL RIESGO DE PERDIDA	2.57	2.79	93%	0.12 ↑
P2 - COMBATIR EL LAVADO DE DINERO EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y EL FRAUDE	2.98	2.96	98%	0.02 ↓
P3 - GESTIONAR ADECUADAMENTE EL PERSONAL, AGENTES Y TERCEROS	2.91	2.94	98%	0.02 ↑

Tabla 1: Comparativo de nivel de madurez de controles Fase 1

Tal como refleja la tabla 1, en dos de los tres principios evaluados mejoraron la madurez de los controles en comparación al año 2021, lo cual razonablemente gestionan los riesgos para los cuales han sido diseñados. En cuanto a la evaluación de los controles relacionados a la prevención de lavado de dinero, la diferencia con respecto el año 2021 se derivó de la falta de definición de un responsable para el bloqueo de cuentas sospechosas de transacciones irregulares, esta deficiencia fue subsanada en el mismo periodo 2022.

#### 7.1.2 Fase 2 de la Autoevaluación de Control Interno, Principios 4, 6 y 7.

En julio, se completó la autoevaluación de Control Interno fase 2; los resultados se detallan en la tabla 2.

La Autoevaluación consiste que cada una de las áreas relacionadas a SPDE Mobile Cash, S.A. autoevalúe el cumplimiento de los controles internos según corresponda a cada principio e incorporando las evidencias requeridas para cada uno de ellos. La Gerencia de Riesgos verifica en base a las evidencias presentadas por

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

los responsables de cada control, el nivel de madurez y efectividad de estos; para ello, existe una escala de calibración de 0 a 3, donde 0 es un control no ejecutado y 3 es un control efectivo y consistente.

El nivel de madurez promedio obtenido 57 controles evaluados y su respectivo comparativo con los resultados de la Autoevaluación desarrollada en el año 2021, se resume en la siguiente tabla:

Principios evaluados	PROMEDIO	PROMEDIO	Variación	Variación en
	2021	2022	porcentual	puntuación
OPERAR EL SERVICIO DE MANERA CORRECTA Y CONFIABLEMENTE	1.3	2.19	68%	0.89 ↑
COMUNICAR LAS TARIFAS, LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y TODA LA INFORMACIÓN RELEVANTE DE MANERA TRANSPARENTE A LOS CLIENTES	1.53	2.67	75%	1.14 ↑
ATENDER DE MANERA EFECTIVA LAS SOLICITUDES Y RECLAMOS DE SERVICIO AL CLIENTE	1.1	2.82	156%	1.72 ↑

Tabla 2: Comparativo de nivel de madurez de controles fase 2

Tal como refleja la tabla 2 en cada uno de los 3 principios evaluados, se identifica un aumento en el nivel de madurez de los controles en comparación al año 2021, esto es debido a que las evidencias presentadas por las distintas gerencias evidenciaron ser más consistentes en la gestión de riesgo de los diferentes procesos de SPDE Mobile Cash S.A.; lo cual se reflejó en un incremento en el promedio de madurez de los controles, pasando de 1.30 a 2.46 sobre 3 puntos.

### 7.1.3 Fase 3 de la Autoevaluación de Control Interno, Principios 5, 8 y 9.

En noviembre de 2022, finalizó la tercera y última fase del año de control interno. Al igual que las fases anteriores, durante la Autoevaluación cada una de las áreas relacionadas a SPDE Mobile Cash, S.A. efectuó en un rango de tiempo oportuno la formalización de los controles internos asignados según corresponda a cada principio e incorporando las evidencias requeridas para cada uno de ellos. La Gerencia de Riesgos verificó en base a las evidencias presentadas por los responsables de cada control, el nivel de madurez y efectividad de estos; para ello, existe una escala de calibración de 0 a 3, donde 0 es un control no ejecutado y 3 es un control efectivo y consistente.

El nivel de madurez promedio para 104 controles evaluados, y su respectivo comparativo con los resultados de la Autoevaluación desarrollada en el año 2021, se resume en la siguiente tabla:

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022



Principios evaluados	PROMEDIO 2021	PROMEDIO 2022	Variación porcentual	Variación en puntuación
PROTEGER LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS QUE SOPORTAN EL SERVICIO	2.60	3	15%	0.40 
PROTEGER LOS DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES	3.00	2.125	29%	0.87 
PROCESOS DE MFS	2.00	2.84	42%	0.84 

Tabla 3: Comparativo de nivel de madurez de controles fase 3

El indicador de “proteger los datos personales de los clientes” sufrió un deterioro debido a que cuando cerró el periodo de prueba, las evidencias no habían sido presentadas en su totalidad; sin embargo, fueron presentados posteriormente cerrando el plan de acción en el periodo de 2022. Como se refleja en la tabla 3, dos de los tres principios evaluados tuvieron mejoras, lo que permitió un incremento en la madurez promedio del año de 2.57 a 2.67 sobre 3 puntos.

### 8. Evaluación de riesgos para proyectos comerciales

#### 8.1 Evaluación de riesgos de los proveedores Plus TI y AWS

En junio de 2022 se elaboró un análisis de riesgos para Plus TI y AWS, debido a que estos son los proveedores de servicios y productos para la implementación de la nueva versión de software del sistema de gestión de riesgo de lavado de dinero. La Gerencia de Riesgos de SPDE Mobile Cash S.A. elaboró este documento en cumplimiento con sus funciones establecidas en las “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23), en su Sección A de Anexo No. 1 el cual indica las “Condiciones para Tercerizar actividades y Operaciones de Tecnología de Información relacionadas a productos y servicios Financieros que ofrece la Entidad”, apartado el cual establece lo siguiente: “1. Previo a la tercerización se deberá realizar una evaluación de riesgos a efecto de identificar aquellos riesgos derivados de los servicios a contratar (o del outsourcing de actividades o servicios) y establecer los mecanismos de mitigación apropiados. La entidad deberá, además, considerar en las evaluaciones aquellos riesgos que se generan como consecuencia de la concentración de entidades financieras en un proveedor, debiendo establecer los mecanismos de mitigación y las acciones a realizar si dicho proveedor falla, considerando, en la medida de lo posible contratar otros proveedores o contar con otras garantías para mitigar este tipo de riesgos, a fin de garantizar los derechos de los clientes. 2. La evaluación a que se refiere el numeral anterior deberá considerar los riesgos operacionales (incluyendo los tecnológicos y legales), riesgos reputacionales y riesgos financieros.”

Luego de haber analizado los riesgos relacionados a trabajar con los proveedores Plus TI y AWS se concluyó que se cuenta con mecanismos de mitigación apropiados para los riesgos derivados del servicio a contratar con AWS, así como del proceso de actualización del software de la plataforma antilavado de dinero

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

subministrada por Plus TI; por lo tanto, el riesgo residual se ha identificado para ambos proveedores es bajo y está dentro del apetito de riesgo de SPDE Mobile Cash tal como se identifica en los gráficos 1 y 2.

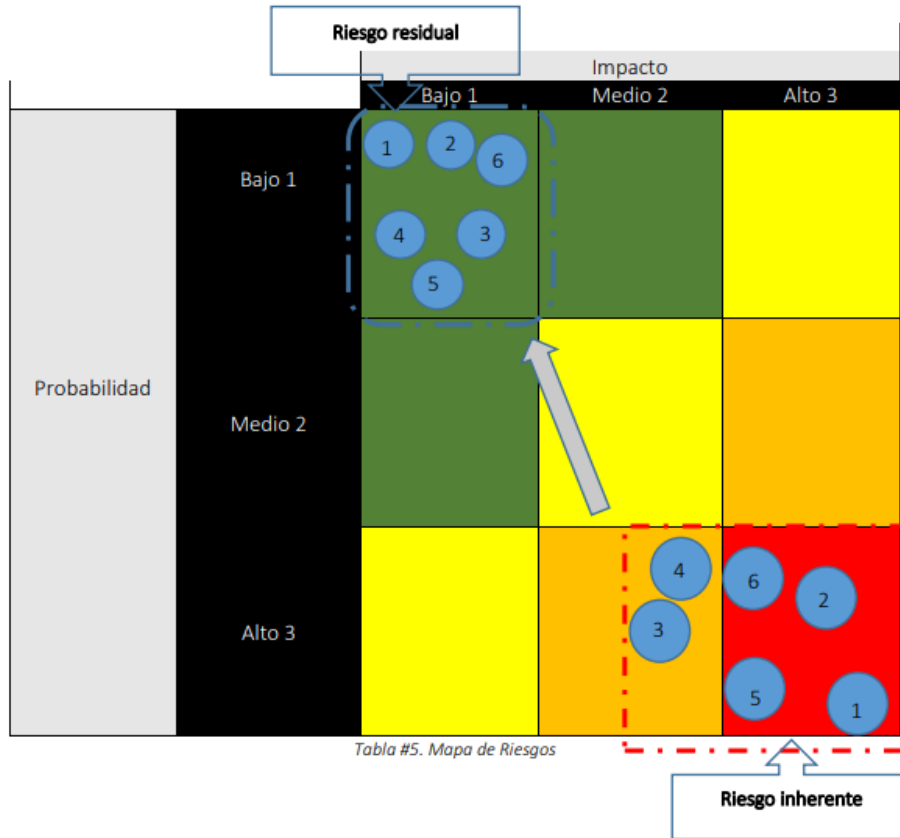


Gráfico 1: Mapa de riesgos de AWS

Por ello no hay una acción inmediata a tomar para realizar actividad o control adicional; sin embargo, se mantendrá un monitoreo tanto para el cumplimiento contractual tanto para cumplimiento operativo y niveles de servicio ofrecidos por ambos proveedores.

# Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

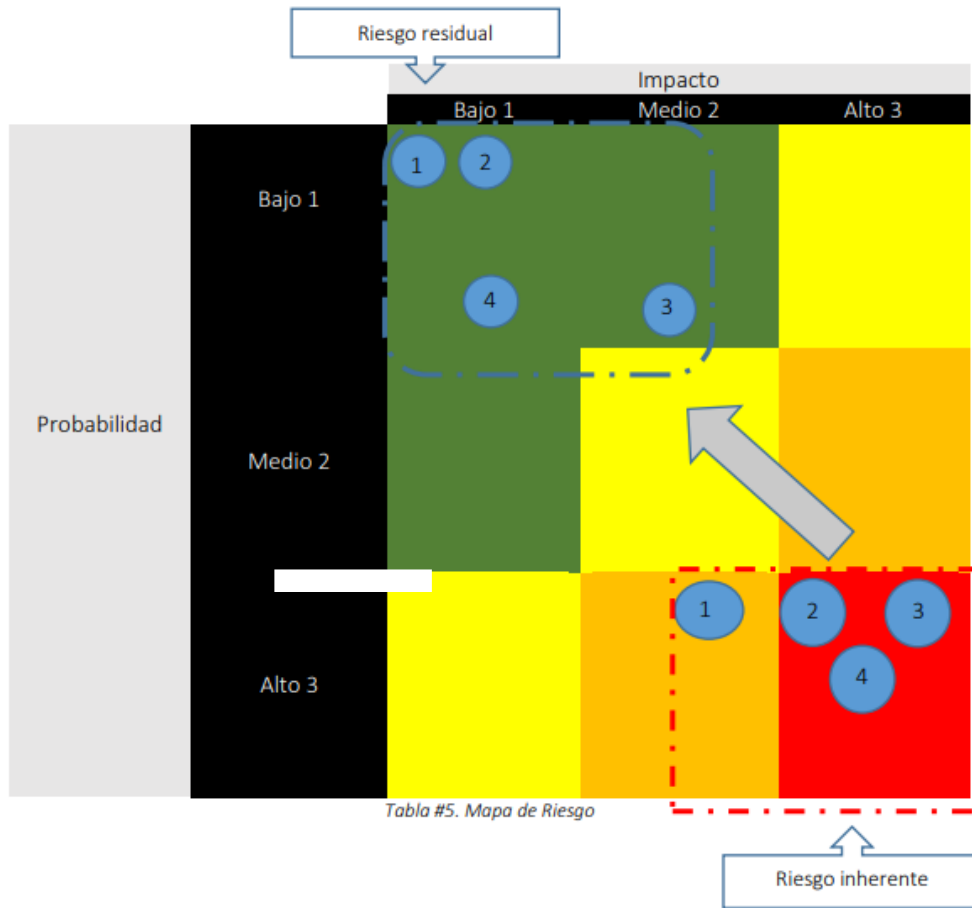


Gráfico 2: Mapa de riesgos de Plus TI

## 8.2 Evaluación de riesgos de Cybersource

Similarmente, el 29 de septiembre de 2022, se desarrolló el análisis de gestión de riesgos de terceras partes para Cybersource, en cumplimiento de la “Normas Técnicas para la Gestión de la Seguridad de la Información” (NRP-23). El documento “Guía de control para la mitigación de riesgos de Cybersource” soportó al análisis de Riesgos de Cash-In con Tarjeta de Crédito y Débito a través de la página Web de Tigo Money. Este proyecto comercial será lanzado en 2023. De dicha evaluación resultaron un total de 5 riesgos identificados, los cuales son mitigados por la tercera parte contratada y por actividades internas de Mobile Cash tal como se puede validar en el gráfico 3. Por lo que se puede concluir que el riesgo residual obtenido posterior a las actividades de control que se ha identificado para el proveedor es bajo y está dentro del apetito de riesgo de SPDE Mobile Cash, y no hay una acción inmediata a tomar para realizar actividad o control adicional. Sin embargo, Mobile Cash mantiene un monitoreo tanto para el cumplimiento contractual tanto para cumplimiento operativo y niveles de servicio ofrecidos al ingresar efectivo con tarjeta de débito o crédito por la pasarela de pago.



# Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

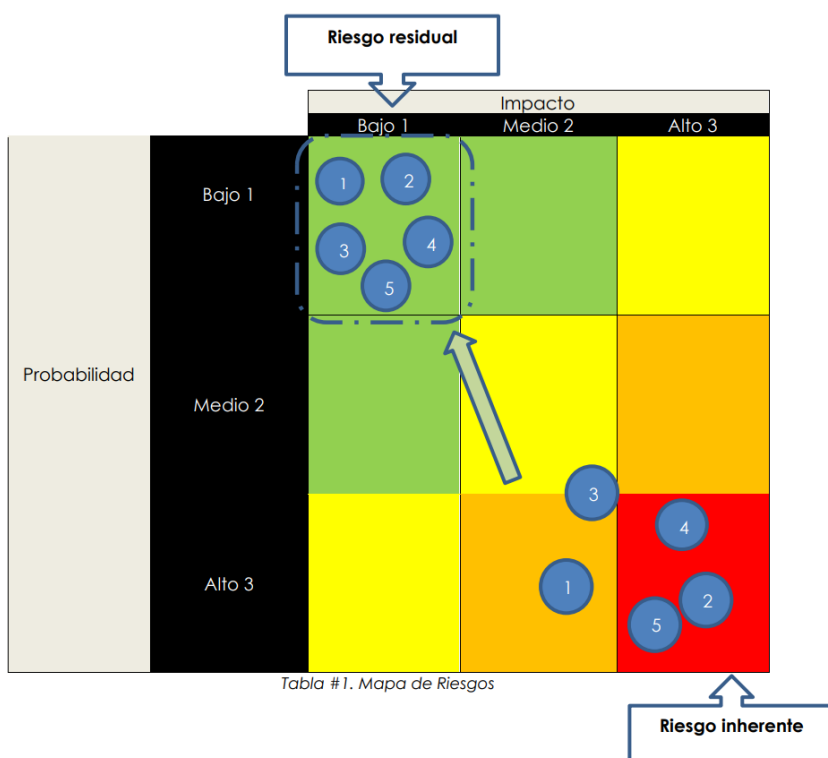


Gráfico 3: Mapa de riesgos de Cybersource

## 9. Evaluación anual de riesgos 2022

Entre abril y junio del año 2022, la Gerencia de Riesgos realizó la evaluación anual de riesgos de SPDE Mobile Cash, S.A., para ello, a través de la plataforma “Teams” se convocó a las áreas participantes a una sesión donde se comunicaron los objetivos, el marco regulatorio, así como la metodología para la revisión y evaluación de riesgos asociados a sus procesos.

Como resultado de esta evaluación, se identificaron un total de 140 riesgos, de los cuales 138 están suficientemente mitigados, dado que el riesgo residual está por debajo del apetito de riesgo de la entidad; mientras que los 2 restantes necesitan ciertas acciones para reducir su riesgo residual por debajo del apetito de la compañía. Dichas acciones son las siguientes:

- Elaboración de encuesta a empleados de Telemovil identificando al personal que realiza actividades de MFS y en qué porcentaje. A ejecutarse por el equipo de Recursos Humanos
- Completar la implementación del sistema antifraude. A ejecutarse por el área Antifraude y desarrollo de IT.

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

Es importante informar que este ejercicio anual tuvo una amplia participación de Gerencias, las cuales aportaron todo su conocimiento y experiencia para realizar un ejercicio valioso para la entidad pues le permite enfrentar de manera efectiva y eficiente los riesgos presentes en los procesos que estos ejecutivos lideran.

La evaluación anual de riesgos es un ejercicio establecido en la normativa NRP22 y en los manuales de gestión integral de riesgos de SPDE Mobile Cash, que implica la calibración del marco de control interno de forma tal, que se mantenga un nivel razonable en la contención de los riesgos operacionales

Los resultados obtenidos en la evaluación anual de riesgos para el año 2022 contemplados en una escala de medición de 0 a 9 puntos, fueron los siguientes:

- Riesgo inherente medido fue de 7.08,
- Riesgo residual 0.23,
- Apetito de riesgo 2.0.

### 10. Ejecución de plan de comunicación y entrenamiento para la gestión integral de riesgos en el año 2022

#### 10.1 Entrenamientos en Gestión de Riesgos 2022

Durante el año 2022 la Gerencia de Riesgos de SPDE Mobile Cash S.A. impartió un total de 7 entrenamientos en materia de Gestión de Riesgo Operacional, por medio de las plataformas de capacitación en las que se promovió la formación continua de empleados relacionados al negocio de SPDE Mobile Cash S.A. en áreas de dominio de políticas vigentes y conocimientos generales de la Gestión integral de Riesgos. Se abordó una audiencia promedio de 100 participantes con una participación del 93%.

Nombre	Descripción	Asistentes	Fecha	Modalidad
Entrenamiento de Antifraude/ Lavado de Dinero de Agentes	En cumplimiento con la NASF-07 se da a todos los agentes Tigo Money un entrenamiento de antifraude y otra de lavado de dinero, en adición a las dos inspecciones realizadas en el año.	93%	enero a diciembre	Presencial
Inducción empleados nuevo ingreso	Todos los nuevos empleados reciben entrenamientos en relación con gestión de riesgos, con el fin de explicar el compromiso de Mobile Cash en el cumplimiento de las normas establecidas por la SSF, además de brindar los conocimientos necesarios para el registro oportuno de riesgos operacionales.	100%	enero a diciembre	Presencial
Entrenamiento de política de Liquidez	Se brinda a los empleados de Mobile Cash un entrenamiento con el objetivo de dar a conocer la política de liquidez de la entidad, la cual tienen el objetivo de controlar y gestionar la liquidez, para cumplir obligaciones de pago a corto plazo, sin que la entidad tenga que recurrir a la liquidación de activos abajo de su costo real.	89%	febrero	Online

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

Entrenamiento sobre Gestión de Riesgos	Se programó un entrenamiento con el fin de capacitar a la gerencia en materia de riesgos. Con esta se buscó brindar el conocimiento adecuado para identificar los riesgos inherentes, residual y los controles de mitigación establecidos para cada área.	88%	marzo	Online
Entrenamiento Antifraude para empleados Mobile Cash	Se impartió a todos los empleados de Mobile Cash un entrenamiento con el fin de prevenir fraude interno y externo.	98%	octubre	Online
Entrenamiento de Regalos y Hospitalidades	Se impartió a todos los empleados de Mobile Cash un entrenamiento con el fin de establecer las políticas de la compañía en cuanto a regalos y hospitalidades.	90%	noviembre	Online
Entrenamiento de Interacción con funcionarios de Gobierno	Se impartió a todos los empleados de Mobile Cash un entrenamiento con el fin de establecer las políticas de la compañía en cuanto a interacciones con funcionario de gobierno.	90%	noviembre	Online

### 10.2 Campañas de comunicación Interna

Se reporta también que se realizaron campañas de comunicación interna vía correo electrónico con el propósito de informar a los empleados relacionados al negocio acerca de: prevención de fraude, importancia del registro oportuno de los eventos de riesgo operacional, orientación sobre el manejo de conflictos de interés, actualización de los documentos asociados al Marco de control interno de SPDE Mobile Cash S.A., manejo de liquidez, y campaña de comunicación Tigo Money con el fin de concientizar el uso responsable y monitoreo de billeteras asociadas a números telefónicos de otras operadoras .

### 10.3 Campañas de comunicación Externa

La Gerencia de Riesgos realizaron 2 campañas externa a suscriptores TIGO MONEY que consistió en el envío de mensajes de texto de seguridad de las Billeteras Electrónicas con frecuencia de envío semanal denominados como “TIGO TIPS” cuyo enfoque es la prevención de fraude. El alcance de suscriptores de dichos mensajes corresponde al 100% de la base de usuarios activos de SPDE Mobile Cash S.A.

## 11. Monitoreo transaccional antifraude

Durante 2022, se realizó un monitoreo de todas las transacciones realizadas dentro del sistema principal de Mobile Cash, S.A., a efectos de generar alertas, que orientan al equipo de antifraude para tomar acciones sobre un evento sospechoso. Debido a eso y en cumplimiento con las directrices de la SSF se esta implementando un sistema interno de antifraude, que al cierre de 2022 cuenta con 23 alarmas operativas.

El sistema antifraude ha permitido identificar patrones sospechosos de fraude lo que ha llevado por ejemplo, a la investigación de actividades fraudulentas realizadas por Agentes en colusión con promotores TIGO Money con el propósito de obtener dinero proveniente de incentivos comerciales a clientes. Este comportamiento transaccional se detectó oportunamente a través de alertas del sistema de Gestión antifraude, donde logró detectarse el volumen de transacciones sospechosas. En la investigación el equipo antifraude identifico que los Promotores y Agentes Tigo Money habían activado billeteras utilizando

## **Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022**

identidades de personas que no habían solicitado tal servicio, con el fin de obtener incentivos comerciales los cuales fueron transferidos a billeteras concentradoras bajo el nombre de terceras personas, en las cuales se acumuló un total \$1,764.00.

Con base a este caso el equipo de antifraude notificó oportunamente a la alta gerencia. Mobile cash procedió a desvincular a los promotores y agentes involucrados y se dieron de baja a todas las billeteras electrónicas ilegítimas. Adicionalmente, para minimizar estos abusos por parte de puntos de activación, Promotores, vendedores u otras personas, fue necesario realizar una revisión de los puntos de control del proceso de activación de billeteras ya sea asistida o de manera personal.

### **12. Resultados de Auditoría Interna de Gestión de Riesgos**

En abril 2022, se recibieron los resultados de auditoría interna de la gestión de riesgos de 2020 y 2021 en la que se evaluó a la gerencia de riesgos de SPDE Mobile CASH. El Informe preliminar de auditoría presento un total de 26 observaciones de los cuales 24 ya han sido solventados, por lo que se compartió evidencia al auditor interno. Para las 2 observaciones restantes, se ha identificado que una corresponde a una falla técnica en donde se debe reestablecer la conexión entre el sistema principal de SPDE Mobile Cash S.A. y la plataforma de pagos masivos del Banco Central de Reserva para habilitar la “destrucción” de Dinero electrónico, lo cual se está trabajando con el equipo de operaciones y que se espera sea resuelta en el año 2023, la segunda requiere del apoyo de IT para completar la fase 2 de desarrollo interno sistema antifraude el cual se finalizará hasta 2023.

En septiembre de 2022, dio inicio el proceso de auditoría de la gestión de control interno, de la cual a la fecha del presente informe aún no se han recibido los resultados.


### **13. Ejecución del programa de seguridad de la información**

Durante 2022 se evaluaron indicadores de Seguridad de la Información. Con el cual se pudo concluir un cumplimiento de un 90% de los SLA establecidos para baja de accesos. Respecto a los incidentes de ciberseguridad en los dispositivos Mobile Cash se han mantenido al mínimo, reduciendo respecto al año 2021, únicamente se detectó un incidente de código malicioso en el mes de marzo el cual no genero ningún daño significativo debido a una acción oportuna de parte del equipo de Ciberseguridad. Adicionalmente, se registró un bloqueo de 270 ataques apoyado de un cumplimiento de parchado del 80% con lo que se puede concluir que se han cumplido las metas establecidas de ciberseguridad para 2022.

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022

### 14. Conclusiones generales sobre la gestión integral de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A.

- a) Durante el año 2022, se mantuvo una modalidad híbrida entre trabajo remoto y en la oficina, y bajo este método de trabajo la Gestión Integral de Riesgos de SPDE Mobile Cash, ha operado de manera efectiva en la ejecución del marco de control interno que le da a la entidad el sustento suficiente para operar con una exposición baja a riesgos financieros, reputacionales o de lavado de dinero. Apalancando también al estado de resultados financieros que presenta la entidad al cierre del 2022.
- b) El Marco de Control Interno de Mobile Cash, ha estado bajo monitoreo y ajustándose a modalidad remota y a los nuevos riesgos que asume la organización en la búsqueda de nuevos negocios o establecimiento de nuevos procesos. operado de manera efectiva reduciendo los riesgos en su mayoría por debajo del apetito de riesgos de la entidad.
- c) No se presentó ningún riesgo que impactara materialmente los resultados financieros de la Entidad.
- d) Las diferentes instancias que procuran el cumplimiento y operación del Marco de Gestión de Riesgos tales como la Gerencia de Riesgos, el Comité de Riesgos, han operado con el apoyo de la Junta directiva y de la alta Gerencia de manera oportuna en cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Norma NRP-22.

<b>Estatus</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por</b>	Carlos Armando Navas	Gerente de Riesgos	

FIN DEL REPORTE