



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

**Año 2024**

## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| ÍNDICE.....   | 2  |
| 1. Antecedentes .....   | 4  |
| 2. Marco Normativo SPDE Mobile Cash S.A. (en adelante para efectos de este informe Mobile Cash).....                            | 4  |
| 3. Estructura organizativa para la gestión integral de riesgos .....  | 5  |
| 4. Detalle de los principales riesgos asumidos por las actividades de la entidad.....   | 6  |
| 5. Políticas para la gestión integral de riesgos.....   | 7  |
| 6. Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para la gestión efectiva y eficiente de los riesgos..... | 12 |
| 7. Resultados de las evaluaciones efectuadas al marco de control interno.....   | 16 |
| 7.1 Autoevaluación del Control Interno .....  | 16 |
| 8. Evaluación de riesgos para proyectos comerciales .....   | 19 |
| Riesgos identificados.....  | 20 |
| 9. Evaluación anual de riesgos 2024.....  | 20 |
| Metodología de la evaluación.....   | 20 |
| Evaluación anual de riesgos 2024.....   | 24 |
| Resultados obtenidos.....   | 24 |
| Tipos de riesgos.....   | 24 |
| Mapa de riesgos .....   | 26 |
| Plan de acción.....   | 26 |
| Conclusión.....   | 27 |
| 10. Perfil de riesgos de Mobile Cash .....  | 27 |
| Gestión de riesgos de la entidad .....  | 28 |
| Control interno.....  | 31 |
| Cambios comerciales .....   | 31 |

## *Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

|  |    |
|--|----|
| Conclusión.....  | 31 |
| 11. Ejecución de plan de comunicación y entrenamiento para la gestión integral de riesgos en el año 2024 |    |
| 31   |    |
| Entrenamientos en Gestión de Riesgos 2024 .....  | 31 |
| <i>Tabla #13 lista de entrenamientos</i> .....   | 32 |
| Campañas de comunicación Interna.....  | 32 |
| <i>Tabla #14 Campañas de concientización</i> .....   | 33 |
| Campañas de comunicación Externa.....  | 33 |
| 12. Monitoreo transaccional antifraude .....   | 33 |
| 13. Resultados de Auditoría de gestión de riesgos y control interno .....                                | 34 |
| 14. Ejecución del programa de seguridad de la información.....   | 34 |
| 15. Conclusiones generales sobre la gestión integral de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A.....             | 36 |

## **1. Antecedentes**

Agosto del 2018, Mobile Cash fue autorizada por el Banco Central de Reserva de El Salvador para operar como la primera Sociedad Proveedora de dinero electrónico, pasando su nueva razón social a ser Sociedad Proveedora de Dinero Electrónico Mobile Cash S.A. (SPDE Mobile Cash S.A.).

Dicha sociedad presta los siguientes servicios bajo la marca TIGO Money:

- Envío de dinero electrónico
- Retiro de dinero en efectivo
- Pago de facturas de servicios
- Compra de paquetes Tigo
- Recepción y pago de remesas familiares
- Pagos de comercio
- Pagos masivos.

Los servicios de proveeduría de dinero electrónico ofrecen una serie de ventajas para los suscriptores, específicamente para el caso de El Salvador los beneficios son:

- Respaldo en cash de los depósitos de las billeteras electrónicas en el Banco Central de Reserva.
- Optimización de tiempo dada la accesibilidad 24/7 para el uso de los fondos.
- Pagos y transferencias fácil e instantáneamente realizables.
- Fácil monitoreo de movimientos de la cuenta para la prevención del riesgo de Lavado de dinero.
- Funcionalidades fácilmente comprensibles para los clientes.
- Bajo costo tasas y comisiones por transacciones.
- Comodidad y disponibilidad para el cliente por no requerir desplazamiento físico ni intervención de terceros.
- Amplia red de agentes TIGO Money ubicados en los 14 departamentos del país.

## **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 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,

## *Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

que 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 con el propósito de gestionar integralmente el riesgo inherente.

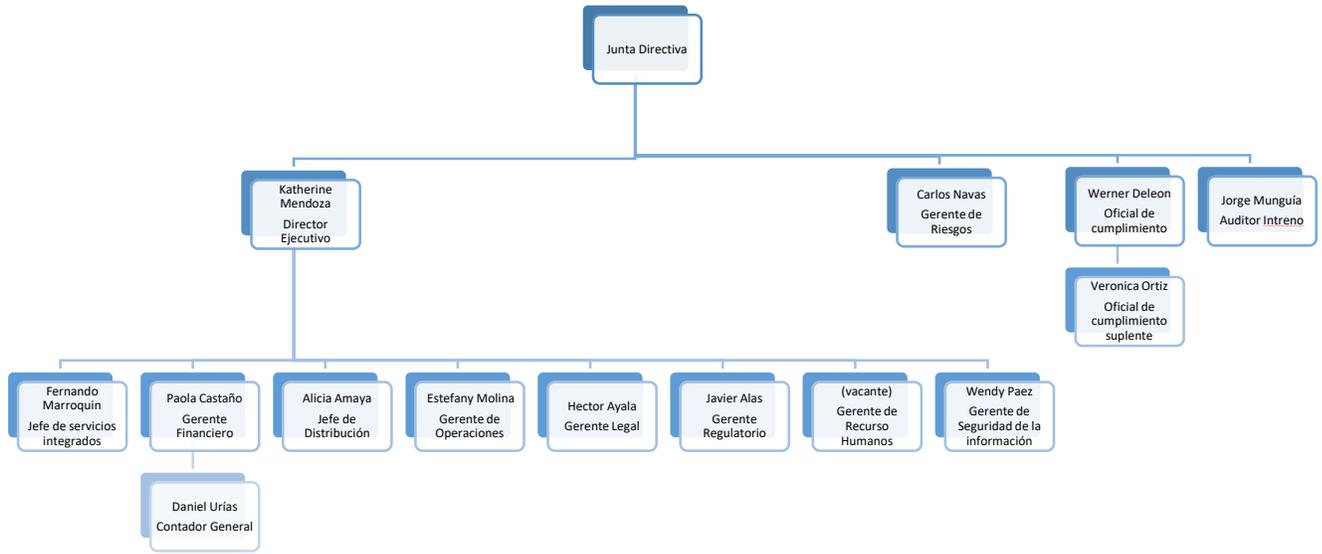
El presente informe da cumplimiento al artículo 25 de las *“Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico” (NRP-22)*, en donde se establece la obligación de las entidades a remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero el Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos.

En dicho artículo, se define como contenido mínimo para este 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
- 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**

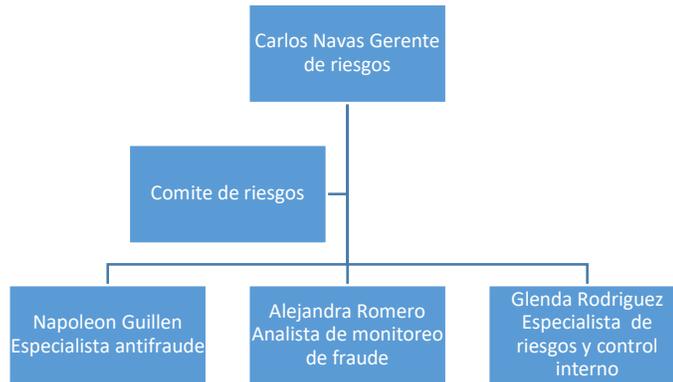
Durante el año 2024, se realizó una reestructuración de la organización de a SPDE Mobile Cash S.A. , donde ha incorporado el Jefe de servicios integrados a cargo del cumplimiento regulatorio de la continuidad de negocio, asimismo se ha agregado la posición de Jefe de , cuyo rol es la distribución ya abastecimiento en el mercado de dinero electrónico. La posición de recursos humanos esta vacante desde el tercer trimestre del 2024. La grafica #1 muestra el organigrama vigente.



Grafica #1 Organigrama de SPDE Mobile Cash S.A.

### Estructura de la Unidad de riesgos.

Durante el año 2024 la Unidad de riesgos opero con 4 personas, todas son empleados tercerizados a través del contrato de servicio suscrito entre SPDE Mobile Cash S.A. y Telemovil El Salvador S.A. de C.V.



Grafica #2 Organigrama de la unidad de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A.

## 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:

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024

**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.

**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 para la gestión integral de riesgos

A continuación, se presenta el listado correspondiente a las Políticas y Manuales vigentes para la Gestión Integral de Riesgos.

| No.  | Nombre de la política                          | Objetivo de la Política/Manual   | Actualizaciones  |
|--|--|--|--|
| <b>MANUAL, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTION INTEGRAL DE RIESGO</b> |  |  | <b>ACTUALIZACIONES</b>   |
| 1  | Manual de gestión integral de Riesgo Versión 6 | 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 necesarias para la Gestión integral de Riesgos, en | Para el año 2024, se utilizó la versión 6 de octubre 2023, del Sistema Financiero. |

*Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

| No. | Nombre de la política                               | Objetivo de la Política/Manual   | Actualizaciones   |
|-----|---|--|---|
|     |   | el cumplimiento de las Norma Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Sociedades Proveedoras de Dinero Electrónico (NRP-22).  |   |
| 2   | Política antifraude Versión 5                       | Esta Política establece las guías para la gestión del riesgo de fraude y las acciones que la administración y empleados deben realizar ante la materialización de este riesgo.   | Para el año 2024, se utilizó la versión 5 emitida en octubre de 2023.       |
| 3   | Política de gestión integral del riesgo, versión 10 | 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 Consumidor, en los instructivos y Normas de la Superintendencia del Sistema Financiero y del Banco Central de Reserva de El Salvador. | Para el año 2024, se utilizó la versión 10 actualizada en octubre de 2023.  |
| 4   | Manual de control interno Versión 5                 | Este manual contiene la descripción de los controles internos aplicables para la gestión del riesgo inherente a los procesos que realiza Mobile Cash.  | La versión 5 del Manual de control interno esta vigente desde junio de 2024 |
| 5   | Estatutos del Comité de riesgos Versión 12          | Este documento contiene las reglas y guías que gobiernan la función del Comité de riesgos y establece los lineamientos básicos para las sesiones de esta instancia interna.  | Versión 12 vigente desde septiembre del 2024.                               |
| 6   | Perfil de riesgos                                   | Este documento tiene como objetivo establecer el perfil de riesgos de la organización y su exposición a eventos negativos derivado de sus operaciones y procesos internos.   | En junio 2024 se actualizo el perfil de riesgos de Mobile Cash              |

*Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

| No. | Nombre de la política  | Objetivo de la Política/Manual  | Actualizaciones                                   |
|-----|--|---|---|
| 7   | Procedimiento para el calculo de apetito de riesgos, versión 3.                        | En atención a la metodología de gestión integral de riesgos, se establece un procedimiento que permita el calcular del apetito de riesgos de la Entidad, en el cual se consideran diferentes factores que pueden contribuir a materialización de riesgos y cuyo impacto no supere la capacidad de Mobile Cash de continuar sus operaciones y prestación del servicio financiero móvil.  | La versión 3 se actualizo en Septiembre del 2023. |
| 8   | Manual de usuario del sistema de información gerencial. Versión 1                      | El objetivo de este manual es proveer las guías y pasos para el acceso y uso adecuado del sistema de información gerencial.   | Octubre del 2023, versión 1.                      |
| 9   | Guía de pasos para registro de eventos de riesgo operacional Versión 2                 | El objetivo es facilitar el flujo de actividades a realizar para que cada empleado pueda registrar un evento de riesgo en la base de datos correspondiente.   | Octubre 2023, versión 2.                          |
| 10  | Política para el desarrollo de procedimientos y sistemas de control interno. Versión 3 | <p>a) Establecer los lineamientos precisos para que los miembros de la organización puedan de manera efectiva diseñar los procesos de negocio, administrativos, financieros, contables, tecnológicos, legales y regulatorios; considerando que estos vienen inherentemente acompañados de riesgos, los cuales deben ser efectivamente gestionados.</p> <p>b) Establecer las guías para el efectivo diseño e implementación de un sistema de Control Interno que especifique las actividades de Control para gestionar suficientemente el riesgo inherente</p> | Esta Política se actualizo en abril 2024.         |

*Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

| No.                                      | Nombre de la política  | Objetivo de la Política/Manual  | Actualizaciones  |
|--|--|---|--|
| 11                                       | Política de liquidez. Versión 1  | 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.   | Esta política se creó en Febrero del 2022                        |
| 12                                       | Matriz de delegación de funciones y autorizaciones de Mobile Cash. versión 2 | Define la segregación de funciones y los montos de dinero alineados con las jerarquías correspondientes.  | Versión 2 actualizada en agosto del 2024                         |
| <b>POLITICAS DE ETICA Y CUMPLIMIENTO</b> |  |   |  |
| 11                                       | Política de operaciones con partes vinculadas. Versión 2                     | Establecer el alcance y procedimiento para la valoración, aprobación y revelación de las operaciones celebradas entre parte vinculadas de SPDE Mobile Cash, con el propósito de administrar de forma correcta el riesgo de conflictos de interés asociados a una parte vinculada en eventuales transacciones recíprocas, que impliquen operaciones financieras, suministros, alquileres, garantías, compra venta de activos y otras transacciones aplicables. | La actualización a versión 2 se realizó en agosto del año 2024.  |
| 12                                       | Política anticorrupción. Versión 5   | 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   | Agosto 2024, Actualización de glosario y vigencia del documento. |

*Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

| No. | Nombre de la política                           | Objetivo de la Política/Manual  | Actualizaciones   |
|-----|---|---|---|
|     |   | 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.   |   |
| 12  | Código de conducta Versión 6                    | Establece las guías y criterios para que la administración y todos los empleados de SPDE Mobile Cash actúen apegados a las normas éticas y practiquen los valores de la organización en prevención de actos ilegales, de corrupción o fraude. Además, orienta a los empleados en sus relaciones interpersonales para contribuir al ambiente de trabajo sano y productivo, así como una actuación transparente.  | En abril del 2024 la Junta directiva aprobó la versión 6 del Código de conducta de la entidad.        |
| 13  | Política de regalos y hospitalidades. Versión 4 | Ofrecer una guía para todos los empleados de Mobile Cash, así como aquellos con quienes tratamos, ya sean clientes, proveedores, entidades de gobierno y otras terceras partes, con relación al manejo de regalos y hospitalidades; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los criterios y formalidades necesarios de transparencia en lo que se refiere a regalos y hospitalidades;</li> <li>• Proteger a los empleados de Mobile Cash, ante cualquier conflicto de interés que los exponga al riesgo de recibir o dar soborno o a ser utilizado como instrumento de corrupción</li> </ul> | Fecha de actualización de la versión agosto 2024, ya que es una Política standard del grupo Millicom. |
| 14  | Política de Gestión de Terceros. Versión 3      | Proporcionar orientación práctica a los colaboradores que habitualmente tratan con  | La versión 3 se actualizo en junio del 2024.  |

| No. | Nombre de la política                           | Objetivo de la Política/Manual  | Actualizaciones                           |
|-----|---|---|---|
|     |   | Terceros, con el fin de ayudarles a tomar decisiones que sean legales, éticas y de conformidad con el Código de Conducta de SPDE Mobile Cash SA (Mobile Cash SA   |   |
| 15  | Política de Patrocinios y Donaciones. Versión 4 | Proporcionar orientación práctica a los colaboradores que habitualmente tratan con Patrocinios y Donaciones, con el fin de ayudarles a tomar decisiones que sean legales, éticas y de conformidad con el Código de Conducta de Mobile Cash. | La versión 4 se actualizo en agosto 2024. |
| 16  | Política Eleva Tu Voz. versión 3                | Establecer la guías y uso correcto del canal de denuncias de la entidad.  | La versión 3 se emitió en agosto 2024     |
| 17  | Política de Conflicto de Intereses. Versión 4   | Definir los medios y la forma para que los empleados puedan declarar sus conflictos de interés, antes de que se genere un acto en contra de los establecido en el Código de conducta de la entidad.   | La versión 4 se emitió en junio 2024      |

*Tabla #1 política y manuales de gestión de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A.*

## 6. Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para la gestión efectiva y eficiente de los riesgos.

La metodología de Gestión de Riesgo utilizada por SPDE Mobile Cash, está basada en lo dispuesto en el Artículo 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 2024

En cumplimiento de la regulación anteriormente citada, 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 en las operaciones de Mobile Cash.

Este ejercicio consta de 10 pasos que se describen a continuación:

### Paso 1

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

### Paso 2

Posterior al lanzamiento de la evaluación anual de riesgos, la Gerencia de Riesgos programa sesiones con diferentes empleados que lideran procesos clave, para el levantamiento e identificación de los riesgos asociados a los procesos que cada área gestiona, en esta misma sesión se completa una plantilla que recoge los insumos para la Matriz de Riesgos en la cual se realiza un cálculo de riesgo inherente basados en una escala de Impacto financiero y probabilidad de ocurrencia de un riesgo, de acuerdo con las siguientes tablas que contiene los criterios y los valores de cada nivel de exposición:

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

**Tabla #3: Escala de impacto financiero**

| 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  |

**Tabla#4: escala para la probabilidad de ocurrencia**

La plantilla de evaluación de riesgos es una herramienta en Excel (Herramienta de evaluación de riesgos) que calcula a partir de los valores que el equipo de riesgos, en conjunto con el Gerente del área, establecen a partir de las escalas antes detalladas para medir el riesgo inherente. En este paso se identifica en función de los criterios y conocimiento de los gerentes, el nivel de impacto y probabilidad del riesgo; luego se procede a determinar el riesgo inherente con la aplicación de la siguiente fórmula que ya está incorporada en la herramienta mencionada:

Impacto financiero X probabilidad de ocurrencia = Riesgo inherente

### **Paso 3**

Una vez la herramienta ha calculado el riesgo inherente, el equipo de riesgos apoya a la persona responsable de gestionar el riesgo para identificar 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. Para esta actividad los participantes se apoyan del Manual de Control Interno, el cual establece insumos indispensables para los controles por área de Negocio de SPDE Mobile Cash S.A.

### **Paso 4**

Habiendo establecido los controles existentes y aplicables al riesgo inherente identificado, se procede a evaluar la efectividad de cada control de acuerdo con los siguientes criterios:



De acuerdo con el cumplimiento de los criterios anteriores, se establece el nivel de madurez que permite establece la efectividad de cada control 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                     |

**Tabla #5: Escala de madurez y efectividad de controles internos**

El calculo de la efectividad de cada control se realiza en la herramienta de evaluación de riesgos, la cual ya incorpora la formula pertinente que calcula el porcentaje de efectividad a partir del grado de madurez de un control. De forma que una vez se establece el nivel de madurez de cada control, se ingresa el dato a la herramienta y esta calcula la efectividad de cada control.

### **Paso 5**

Finalmente, se procede a determinar el Riesgo Residual que es la medición de riesgo teniendo en cuenta la efectividad de los controles asociados.

El riesgo residual es calculado en la herramienta de evaluación de riesgos, partiendo del riesgo inherente y de la efectividad de los controles asociados para mitigarlo, aplicando la siguiente formula:

$$\text{Riesgo inherente} \times (1 - \text{Efectividad de control}) = \text{Riesgo residual}$$

### **Paso 6**

Si el riesgo Residual resulta superior a 2.00/9.00 puntos, 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 otras actividades que darán como resultado un avance y una mejora en la ejecución de los procesos.

Las etapas antes descritas, se replican con todas las áreas involucradas.

### **Paso 7**

Cuando los responsables de la gestión de los riesgos han completado la evaluación del riesgo inherente, de la efectividad de los controles internos y han determinado el riesgo residual, el equipo de la gerencia de riesgos procede a ejecutar una revisión de los cálculos, y de los criterios aplicados, para asegurar, que el riesgo inherente haya sido bien calculado, de manera tal que los demás pasos de la evaluación puedan procesar este insumo hasta establecer el riesgo residual. Toda aquella evaluación que no este alineada a la metodología de evaluación de riesgos, es calibrada por el equipo de la gerencia de riesgos.

### **Paso 8**

La Gerencia de Riesgos realiza una sesión general de presentación de resultados con las Gerencias participantes en todo el ejercicio; de manera tal, que sean conocedores de riesgo residual bajo el cual, de acuerdo con la evaluación de riesgos, 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.

## **Paso 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.

## **Paso 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.

## **7. Resultados de las evaluaciones efectuadas al marco de control interno**

### **7.1 Autoevaluación del Control Interno**

El proceso de autoevaluación de control interno es parte del cálculo de gestión integral de riesgos, que tiene como propósito monitorear de manera periódica la efectividad de cada actividad de control; con este fin en mente, la Gerencia de riesgos organiza y lidera en su función de segunda línea de defensa, 3 fases de evaluación interna de cada control que se ejecuta dentro de los diferentes procesos. El resultado de cada fase se detalla en los siguientes párrafos de este informe.

#### **7.1.1 Fase 1 de la Autoevaluación del Control Interno**

En abril 2024, se llevó a cabo la primera fase de autoevaluación de control interno, en la que se evaluaron 60 controles de los procesos de Activos fijos, Antifraude, Antilavado de Dinero, Aseguramiento del Ingreso, Continuidad del negocio, Etica y cumplimiento, impuestos, operaciones, proyectos, recursos humanos, regulatorio y Riesgos.

La actividad de autoevaluación consistió en que cada representante de estos procesos de SPDE Mobile Cash, S.A. autoevaluara el cumplimiento de los controles internos, revisando la descripción correspondiente establecida en el manual de control interno contra las evidencias colocadas. Con lo que se pretende asegurar que se cuenta con documentación completa y precisa que respalde las actividades realizadas para gestionar los riesgos de la entidad. Posteriormente, la Gerencia de Riesgos procedió a verificar las evidencias presentadas por los responsables de cada control, el nivel de madurez y efectividad de estos; para ello, existe una escala de madurez de 0 a 3, donde 0 es un control no ejecutado, 1 es un control que no se ejecuta de manera completa, 2 es un nivel de madurez adjudicado a aquellos controles que no se ejecutan consistentemente y 3 es un control efectivo y consistentemente realizado.

El nivel de madurez promedio fue de 2.93, el promedio por proceso se resume en la siguiente tabla:

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024

| Áreas evaluadas           | Madurez promedio de los controles de cada área (Escala de 0 a 3) |
|---------------------------|--|
| Activos fijos             | 3.00   |
| Antifraude                | 3.00   |
| Antilavado de dinero      | 3.00   |
| Aseguramiento del ingreso | 3.00   |
| Continuidad de negocio    | 3.00   |
| Ética y cumplimiento      | 3.00   |
| Impuestos                 | 3.00   |
| Operaciones               | 3.00   |
| Proyectos                 | 3.00   |
| Recursos Humanos          | 3.00   |
| Regulatorio               | 2.00   |
| Riesgos                   | 2.92   |

**Tabla #6: Resultados de autoevaluación control interno fase 1, 2024**

### 7.1.2 Fase 2 de la Autoevaluación de Control Interno.

En junio y julio de 2024, se llevó a cabo la segunda fase de autoevaluación de control interno, en la que se evaluaron 82 controles de los procesos de Reportes Financieros, Legal y Gobierno Corporativo, Comercial, controles a Nivel de Entidad, Seguridad de la información, Aseguramiento del servicio, Legal, ventas y distribución, Rendimiento y garantía de la red, Operaciones MFS, Entrega del servicio, Comercial, Riesgos, Regulatorio, Operaciones IT, Impuestos, Auditoría interna, Planificación financiera, Aseguramiento de la calidad, Continuidad del negocio y Tesorería.

La actividad de autoevaluación consistió en que cada dueño de la actividad del control de SPDE Mobile Cash, S.A. autoevaluara el cumplimiento de los controles internos, revisando la descripción correspondiente establecida en el manual de control interno contra las evidencias colocadas. Con lo que se pretende asegurar que se cuenta con documentación completa y precisa que respalde las actividades realizadas para gestionar los riesgos de la entidad. Posteriormente, la Gerencia de Riesgos procedió a verificar 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, 1 es un control que no se ejecuta de manera completa, 2 es un nivel de madurez adjudicado a aquellos controles que no se ejecutan consistentemente y 3 es un control efectivo y consistente.

El nivel de madurez promedio de la fase 2 fue de 2.91/3 puntos, el promedio por cada área que se resume en la siguiente tabla:

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024

| Áreas evaluadas                  | Madurez promedio de los controles de cada área (Escala de 0 a 3) |
|----------------------------------|--|
| Seguridad de la Información      | 3.00   |
| Aseguramiento del Servicio       | 2.91   |
| Legal                            | 2.80   |
| Ventas y distribución            | 3.00   |
| Rendimiento y Garantía de la Red | 3.00   |
| Operaciones MFS                  | 2.80   |
| Entrega del servicio             | 2.50   |
| Comercial                        | 3.00   |
| Riesgos                          | 2.67   |
| Regulatorio                      | 3.00   |
| Operaciones IT                   | 3.00   |
| Impuestos                        | 3.00   |
| Auditoría interna                | 3.00   |
| Planificación Financiera         | 3.00   |
| Aseguramiento de la Calidad      | 3.00   |
| Continuidad del negocio          | 3.00   |
| Tesorería                        | 3.00   |

**Tabla #7: Promedio de controles por operaciones evaluadas fase 2 2024**

### 7.1.3 Fase 3 de la Autoevaluación de Control Interno.

En octubre y noviembre de 2024, se llevó a cabo la tercera fase de autoevaluación de control interno, en la que se evaluaron 67 controles de los procesos de Contaduría, operaciones, control interno, BCM &HSE, MFS, compras, recursos Humanos, distribución MFS, Contac Center, Aseguramiento de ingreso, Planning, Excelencia Operacional, Impuestos, Legal, Tesorería, investigaciones, Canales MFS y Antilavado de dinero.

Con este proceso se busca asegurar la ejecución oportuna y consistente de cada control, y que se genere la documentación completa y con datos precisos que respalden las actividades realizadas para gestionar los riesgos de la entidad.

Posteriormente, la Gerencia de Riesgos procedió a verificar 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, 1 es un control que no se ejecuta de manera

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024

completa, 2 es un nivel de madurez adjudicado a aquellos controles que no se ejecutan consistentemente y 3 es un control efectivo y consistente.

El nivel de madurez promedio de la fase 3 fue de 2.93/3 puntos, el promedio por cada área se resume en la siguiente tabla:

| Áreas evaluadas           | Madurez promedio de los controles de cada área (Escala de 0 a 3) |
|---------------------------|--|
| Contaduría                | 3.00   |
| Operaciones               | 3.00   |
| Control Interno           | 3.00   |
| BCM & HSE                 | 3.00   |
| MFS                       | 2.80   |
| Compras                   | 2.75   |
| Recursos Humanos          | 3.00   |
| Distribuciones MFS        | 3.00   |
| Contact Center            | 2.33   |
| Aseguramiento de Ingresos | 3.00   |
| Planning                  | 3.00   |
| Excelencia Operacional    | 3.00   |
| Impuestos                 | 3.00   |
| Legal                     | 3.00   |
| Tesorería                 | 3.00   |
| Investigaciones           | 2.00   |
| Canales MFS               | 3.00   |
| Antilavado de dinero      | 3.00   |

**Tabla #8: Promedio de madurez de controles evaluados en fase 3 2024**

### 8. Evaluación de riesgos para proyectos comerciales

SPDE Mobile Cash S.A. (en adelante Mobile Cash) con el propósito de asegurar continuidad de sus operaciones ante la contratación de nuevos proveedores; por ello, previo a la tercerización de servicios se realiza una evaluación de riesgos con el fin de identificar aquellos riesgos derivados de los servicios a contratar y establecer los mecanismos de mitigación apropiados, esta acción también se realiza en cumplimiento a lo estipulado por Sección A del anexo 1 de las Normas Técnicas para la gestión de riesgos de seguridad de la información(NRP-23). Así mismo, dentro de este proceso se toman en cuenta los riesgos operacionales, tecnológicos, legales, riesgos reputacionales y riesgos financieros.

## Riesgos identificados

A finales del año 2023, SPDE Mobile Cash S.A. decidió replantear su negocio realizando una reducción de su alcance de mercado, por lo que su alcance se limitó a clientes cuya línea móvil celular opera con la red telefónica de TIGO. Dentro de esa estrategia, se estableció que no habría nuevos proyectos comerciales que implicaran una exposición a nuevos riesgos o incremento de los existentes. Bajo esa perspectiva no hubo necesidad de realizar algún análisis de riesgos en el año 2024.

## 9. Evaluación anual de riesgos 2024

La evaluación de riesgos se llevó a cabo entre los meses de mayo y junio 2024, la Gerencia de Riesgos coordinó esta actividad, en la cual en conjunto con los líderes de los procesos clave, se identificaron y se evaluaron 60 Riesgos. Como resultado de dicha evaluación se determinó un riesgo Inherente de 8.30 en una escala de medición de 0 a 9, y cuyos controles asociados a la gestión de dichos riesgos, reducen su exposición a un riesgo residual 0.33, valor inferior al apetito de riesgo establecido para SPDE Mobile Cash S.A. el cual corresponde a 2.0, siempre en la escala de 0 a 9 puntos.

Este proceso de identificación, medición y mitigación de riesgos de Mobile Cash S.A. fue registrado en la herramienta en Excel: EVALUACIÓN DE RIESGOS SPDE MOBILE CASH S.A. 2024. Este documento se elaboró con el fin de comunicar los resultados de la evaluación y para que sirva como instrumento de monitoreo de eventos que pueden llegar a generar un daño en la entidad de manera operativa, económica, reputacional o de persona; para anticiparnos a estos riesgos, considerando las actividades de control con las que cuenta la entidad.

### Metodología de la evaluación

Durante la evaluación anual de riesgos, el equipo de riesgos acompañó a los líderes de cada una de las 20 gerencias con el fin de revisar los riesgos identificados, analizando el riesgo inherente, las actividades de control, el riesgo residual y los planes de acción para aquellos que sobrepasen el apetito de riesgo de la entidad. El detalle de estas actividades se presenta a continuación:

| No. | Actividad  | Descripción   |
|-----|--|---|
| 1   | Determinar componentes de riesgo inherente:<br>Impacto financiero y probabilidad | <p>El Riesgo Inherente es el nivel de riesgo propio de la actividad sin tener en cuenta el efecto de los controles existentes.</p> <p>El Riesgo Inherente es calculado mediante la siguiente fórmula:</p>  <p>Para ello:</p> <p><b>1.1 Realiza cálculo de impacto financiero</b> (Pérdidas económicas a presentarse en caso de que el evento se materialice 1 vez).</p> |

|   |   | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Impacto financiero</th> <th colspan="2">Entonces el impacto es:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pérdidas financieras <math>\geq</math> \$100,000</td> <td>3</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>\$ 50,000 <math>\leq</math> Pérdidas financieras <math>&lt;</math> \$100,000</td> <td>2</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td>Pérdidas financieras <math>&lt;</math> \$50,000</td> <td>1</td> <td>Bajo</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Tabla 1: Criterios para definir el impacto financiero</i></p> <p><b>1.2 Realiza cálculo de probabilidad</b> (Cantidad de veces que un evento puede llegar a materializarse en un año).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Probabilidad</th> <th colspan="2">Entonces la probabilidad es:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Es inminente la materialización</td> <td rowspan="2">3</td> <td rowspan="2">Alta</td> </tr> <tr> <td>Posible que ocurra muchas veces</td> </tr> <tr> <td>Posible que ocurra algunas veces</td> <td>2</td> <td>Media</td> </tr> <tr> <td>Posible que ocurra pocas veces</td> <td rowspan="2">1</td> <td rowspan="2">Baja</td> </tr> <tr> <td>Rara vez ocurrirá</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>Tabla 2: Criterios para definir la probabilidad</i></p> | Impacto financiero | Entonces el impacto es: |         | Pérdidas financieras $\geq$ \$100,000 | 3 | Alto | \$ 50,000 $\leq$ Pérdidas financieras $<$ \$100,000 | 2    | Medio        | Pérdidas financieras $<$ \$50,000 | 1 | Bajo | Probabilidad | Entonces la probabilidad es: |   | Es inminente la materialización | 3 | Alta   | Posible que ocurra muchas veces | Posible que ocurra algunas veces | 2 | Media | Posible que ocurra pocas veces | 1 | Baja | Rara vez ocurrirá |
|---|---|---|--------------------|-------------------------|---------|---------------------------------------|---|------|---|------|--------------|-----------------------------------|---|------|--------------|------------------------------|---|---------------------------------|---|--------|---------------------------------|----------------------------------|---|-------|--------------------------------|---|------|-------------------|
| Impacto financiero                                  | Entonces el impacto es:                                     |   |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Pérdidas financieras $\geq$ \$100,000               | 3   | Alto  |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| \$ 50,000 $\leq$ Pérdidas financieras $<$ \$100,000 | 2   | Medio   |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Pérdidas financieras $<$ \$50,000                   | 1   | Bajo  |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Probabilidad  | Entonces la probabilidad es:                                |   |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Es inminente la materialización                     | 3   | Alta  |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Posible que ocurra muchas veces                     |   |   |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Posible que ocurra algunas veces                    | 2   | Media   |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Posible que ocurra pocas veces                      | 1   | Baja  |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Rara vez ocurrirá                                   |   |   |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| 2   | Realizar la relación entre probabilidad e impacto inherente | <p>De acuerdo con la relación entre el impacto financiero y la probabilidad, el Riesgo Inherente puede ser: Alto, Medio o Bajo, tal como se muestra en la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2" rowspan="2"></th> <th colspan="3">Impacto</th> </tr> <tr> <th>Bajo</th> <th>Medio</th> <th>Alto</th> </tr> <tr> <th rowspan="3">Probabilidad</th> <th>1 Baja</th> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <th>2 Media</th> <td>2</td> <td>4</td> <td>6</td> </tr> <tr> <th>3 Alta</th> <td>3</td> <td>6</td> <td>9</td> </tr> </thead></table> <p><i>Tabla 3: Relación entre probabilidad e impacto financiero inherente</i></p>   |                    |                         | Impacto |                                       |   | Bajo | Medio   | Alto | Probabilidad | 1 Baja                            | 1 | 2    | 3            | 2 Media                      | 2 | 4                               | 6 | 3 Alta | 3                               | 6                                | 9 |       |                                |   |      |                   |
|   |   | Impacto   |                    |                         |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
|   |   | Bajo  | Medio              | Alto                    |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
| Probabilidad  | 1 Baja  | 1   | 2                  | 3                       |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
|   | 2 Media   | 2   | 4                  | 6                       |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |
|   | 3 Alta  | 3   | 6                  | 9                       |         |                                       |   |      |   |      |              |                                   |   |      |              |                              |   |                                 |   |        |                                 |                                  |   |       |                                |   |      |                   |

| 3   | Realizar asociación de controles               | <p>La asociación de controles consiste en añadir los controles documentados o actividades de control que ayudan a la mitigación de cada una de las causas identificadas. Generalmente un control está orientado a la mitigación ya sea del impacto o la probabilidad de un Riesgo.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 5px;">Impacto</div> <div style="text-align: center;">Control 1</div> <div style="color: #ffc107;">➔</div> <div style="text-align: right;">Efectividad %</div> </div> <hr style="border: 0.5px solid #ccc;"/> <div style="display: flex; align-items: center; justify-content: space-between;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 10px; border-radius: 5px;">Frecuencia</div> <div style="text-align: center;">Control 2</div> <div style="color: #ffc107;">➔</div> <div style="text-align: right;">Efectividad %</div> </div> </div>   |             |                      |   |      |   |       |   |      |
|---|--|---|-------------|----------------------|---|------|---|-------|---|------|
| 4   | Validar efectividad de controles               | <p>La efectividad de un control podrá ser estimada en función de su diseño, tomando en cuenta sus características principales, tales como:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD     Tipo[Tipo] --&gt; Efectividad((Efectividad del control<br/>Madurez &gt;90%))     Automatización[Automatización] --&gt; Efectividad     Frecuencia[Frecuencia de ejecución] --&gt; Efectividad             </pre> </div>   |             |                      |   |      |   |       |   |      |
| 5   | Calificar el nivel de efectividad de controles | <p>Los controles se califican según los niveles de efectividad, tomando en cuenta el grupo de controles (sea 1 o varios controles) que se encuentran mitigando el riesgo inherente, de acuerdo a la siguiente descripción.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d3d3d3;"> <th style="text-align: center;">Descripción</th> <th style="text-align: center;">Nivel de efectividad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel mínimo de efectividad, es decir, logra detectar menos del 40% de la frecuencia inherente (controles inexistentes, defectivos en base a muestreo, capacitaciones, etc.).</td> <td style="text-align: center; background-color: #ff0000; color: white;">Baja</td> </tr> <tr> <td>Nivel aceptable de efectividad, es decir, cubre del 40% al 90% de la frecuencia inherente (pueden ser manuales sin control dual, conciliaciones, comparaciones físicas contra sistema, actividades no automatizadas, etc.).</td> <td style="text-align: center; background-color: #ffff00;">Media</td> </tr> <tr> <td>Más alta efectividad, es decir, logra detectar más del 90% de la frecuencia inherente (pueden ser controles automáticos, controles duales, etc.).</td> <td style="text-align: center; background-color: #008000; color: white;">Alta</td> </tr> </tbody> </table> | Descripción | Nivel de efectividad | Nivel mínimo de efectividad, es decir, logra detectar menos del 40% de la frecuencia inherente (controles inexistentes, defectivos en base a muestreo, capacitaciones, etc.). | Baja | Nivel aceptable de efectividad, es decir, cubre del 40% al 90% de la frecuencia inherente (pueden ser manuales sin control dual, conciliaciones, comparaciones físicas contra sistema, actividades no automatizadas, etc.). | Media | Más alta efectividad, es decir, logra detectar más del 90% de la frecuencia inherente (pueden ser controles automáticos, controles duales, etc.). | Alta |
| Descripción   | Nivel de efectividad                           |   |             |                      |   |      |   |       |   |      |
| Nivel mínimo de efectividad, es decir, logra detectar menos del 40% de la frecuencia inherente (controles inexistentes, defectivos en base a muestreo, capacitaciones, etc.).   | Baja   |   |             |                      |   |      |   |       |   |      |
| Nivel aceptable de efectividad, es decir, cubre del 40% al 90% de la frecuencia inherente (pueden ser manuales sin control dual, conciliaciones, comparaciones físicas contra sistema, actividades no automatizadas, etc.). | Media  |   |             |                      |   |      |   |       |   |      |
| Más alta efectividad, es decir, logra detectar más del 90% de la frecuencia inherente (pueden ser controles automáticos, controles duales, etc.).   | Alta   |   |             |                      |   |      |   |       |   |      |

| <i>Tabla 4: Criterios para definir el nivel de efectividad de un control.</i> |   |   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
|---|---|---|-----------------------|----------|------|------------|-------|-----------------------|-------|-----------------------|----------|-------------|---|---|
| 6   | Determinar componentes de riesgo residual                     | <p>El Riesgo Residual, 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, en base a la siguiente fórmula:</p> <div style="text-align: center;"> <p>El diagrama muestra tres círculos azules. El primero contiene el texto 'Riesgo inherente'. A su derecha hay un símbolo de multiplicación '×'. El tercer círculo contiene '1- (Efectividad de controles)'. A su derecha hay un símbolo de igualdad '='. El último círculo contiene 'Riesgo residual'. Hay un pequeño cuadrado azul entre el símbolo de igualdad y el tercer círculo.</p> </div> <p><b>Donde:</b><br/> <u>Riesgo inherente:</u> Nivel de riesgo propio de la actividad sin tener en cuenta el efecto de los controles existentes.<br/> <u>Efectividad de controles:</u> Medición del grado de madurez de los controles existentes.</p>  |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| 7   | Realizar valoración de riesgo residual                        | <p>El criterio para la valoración de los riesgos residuales es el siguiente:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2" style="background-color: #d9e1f2;">Niveles</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Bajo</td> <td style="background-color: #90c060; text-align: center;">1</td> <td style="background-color: #90c060; text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>Medio</td> <td style="background-color: #ffc000; text-align: center;">3</td> <td style="background-color: #ffc000; text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td>Alto</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">6</td> <td style="background-color: #ff0000; text-align: center;">9</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><i>Tabla 5: Criterio valoración de riesgo residual</i></p>  |                       | Niveles  |      | Bajo       | 1     | 2                     | Medio | 3                     | 5        | Alto        | 6 | 9 |
|   | Niveles   |   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| Bajo  | 1   | 2   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| Medio   | 3   | 5   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| Alto  | 6   | 9   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| 8   | Tomar decisión sobre el resultado de Riesgo Residual obtenido | <p>De acuerdo a los resultados obtenidos de Riesgo Residual, se tomarán las siguientes decisiones:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Nivel riesgo residual</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Decisión</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #00b050; color: white;">Bajo</td> <td>Aceptación</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ffff00;">Medio</td> <td>Mitigación/Aceptación</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #ff0000;">Alto</td> <td>Mitigación/Aceptación</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;"><i>Tabla 6: Decisiones a tomar en base a riesgo residual calculado</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Decisión</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 20px;"> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> | Nivel riesgo residual | Decisión | Bajo | Aceptación | Medio | Mitigación/Aceptación | Alto  | Mitigación/Aceptación | Decisión | Descripción |   |   |
| Nivel riesgo residual   | Decisión  |   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| Bajo  | Aceptación  |   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| Medio   | Mitigación/Aceptación   |   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| Alto  | Mitigación/Aceptación   |   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
| Decisión  | Descripción   |   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |
|   |   |   |                       |          |      |            |       |                       |       |                       |          |             |   |   |

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024

|  |  |                   |  |
|--|--|-------------------|--|
|  |  | <b>Mitigación</b> | Generación de un plan de acción para lograr mitigar el riesgo identificado, disminuyendo significativamente su criticidad. El dueño del proceso será el responsable de generar dicho plan, gestionar los recursos necesarios y velar por el cumplimiento de este.                            |
|  |  | <b>Aceptación</b> | Decisión de que puede tolerarse el riesgo identificado, generalmente dado un análisis de Costo/Beneficio, en el cual el Costo asociado a un posible Plan de Acción (ya sea de inversión o de impacto de cara al cliente), supera los beneficios de seguir operando bajo la situación actual. |

*Tabla 7: Descripción de decisiones a tomar respecto a Riesgo Residual calculado*

## Evaluación anual de riesgos 2024

### Resultados obtenidos

Una vez finalizado el periodo de evaluación de riesgos se contabilizaron 60 riesgos con un promedio en riesgo inherente de 8.30 y un riesgo residual de 0.33. De estos riesgos 59 están por debajo del apetito de riesgos de 2.0 y únicamente un riesgo sobrepasa el apetito con un nivel de riesgo de 3.66.

### Tipos de riesgos

Los 60 riesgos que fueron identificados se ubicaron en 19 proceso clave de la entidad, siendo el área de AML/Cumplimiento que presenta la mayoría, 5 en total.

La tabla #1 presenta la cantidad de riesgos por cada proceso clave.

Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024

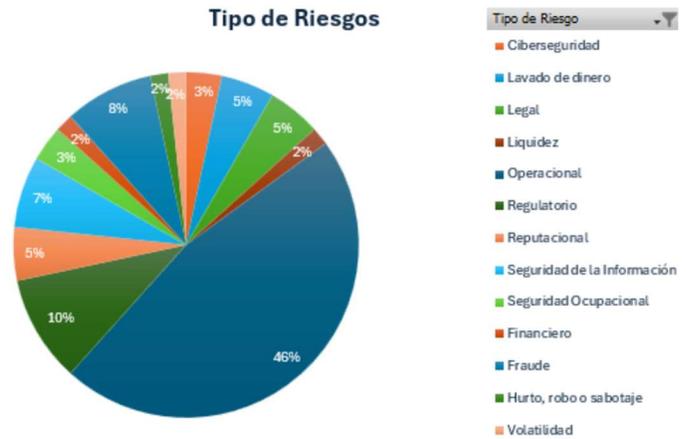
| N°                  | Área  | Cantidad de riesgos |
|---------------------|---|---------------------|
| 1                   | Operaciones MFS                               | 3                   |
| 2                   | Oficialia de cumplimiento ALD                 | 3                   |
| 3                   | Contact Center                                | 3                   |
| 4                   | Gerencia Legal                                | 3                   |
|                     | BCM (continuidad de negocio)                  | 3                   |
| 5                   | HSE (seguridad ocupacional)                   | 2                   |
|                     | Seguridad Física                              | 2                   |
| 6                   | Inteligencia de Negocio / Dirección ejecutiva | 3                   |
| 7                   | Aseguramiento de ingresos                     | 2                   |
| 8                   | Contabilidad /Contraloria                     | 3                   |
| 9                   | Antifraude                                    | 4                   |
| 10                  | Pago de Facturas                              | 3                   |
| 11                  | Seguridad de la información                   | 3                   |
| 12                  | Compras                                       | 3                   |
| 13                  | Tigo People                                   | 1                   |
| 14                  | MFS Operations Financial Chief                | 3                   |
| 15                  | Regulatorio                                   | 2                   |
| 16                  | Ventas y distribución                         | 4                   |
| 17                  | Operaciones TI                                | 3                   |
| 18                  | Desarrollos de TI                             | 2                   |
| 19                  | Cumplimiento                                  | 5                   |
| Cantidad de riesgos |   | <b>60</b>           |

Tabla #9 Cantidad de riesgos por proceso clave

Adicionalmente, se clasificaron los 60 riesgos por su tipología, resultando el dato reflejado en la gráfica #1 y la tabla #2.

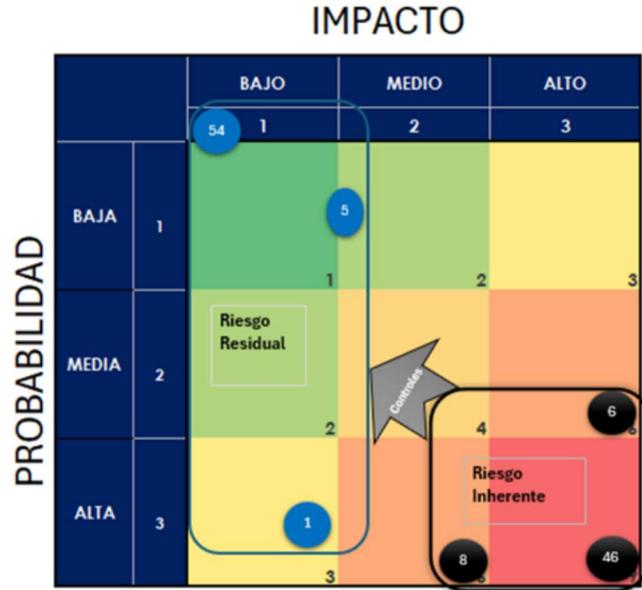
| Etiquetas de fila           | Cuenta de Tipo de Riesgo | %           |
|-----------------------------|--------------------------|-------------|
| Ciberseguridad              | 2                        | 3%          |
| Lavado de dinero            | 3                        | 5%          |
| Legal                       | 3                        | 5%          |
| Liquidez                    | 1                        | 2%          |
| Operacional                 | 28                       | 47%         |
| Regulatorio                 | 6                        | 10%         |
| Reputacional                | 3                        | 5%          |
| Seguridad de la Información | 4                        | 7%          |
| Seguridad Ocupacional       | 2                        | 3%          |
| Financiero                  | 1                        | 2%          |
| Fraude                      | 5                        | 8%          |
| Hurto, robo o sabotaje      | 1                        | 2%          |
| Volatilidad                 | 1                        | 2%          |
| <b>Total general</b>        | <b>60</b>                | <b>100%</b> |

Tabla #10 Tipos de riesgos



Grafica #1, distribución de los riesgos

Mapa de riesgos



Grafica #2, Mapa de riesgos 2024

Plan de acción

SPDE Mobile Cash, a través de la evaluación de riesgos de 2024 identificó un riesgo dentro del área de recursos humanos, que después de aplicar las actividades de control, aún tenía un riesgo residual de 2.79 el cuál sobrepasaba el apetito de riesgos de la entidad de 2.0. Este riesgo hace referencia a reconocimiento de las personas que, a través de servicios externalizados, realizan actividades de Mobile Cash dentro de sus roles. Para este riesgo se ha asignado un plan de acción el cual será monitoreado hasta finalizar su ejecución.

| Proceso                          | Descripción del riesgo  | Riesgo residual | Gerencia                  | Plan de acción   |
|----------------------------------|---|-----------------|---------------------------|--|
| Recursos técnicos para monitoreo | Debido a procesos internos de optimización de personal se disponga de recursos técnicos/operativos insuficientes, para atender la asignación de las prioridades de monitoreo, lo cual impactaría la calidad y diligencia en la atención de procesos claves de Mobile Cash, provocando deterioro de servicios que ofrece la entidad. | 2.79            | Aseguramiento del ingreso | Reforzamiento del equipo para mejor manejo técnico ante cualquier situación que se pueda presentar durante la ejecución de los controles |

Tabla #11: Asignación de plan de acción a riesgo arriba del apetito de riesgo de SPDE Mobile Cash S.A.

## Conclusión

Finalmente se puede concluir que en la evaluación de riesgos de SPDE Mobile Cash S.A 2024, se determinó un riesgo inherente de 8.30 y un riesgo residual de 0.33. Por lo que se afirma que las actividades de control que realiza la entidad son efectivas, ya que permiten mantener un bajo nivel de riesgos, asegurando una operación razonablemente segura.

Mobile Cash ha mitigado sus riesgos en un 99%. Se identificaron un total de 60 riesgos de los cuales 59 están por debajo del apetito de riesgo y no requieren un plan de acción a corto plazo, mientras que 1 de los riesgos sí sobrepasa el apetito de riesgos de por lo que se estableció un plan de acción para su mitigación. Con esto se confirma el cumplimiento del ciclo de gestión de riesgos ya que se ha identificado, medido, controlado y comunicado acerca de incertidumbre que pueda afectar a la entidad de manera económica, reputacional, operacional o de personas.

## 10. Perfil de riesgos de Mobile Cash

Durante 2024 SPDE Mobile Cash S.A., experimento una reducción en la exposición a riesgos operacionales derivada de la nueva estrategia comercial que redujo el alcance de Mobile Cash para prestar sus servicios solamente a clientes cuya línea móvil operara en la red de TIGO. Estos riesgos han sido mitigados a través de controles internos preventivos y detectivos que buscan reducir la exposición al riesgo.

Considerando la naturaleza y tamaño de las operaciones de Mobile Cash, se ha establecido un perfil de riesgos que opera como una herramienta estratégica para identificar, medir y gestionar estos riesgos, procurando razonablemente sustentar los objetivos empresariales, a través de un establecimiento adecuado del apetito de riesgo de la entidad.

En el segundo trimestre del año, se identificaron un total de 60 riesgos, relacionados a la posibilidad de ciberataques, fraude, disrupciones que afectan la continuidad del negocio, así como aquellos de naturaleza financiera como falta de liquidez; los cuales han venido siendo razonablemente gestionados a través del marco de control interno.

Aún y cuando ha operado el marco de control interno de forma preventiva, la entidad ha experimentado casos de fraude en transacciones de creación fraudulenta de billeteras electrónicas. Estas transacciones fraudulentas han sido identificadas a través de mecanismos de monitoreo que oportunamente generan alertas que enseguida han sido investigadas para la toma de las acciones correctivas pertinentes.

En conclusión, en el año 2024 el perfil de riesgo cambio a partir las acciones que la entidad realizo en noviembre de 2023, por lo que se experimentó una reducción de la exposición del riesgo de ciberseguridad y de fraude dado la ausencia de transacciones de suscriptores de otros operadores a quienes ya no se les presto servicio en 2024.

Gestión de riesgos de la entidad

En cumplimiento a la normativa del Banco Central de Reserva en cuanto a la Gestión Integral de Riesgos, la entidad identifica sus principales riesgos a través de una evaluación anual de riesgos en la que cada gerencia se encarga de identificar los riesgos que afectan a sus operaciones. Para 2024 se identificó un total de 60 riesgos, entre los cuales los más relevantes son los siguientes:

| Riesgo identificado<br>(CAUSA + RIESGO + EFECTO)  | Riesgo inherente | Controles de mitigación  | Efectividad por control | Riesgo residual |
|---|------------------|--|-------------------------|-----------------|
| Debido a la alta presión que tienen los vendedores/promotores de Tigo Money por el cumplimiento de sus metas mensuales, puede incentivar a que estos utilicen la identidad de personas para la creación de billeteras Tigo Money sin la autorización de ellos; lo que expone a la entidad a posibles multas por parte del ente regulador y denuncias ante la Fiscalía por usurpación de identidad; causando afectación financiera y reputacional. | 9                | Verificación y Conocimiento de Clientes en plataforma Servicios Financieros Móviles<br>Todos los nuevos clientes activados en la plataforma de Servicios Financieros Móviles son verificados mensualmente versus la información requerida al cliente y la documentación soporte está definida en el proceso de incorporación de clientes.  | 3                       | 0.09/9.0        |
|   |                  | Revisión de la activación del cliente Existe un reporte y monitoreo diario para asegurar que todos los nuevos clientes son revisados en relación con la totalidad, consistencia, precisión de los datos y documentación del cliente. Esto incluye el cumplimiento con todos los requerimientos de conozca al cliente para asegurar su apropiada identificación. Los casos fuera de lo normal son analizados y corregidos. Además, se ejecuta un análisis de causa raíz para prevenir la ocurrencia de futuras anomalías. Se recomienda implementar un procedimiento automatizado de alarmas/reporte de excepciones que genere ante anomalías | 3                       |                 |
|   |                  | Se posee una alarma de: Creaciones de Suscriptores en horarios no hábiles, se consideran horas no hábiles de las 23:00 a las 5:00 am, en la cual su frecuencia es diaria. Esto, con el propósito de identificar las billeteras que han sido creadas durante ese periodo de tiempo y así confirmar si existe un posible fraude.   | 3                       |                 |
| Incidentes de seguridad de la información respecto a explotación de vulnerabilidades no mitigadas, que conlleve a la afectación prolongada de servicios por falta de su atención oportuna, impactando en los servicios, pérdida de disponibilidad a sitios web de la compañía, así como posibles fraudes y/o pérdida de revenue.  | 9                | Definir, implementar y mantener la arquitectura de seguridad de manera se apliquen controles en la red para proteger la información en reposo y en tránsito  | 3                       | 0-09            |
|   |                  | Definir, implementar y ejecutar un proceso de monitoreo continuo sobre eventos de seguridad, detección de incidentes de seguridad y respuesta a los mismos de manera los impactos se minimicen al máximo   | 3                       |                 |
|   |                  | Definir, implementar y mantener políticas, roles y responsabilidades, estándares, procedimientos, guías, métricas, mejora continua, etc. sobre el marco de trabajo de seguridad de la información/ciberseguridad   | 3                       |                 |
| Accesos no autorizados a información privilegiada, permitan el aprovechamiento de brechas de seguridad en los sistemas críticos de la compañía, ocasionando la pérdida de confidencialidad de información de nuestros clientes (PII: número de documentos de identidad, datos personales, datos de tarjeta de   | 9                | Definir, implementar y mantener un programa de escaneo de vulnerabilidades y su respectiva remediación   | 3                       | 0.09            |
|   |                  | Definir, implementar y ejecutar un proceso de desarrollo/compra de aplicaciones seguro de manera no se introduzcan vulnerabilidades al ambiente productivo.  | 3                       |                 |

## Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024

|  |   |  |   |      |
|--|---|--|---|------|
| crédito, servicios contratados, historial de llamadas), impactando en la reputación de la marca, reclamos y posibles demandas de clientes, así como sanciones o multas por parte de los entes reguladores.   |   | Definir, implementar y ejecutar de acuerdo a la arquitectura de seguridad definida controles para proteger contra malware los dispositivos.  | 3 |      |
| Debido a conductas fraudulentas por parte de los agentes Tigo Money para obtener beneficios económicos, ellos apliquen a clientes cobros adicionales a los contemplados en los términos y condiciones de Mobile Cash, generando pérdida de confianza de los clientes, disminución de transacciones y posibles denuncias ante La Defensoría del Consumidor. |   |  |   |      |
| Debido a la alta demanda de transacciones en fechas estacionales, las billeteras electrónicas profundadas podrían tener una falta de liquidez que limite la capacidad para realizar transacciones de usuarios, generando una mala experiencia para ellos y pérdida de posibles ingresos a la unidad de negocio.  | 9 | El supervisor de MFS Financiamiento realiza una revisión diaria de una alarma, la cual detecta límites de saldo o si existe algún posible quiebre de acuerdo con las necesidades del negocio.  | 3 | 0.09 |
|  |   | El supervisor de MFS Financiamiento, revisa mensualmente las fechas estacionales para hacer una prevalidación y elaboración de un pronóstico para solicitar el fondeo de las billeteras y así se evitaría el quiebre.  | 3 |      |
|  |   | El supervisor de MFS Channel & Customer revisa periódicamente las fechas de mayor demanda. Con anterioridad, se profondea de manera preventiva la billetera para evitar el quiebre de la misma.  | 3 |      |
| Debido al manejo inadecuado de los datos personales de los clientes Tigo Money, podría existir una fuga de información, causando cuantiosas multas, suspensión o cierre de las operaciones de la Sociedad por parte de los entes reguladores.  | 9 | Política Global de Protección de Datos Personales - MIC<br>Existe la plataforma OneTrust, en la cual se analizan y aprueban todos los procesos de tratamiento y resguardo de protección de datos personales, los cuales tienen que ser aprobados por el Oficial de Privacidad de Datos Personales.   | 3 | 0.09 |
|  |   | La política de Seguridad de la Información establece todos los procedimientos y parámetros a los cuales se debe sujetar el tratamiento y resguardo de datos personales, permitiéndose que únicamente las personas que deban acceder a los datos de los clientes en virtud de su función tengan acceso a ellos.   | 3 |      |
|  |   | Identificar todos los datos personales y gestionar los riesgos de privacidad.<br>Se debe implementar un proceso de evaluación de privacidad de datos para administrar los riesgos de privacidad de datos. El proceso debe incluir dos pasos clave: una Evaluación de Privacidad Inicial, para identificar datos personales y una Evaluación de Impacto de Privacidad para administrar los riesgos a los datos personales.  | 3 |      |
| Debido a un proceso deficiente con interacción manual para la creación, transferencia y eliminación de dinero electrónico que genera una exposición a que se cometan errores, ó acciones fraudulentas que llevan a la creación de dinero electrónico sin que exista dinero efectivo en la cuenta de respaldo.  | 9 | Realizar conciliación diaria entre los saldos de todas las cuentas de respaldo del banco, diario mayor, cuentas de banco/obligaciones y todo el Dinero electrónico pendiente en la plataforma. Esta reconciliación debe ser realizada utilizando el formato de Aseguramiento de Ingresos enviado por casa matriz. Donde el banco es responsable de la creación de dinero en efectivo y de dinero electrónico, la reconciliación debe estar entre el saldo de la cuenta trust, el Dinero electrónico y una cuenta memo. Cualquier diferencia identificada debe ser investigada y aclarada en colaboración del equipo de | 3 | 0.09 |

*Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

|   |   |  |   |      |
|---|---|--|---|------|
|   |   | <p>Aseguramiento de Ingresos entre los siguientes 5 días hábiles, y escalados al Gerente Financiero o de conformidad a la matriz de delegación de autoridad si tal diferencia existe a más de 30 días. Esta reconciliación debe ser realizada por una persona independiente de quién procesa las transacciones en las cuentas bancarias y de la creación, asignación, eliminación y proceso de aprobación. La reconciliación debe ser sujeta de revisión.</p>  |   |      |
|   |   | <p>Creación de Dinero Electrónico (MFS.SAL.CO.8) El dinero en efectivo debe ser depositado en la cuenta de respaldo de los bancos utilizados por SPDE Mobile Cash, S.A., antes de la creación de Dinero electrónico. Cuando el proceso de creación de Dinero electrónico es manual, el efectivo debe ser evidenciado por el estado de cuenta bancario de Tesorería antes la solicitud de creación de Dinero electrónico es aprobada. DocuSign Envelope ID: 7FC8CAC0-4C02-4754-90D6-A6D572F365CA Manual de control interno SPDE MOBILE CASH, S.A. Junio 2023 112 Cuando el proceso de creación de Dinero Electrónico es automático, el sistema es configurado para asegurar que el efectivo es depositado antes de la creación de Dinero Electrónico.</p> | 3 |      |
| <p>Debido a la rotación de personal en la entidad, el conocimiento de los nuevos empleados de Mobile Cash, sobre las políticas, programas y manuales de continuidad del negocio se vería limitado, llevando a un deterioro de la cultura de resiliencia organizacional, que en caso de ocurrencia de eventos disruptivos la capacidad de respuesta y acciones de gestión de riesgos se verían seriamente limitadas, impactando en un incremento en daños y/o tiempos prolongados de interrupción de servicios; en consecuencia, posibles sanciones por incumplimiento regulatorio así como afectación a la experiencia del cliente.</p> | 9 | <p>Política de Continuidad del Negocio. Una Política de Continuidad del Negocio local está disponible y está en línea con la Política de Grupo. Se aprueba por el Director Ejecutivo o Gerente designado, revisado, comunicado y modificado de acuerdo con lo solicitado. Esto debe ocurrir al menos una vez cada dos años. La política puede requerir una revisión más frecuente debido al cambio en el ambiente, los acontecimientos, el personal etc.</p>   | 3 | 0.09 |
|   |   | <p>Política de Continuidad del Negocio. Una Política de Continuidad del Negocio local está disponible y está en línea con la Política de Grupo. Se aprueba por el Director Ejecutivo o Gerente designado, revisado, comunicado y modificado de acuerdo con lo solicitado. Esto debe ocurrir al menos una vez cada dos años. La política puede requerir una revisión más frecuente debido al cambio en el ambiente, los acontecimientos, el personal etc.</p>   | 3 |      |
|   |   | <p>Alertas de descuadre entre BCR y Billetera electrónica Mobile Cash S.A.</p>   | 3 |      |
| <p>Como parte de las eficiencias operativas realizadas en el negocio se han reducido recursos técnicos disponibles entre las diferentes entidades y unidades de negocio; para lo cual, se debe establecer una priorización de las iniciativas y los proyectos a ejecutar en base al impacto legal, regulatorio o financiero, lo cual podría ocasionar afectación directa en iniciativas relevantes que ponen en riesgo la operatividad del negocio.</p>   | 9 | <p>Se tienen revisiones semanales con el equipo técnico para catalogar cada iniciativa según su importancia, urgencia e impacto tanto financiero como ante las entidades regulatorias y en base a eso se establece una prioridad para trabajar.</p>  | 2 | 0.09 |
|   |   | <p>Establecer un proceso que permita revisar, cuadrar y convertir mediante un mapeo de cuentas contables los catálogos de Oracle EBS y catálogo NASF-06 para carga de cifras mensual VARE al Sistema de Validación y Recepción de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF)</p>   | 3 |      |

**Tabla #12: Riesgos relevantes del año 2024**

## *Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

Los principales riesgos de Mobile Cash han sido gestionados a través de actividades de mantenimiento de la efectividad del sistema de control interno, que consiste en realizar periódicamente autoevaluaciones de control interno que en el presente año ha resultado una efectividad de 98%. Estos han permitido que el riesgo inherente a los procesos de Mobile Cash haya sido reducido a niveles muy por debajo del apetito de riesgos de la entidad; es decir de 8.30/9.00 pase a 0.33/9.00, lo que indica que se cuenta con las herramientas necesarias para gestionar los riesgos identificados.

En conclusión, se establece que Mobile cash cuenta con un marco de control interno que responde a la dinámica del negocio y a los cambios tecnológicos que se vienen dando a lo largo de la operación.

### Control interno

Dentro del ciclo de gestión integral de riesgos, se encuentra la etapa de monitoreo, que tiene como objetivo asegurarse que el marco de control interno opera de manera efectiva para la gestión de los riesgos para los que fueron diseñados. Para mantener el nivel de calidad óptimo, la entidad utiliza la metodología de autoevaluación para realizar una verificación interna de cada uno de los controles que gestionan los riesgos de inherentes a procesos claves, es así que en abril 2024, se evaluaron 60 controles, resultando una efectividad promedio del 97.77%,.

En Julio, se realizó la segunda fase de autoevaluación de 82 controles, de procesos tales como financiero, seguridad de la información, operaciones, entre otros. El resultado fue de 97% de efectividad.

Finalmente, en noviembre se autoevaluaron 67 control más, de proceso comerciales y de atención al cliente, con un resultado del 97.6%.

Estos resultados son suficientes para asegurar que el marco de control interno de SPDE Mobile Cash gestiona de manera óptima los riesgos a los que se expone la entidad.

### Cambios comerciales

Durante el año 2024, SPDE Mobile Cash S.A. no realizo cambios comerciales que modificaran su perfil de riesgos.

### Conclusión

En conclusión, la entidad identificó en el primer semestre de 2024 un total de 60 riesgos los cuales se encuentran mitigados por los controles que se presentan a través del Manual de Control Interno.

## **11. Ejecución de plan de comunicación y entrenamiento para la gestión integral de riesgos en el año 2024**

### **Entrenamientos en Gestión de Riesgos 2024**

Durante el año 2024 la Gerencia de Riesgos de SPDE Mobile Cash S.A. impartió un total de 11entrenamientos 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

## *Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2024*

Mobile Cash S.A., en áreas de dominio de políticas vigentes y conocimientos generales de la Gestión integral de Riesgos.

| Nombre   | Descripción  | Asistentes | Fecha             | Modalidad            |
|--|--|------------|-------------------|----------------------|
| 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 y virtual |
| 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           |
| 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.   | 100%       | Febrero           | Online               |
| Entrenamiento para autoevaluación de controles MFS                 | Se impartió el entrenamiento sobre la metodología para la autoevaluación de controles para MFS que se realiza en tres etapas a todos los encargados de controles a evaluar en la fase 1  | 85.71      | Marzo             | Online               |
| Entrenamiento de manual de control interno 2024                    | Se realizo entrenamiento Sobre el Manual de control interno al personal de MFS   | 88.24      | Abril             | Online               |
| Entrenamiento para la evaluación anual de Riesgos                  | Se realizó entrenamiento sobre la metodología a implementar para realizar la evaluación anual de riesgos para MFS  | 100%       | Abril/Mayo        | 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.   | 100%       | Junio             | Online               |
| Entrenamiento de ética y cumplimiento, código de conducta.         | Se realizó el entrenamiento anual sobre Código de conducta, privacidad de datos y declaración de conflictos de interés   | 1005       | Julio/Agosto      | Online               |
| Entrenamiento de manual de control interno última actualización V5 | Se impartió entrenamiento de la versión 5 del manual de control interno, para hacer de conocimiento los cambios realizados en los controles.   | 100        | Agosto            | 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.   | 100%       | Septiembre        | 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.  | 100%       | Noviembre         | Online               |

**Tabla #13 lista de entrenamientos**

### **Campañas de comunicación Interna**

Durante el año 2024, SPDE Mobile Cash S.A. divulgo diversas campañas de comunicación interna dirigidas a sus empleados y otros participantes en los procesos de la entidad. Estas campañas tuvieron el objetivo principal de sensibilizar, informar y educar sobre temas clave relacionados con la organización y sus valores. A lo largo del año, se compartieron diferentes iniciativas en varios meses, cada una enfocada en un área específica.

| Campaña                             | Mes de lanzamiento |
|-------------------------------------|--------------------|
| “Declara tus conflictos de interés” | Febrero            |
| “Campaña de control interno”        | Marzo              |
| “Eleva tu voz”                      | Mayo               |
| “Ambiente positivo de trabajo”      | Julio              |
| “Antisoborno y prácticas corruptas” | Julio              |
| “Normas de Gestión de Riesgos”      | Octubre            |

Tabla #14 Campañas de concientización

Estas campañas buscaban promover la transparencia, el compromiso y el bienestar dentro de la compañía, contribuyendo al fortalecimiento de la cultura organizacional y al cumplimiento de los valores éticos y organizacionales.

### Campañas de comunicación Externa

La Gerencia de Riesgos llevó a cabo dos campañas dirigidas a los suscriptores de TIGO MONEY, consistentes en el envío de mensajes de texto durante los meses de marzo, abril, mayo, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024. Estas campañas, denominadas “TIGO TIPS”, tuvieron como objetivo principal promover el manejo seguro de las Billeteras Electrónicas, con un enfoque especial en la prevención de fraudes.

Los mensajes enviados proporcionaron recomendaciones y consejos clave para garantizar una experiencia segura y confiable en el uso de los servicios. El alcance de estas campañas abarcó al 100% de los suscriptores activos de SPDE Mobile Cash S.A., lo que asegura que toda la base de usuarios estuviera debidamente informada y protegida.

## 12. Monitoreo transaccional antifraude

Debido a la reducción de alcance que SPDE Mobile Cash realizó a finales del año 2023, la actividad comercial tuvo una significativa reducción, por lo que para el año 2024 se observó una notable mejora en la seguridad de las transacciones. La modificación en la modalidad de Cash In y las medidas estrictas sobre las activaciones en horarios no hábiles contribuyeron significativamente a que no se registrarán activaciones fuera de los horarios permitidos.

El sistema de monitoreo transaccional (Sistema Antifraude) continuó operando con 40 alertas activas, lo que permitió al equipo antifraude supervisar de manera continua y detallada cualquier actividad sospechosa. Sin embargo, no se identificaron casos reales de fraude relacionados con transacciones fraudulentas.

Durante el año 2024, se generaron 2,243 alertas, de los cuales todos fueron atendidas y cerrados en su totalidad. Las alertas más recurrentes fueron:

- **Reprogramación de SIM cards de agentes:** Esta alerta se incrementó debido a la migración de la red 2G del operador móvil Tigo.
- **Alarmas de reconexión:** La mayor cantidad de reconexiones están vinculadas a clientes que reciben remesas del exterior de forma no recurrente.

- **Cambio de datos sensibles de clientes y socios comerciales:** Estos cambios se realizaron debido a la creación de billeteras con datos incompletos, una actividad llevada a cabo por el equipo de operaciones de TMY para cumplir con las regulaciones.

Es importante mencionar que durante el año 2024 no se recibieron contracargos relacionados con la compra de dinero electrónico (Cash In) mediante tarjeta de crédito (TC), por lo que para ese periodo no se materializó alguna transacción fraudulenta de esta naturaleza.

### **13. Resultados de Auditoría de gestión de riesgos y control interno**

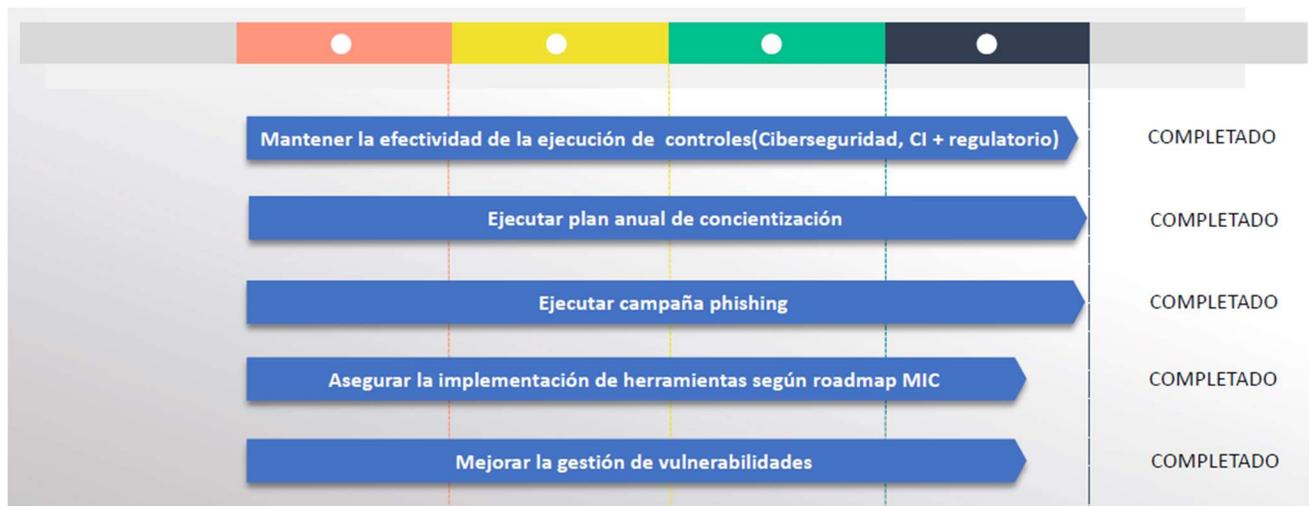
En agosto 2024, el equipo de auditoría interna de SPDE Mobile Cash S.A. emitió el informe final de la auditoría realizada para la evaluación de cumplimiento a las *Normas de gestión integral de riesgos de sociedades proveedoras de dinero electrónico – NRP 22*. El alcance de esta auditoría abarcó el periodo de junio 2023 a junio 2024; y tenía como objetivo, dar seguimiento a los posibles riesgos identificados en el tablero de riesgos regulatorios relacionados a las Normas técnicas para la gestión integral de riesgos de las Sociedades proveedoras de dinero electrónico- NRP 22. La auditoría concluyó que la Compañía tiene implementado un programa de capacitación, Políticas y planes para gestionar los riesgos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

También, el equipo de auditoría interna de SPDE Mobile Cash S.A, realizó una auditoría al sistema de control interno de la sociedad, abarcando actividades ejecutadas en el periodo de enero a noviembre del 2024. El objetivo de esta auditoría fue evaluar y describir el sistema de control interno de la entidad para identificar aspectos de mejoras a la efectividad del marco de control interno que contribuyan al logro de los objetivos estratégicos de la sociedad y el cumplimiento de las Normativas aplicables. Como resultado, el equipo de auditoría interna concluyó que el Manual de control interno y las políticas que componen el marco de control interno de la entidad, cumplen en su conjunto con el objetivo de gestionar de manera razonable el riesgo inherente a los procesos de la sociedad.

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

Dentro del área de Seguridad de la Información, se han analizado los indicadores de ciberseguridad, lo que refleja que a lo largo del año 2024 no se han materializado incidentes de seguridad de la información.

El programa de seguridad de la información se cumplió al 100% en las áreas que se detallan en la siguiente gráfica:



Grafica #3, programa de gestión de seguridad de la información

#### PUNTOS A DESTACAR

- 0 incidentes críticos
- 0 vulnerabilidades críticas/altas sobre activos expuestos a internet
- Todas las iniciativas dentro del plan anual completadas al 100%
- El plan de concientización se ha completado al 100% con participación al 100% de todos los colaboradores
- El riesgo residual permanece en un nivel bajo respecto al trimestre anterior y los planes de acción definidos se han ejecutado de acuerdo con el plan establecido. \*\*\* Estos valores corresponden a TELEMÓVIL, dado que existen riesgos indivisibles. TELEMÓVIL es el proveedor contratado para brindar servicios de seguridad de la información a MOBILE CASH
- El cumplimiento del SLA de bajas de accesos ejecutadas en menos de 48 horas está por arriba de la meta en un 93% (meta > 90%) debido a actividades realizadas para mejorar la misma y disminuir el riesgo de un incidente por esta causa.

#### EN SEGUIMIENTO

- 25% de proveedores críticos tiene una evaluación de riesgo de terceros vigente. Se ha iniciado el proceso de evaluación de este y se esperan respuestas de parte de ellos en el futuro que harán que esta métrica mejore.

#### PUNTOS DE MEJORA

- Esfuerzos de mitigación de vulnerabilidades bajos, que hace que existan a nivel de red interna muchas vulnerabilidades en la infraestructura con más de 60 días de haber sido descubiertas; sin embargo, existen otros controles y procesos que compensan el riesgo de un ataque exitoso y hacen que el riesgo residual se mantenga bajo

De forma general, la ejecución de los controles de seguridad de la información de los diversos procesos se mantiene en ejecución en tiempo y forma adecuado.

## **15. 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 |  |
|                     |                      | Junta Directiva    | Punto de acta   |

FIN DEL REPORTE