

# Anexo 1

## Asignación de las líneas de negocio

Nivel 1	Nivel 2	Grupos de Actividades
Finanzas corporativas	Finanzas corporativas	Fusiones y adquisiciones, suscripción de emisiones, privatizaciones, bursatilizaciones, servicio de estudios, deuda, acciones, sindicaciones, ofertas públicas iniciales, colocaciones privadas en mercados secundarios.
	Finanzas de Administraciones locales / públicas	
	Banca de inversión	
	Servicios de consultoría	
Negociación y ventas	Compras y ventas	Renta fija, renta variable, divisas, crédito, posiciones propias en valores, préstamo de valores, reportos y operaciones similares, operaciones financieras derivadas, intermediación y servicios adicionales, y deuda.
	Formación de mercado	
	Posiciones propias	
	Tesorería	
Banca minorista	Banca minorista	Créditos y depósitos de clientes minoristas, servicios bancarios, fideicomisos y testamentarias.
	Banca privada o patrimonial	Créditos y depósitos de clientes de banca privada o patrimonial, servicios bancarios, fideicomisos y testamentarias, y asesoría de inversión.
	Servicios de tarjetas	Tarjetas de empresa / comerciales, de marca privada y minoristas
Banca comercial	Banca comercial	Financiamiento de proyectos, bienes raíces, financiamiento de exportaciones, financiamiento comercial, factoraje, arrendamiento financiero, préstamo, garantías, letras de cambio.
Pago y liquidación <sup>1</sup>	Clientes externos	Pagos y cobranzas, transferencia de fondos, compensación y liquidación.
Servicios de agencia	Custodia	Depósitos en custodia, certificados de depósito, operaciones de sociedades (clientes) para préstamo de valores.
	Agencia para empresas	Agentes de emisiones y pagos
	Fideicomisos de empresas	
Administración de activos	Administración discrecional de fondos	Agrupados, segregados, minoristas, institucionales, cerrados, abiertos, participaciones accionarias.
	Administración no discrecional de fondos	Agrupados, segregados, minoristas, institucionales, de capital fijo, de capital variable
Intermediación minorista / operaciones de corretaje al menudeo	Intermediación minorista / operaciones de corretaje al menudeo	Recepción, registro, ejecución y asignación.

## Anexo 2

### Clasificación pormenorizada de tipos de eventos de pérdida

Basilea nivel 1	Categorías de tipos de eventos (Nivel 1)	Definición	Basilea nivel 2	Categorías (Nivel 2)	Basilea nivel 3	Actividades (Nivel 3)
1	Fraude interno	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar regulaciones, leyes o políticas empresariales (excluidos los eventos de diversidad / discriminación) en las que se encuentra implicada, al menos, una parte interna a la empresa	1.1	Actividades no autorizadas	1.1.1	Uso indebido de facultades y poderes
					1.1.2	Operaciones no reveladas (intencionalmente)
					1.1.3	Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias)
					1.1.4	Valoración errónea de posiciones (intencional)
			1.2	Hurto y fraude	1.2.1	Fraude / fraude crediticio/ depósitos sin valor
					1.2.2	Hurto / extorsión / malversación / robo
					1.2.3	Apropiación indebida de activos
					1.2.4	Destrucción dolosa de activos
					1.2.5	Falsificación interna
					1.2.6	Utilización de cheques sin fondos
					1.2.7	Contrabando
					1.2.8	Apropiación de cuentas, de identidad, etc.
					1.2.9	Incumplimiento / evasión de impuestos (intencional)
					1.2.10	Soborno / cohecho
					1.2.11	Abuso de información privilegiada (no a favor de la empresa)
			1.3	Seguridad de los Sistemas	1.3.1	Vulneración de sistemas de seguridad
1.3.2	Daños por ataques informáticos					
1.3.3	Robo de información (con pérdidas pecuniarias)					
1.3.4	Utilización inadecuada de claves de acceso y/o niveles de autorización					

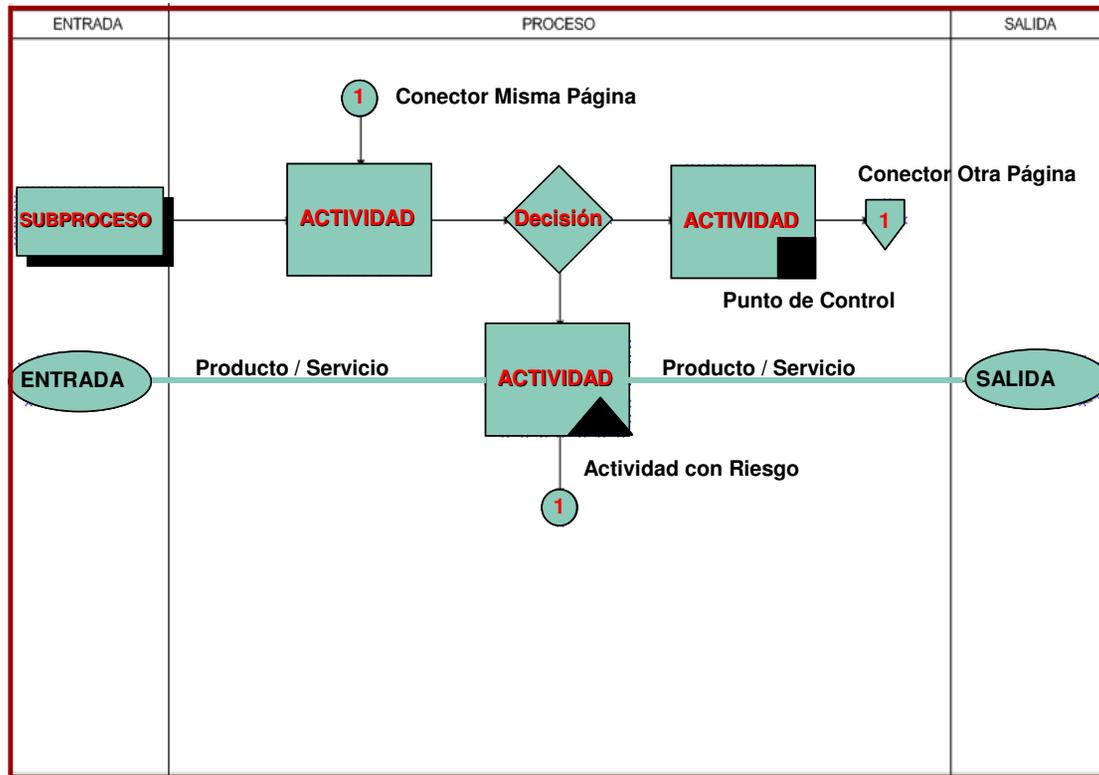
Basilea nivel 1	Categorías de tipos de eventos (Nivel 1)	Definición	Basilea nivel 2	Categorías (Nivel 2)	Basilea nivel 3	Actividades (Nivel 3)
2	Fraude externo	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o soslayar la legislación, por parte de un tercero.	2.1	Hurto y fraude	2.1.1	Hurto / robo / estafa / extorsión /sobor
					2.1.2	Falsificación Externa / Suplantación de personalidad
					2.1.3	Utilización fraudulenta de cheques
					2.1.4	Uso y/o divulgación de información privilegiada
					2.1.5	Espionaje industrial
					2.1.6	Contrabando
			2.2	Seguridad de los sistemas	2.2.1	Vulneración de sistemas de seguridad
					2.2.2	Daños por ataques informáticos
					2.2.3	Robo de información (con pérdidas pecuniarias)
					2.2.4	Utilización inadecuada de claves de acceso y/o niveles de autorización
3	Relaciones laborales y seguridad en el puesto de trabajo	Pérdidas derivadas de actuaciones incompatibles con la legislación o acuerdos laborales, sobre higiene o seguridad en el trabajo, sobre el pago de reclamaciones por daños personales, o sobre casos relacionados con la diversidad / discriminación.	3.1	Relaciones laborales	3.1.1	Cuestiones relativas a la remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos y recursos humanos
					3.1.2	Organización laboral
			3.2	Higiene y seguridad en el trabajo	3.2.1	Responsabilidad en general (resbalones, etc.)
					3.2.2	Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo
					3.2.3	Indemnización a los trabajadores
			3.3	Diversidad y discriminación	3.3.1	Todo tipo de discriminación
					3.3.2	Invasión a la intimidad y/o acoso

Basilea nivel 1	Categorías de tipos de eventos (Nivel 1)	Definición	Basilea nivel 2	Categorías (Nivel 2)	Basilea nivel 3	Actividades (Nivel 3)
4	Clientes, productos y prácticas empresariales	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación profesional frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza o diseño de un producto.	4.1	Adecuación, divulgación de información y confianza	4.1.1	Abusos de confianza / incumplimiento de pautas
					4.1.2	Aspectos de adecuación / divulgación de información (know your customer KYC, etc.)
					4.1.3	Quebrantamiento de la privacidad de información sobre clientes minoristas
					4.1.4	Quebrantamiento de privacidad
					4.1.5	Ventas agresivas
					4.1.6	Confusión de cuentas
					4.1.7	Abuso de información confidencial
					4.1.8	Responsabilidad del prestamista
			4.2	Prácticas empresariales o de mercado improcedentes	4.2.1	Prácticas restrictivas de la competencia
					4.2.2	Prácticas comerciales / de mercado improcedentes
					4.2.3	Manipulación del mercado
					4.2.4	Abuso de información privilegiada (a favor de la empresa)
					4.2.5	Actividades no autorizadas
					4.2.6	Blanqueo de dinero
			4.3	Productos defectuosos	4.3.1	Defectos del producto (no autorizado, etc.)
					4.3.2	Error de los modelos
4.4	Selección, patrocinio y riesgos	4.4.1	Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices			
4.5	Actividades de asesoramiento	4.5.1	Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento			
5	Daños a activos materiales	Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.	5.1	Desastres y otros acontecimientos	5.1.1	Pérdidas por desastres naturales
					5.1.2	Pérdidas humanas por causas externas (terrorismo, vandalismo)
6	Incidencias en el negocio y fallos en los sistemas	Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas.	6.1	Sistemas	6.1.1.	Hardware
					6.1.1.	Software
					6.1.1.	Telecomunicaciones
					6.1.1.	Interrupción / incidencias en el suministro

Basilea nivel 1	Categorías de tipos de eventos (Nivel 1)	Definición	Basilea nivel 2	Categorías (Nivel 2)	Basilea nivel 3	Actividades (Nivel 3)
7	Ejecución, entrega y gestión de procesos	Pérdidas derivadas de errores en el procesamiento de operaciones o en la gestión de procesos, así como de relaciones con contrapartes comerciales y proveedores.	7.1	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones	7.1.1	Comunicación defectuosa
					7.1.2	Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga
					7.1.3	Incumplimiento de plazos o de responsabilidades
					7.1.4	Ejecución errónea de modelos / sistemas
					7.1.5	Error contable / atribución a entidades erróneas
					7.1.6	Errores en otras tareas
					7.1.7	Fallo en la entrega
					7.1.8	Fallo en la gestión del colateral
					7.1.9	Mantenimiento de datos de referencia
			7.2	Seguimiento y presentación de informes	7.2.1	Incumplimiento de la obligación de informar
					7.2.2	Inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas)
			7.3	Aceptación de clientes y documentación	7.3.1	Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes
					7.3.2	Documentos jurídicos inexistentes / incompletos
					7.3.3	Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas, entre otros.)
			7.4	Gestión de cuentas de clientes	7.4.1	Acceso no autorizado a cuentas
					7.4.2	Registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas)
					7.4.3	Pérdida o daño de activos de clientes por negligencia
			7.5	Pérdidas derivadas del incumplimiento de la Normativa	7.5.1	De la normativa fiscal.
					7.5.2	De la normativa bancaria
					7.5.3	De otras normas.
			7.5	Contrapartes comerciales	7.5.1	Fallos de contrapartes distintas de clientes
					7.5.2	Otros litigios con contrapartes distintas de clientes
					7.5.3	Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas, entre otros.)
			7.6	Distribuidores y proveedores	7.6.1	Subcontratación
					7.6.2	Litigios con distribuidores
					7.6.3	Errores en los contratos (diseño deficiente, errores tipográficos, cláusulas erróneas, entre otros.)

# Anexo 3

## Formato de diagramación



## Anexo 4

### Formato de documentación “Mapeo y Medición de Riesgos”

Mapeo y Medición de Riesgos						
Descripción	Tipología de riesgo - Basilea II		Causas	Efecto	Frecuencia	Probabilidad de ocurrencia
Causa -Efecto			Internas / Externas	Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad	veces X día, semana, mes, año	

## Anexo 4

### Formato de documentación “Mapeo y Medición de Riesgos” (continuación)

Mapeo y Medición de Riesgos						
Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN )			Priorización
			Pérdida directa (PD)	Pérdida indirecta (PI)	Costo de Oportunidad (CO)	Relevante / No relevante

## Anexo 5

### Formato cuestionario

<b>Cuestionario evaluación controles</b>	
	Fecha: _____
	Unidad / Departamento: _____
<b>Grupo o subsidiaria:</b>	_____
<b>Ciclo de negocio u soporte:</b>	_____
<b>Proceso:</b>	_____
<b>Subproceso:</b>	_____
<b>Responsable del proceso:</b>	_____
<b>Auditor:</b>	_____
1.- ¿Explique las tareas o pasos necesarios para desarrollar la actividad de control?	
2.- ¿Emplea información, reportes generados por otras áreas para la realización del control ? ¿Revisa su contenido?	
3.-¿Existen limitaciones para registrar entradas de operaciones en el sistema ?	
4.-¿Cuáles son las candados que existen para impedir que se omitan o añadan indebidamente operaciones?	
5.-¿Cuál es el procedimiento y quién lo realiza en caso de detectarse un error?	
6.-¿Qué efectos se pueden presentar o se han presentado si no se detecta el error?	
7.-¿Cuál es el tratamiento y quién lo revisa para el caso de operaciones fuera de los parámetros establecidos?	
8.-¿Existen procedimientos de make – checker para las operaciones relevantes o previo al ingreso de los datos de la operación en los sistemas?	
9.-¿Existe un plan de contingencia en caso de ausencia del responsable de la realización del control o por interrupciones en los sistemas u equipos?	
10.-¿Cómo se concilian las interfases entre los sistemas operativos y contable?	
11.-¿Conoce el marco normativo o regulatorio que delimite, restrinja o defina las funciones a desempeñar ?	
12.- ¿Conoce las políticas internas que norman las funciones de su puesto?	
13.- ¿Conoce los lineamientos del código de ética y estándares de comportamiento profesional?	

## Anexo 6

### Tipo de causas

Tipo	Categoría	Comentarios	Causa
Acto humano deliberado .	Acto deliberado de empleados.	Robo, fraude interno, corrupción, malversación de dinero.	Interna
Error Humano.	Distracciones (error de teclado, error en el desempeño de una actividad manual).	Error en el procesamiento de operaciones.	Interna
Error Humano.	La falta de competencia (asesoramiento, decisión, transmisión errónea de comunicación).	Error relacionado con la falta de competencias.	Interna
Error Humano.	Disponibilidad de personal (ausencia o tarea incompleta).	Los errores humanos relacionados con la falta de personal temporal (recurrente o estructural, control inadecuado).	Interna
Error Humano.	Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados).	Incumplimiento involuntario.	Interna
Falla de Sistema.	Falla o caída de los sistemas de TI dentro del ambiente de producción.	Causas procedentes de aplicaciones o infraestructura de sistemas (incluyendo red o telefonía, ...), deterioro o daño de servicios de sistemas, fallas en las aplicaciones de sistemas. pérdida de datos. Errores de aplicación, control inadecuado de gestión de cambios, gestión de incidentes inadecuada, deficiencias en el plan de continuidad, capacidad de hardware insuficiente, capacidad de almacenamiento insuficiente, documentos inexactos, la gestión inadecuada de problemas, caída de centro de datos, falla en un componente de infraestructura, obsolescencia de un componente de infraestructura.	Interna

<b>Tipo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Causa</b>
Defecto de Sistema .	Fallas en la administración de proyectos.	Proyectos con retraso en la entrega, aumento de costos, abandonado, no incluir la observancia de disposiciones o regulación.	Interna
Defecto de Sistema .	Debilidad en medidas de seguridad de TI.	Todas las causas de seguridad de TI A causa de incidentes de seguridad (operación de una violación de la seguridad informática).	Interna
Uso indebido de Sistema.	Uso indebido de los derechos de acceso de TI.	Utilización de derechos usurpados, derechos indebidamente concedidos o violación de derechos.	Interna
Falla de un procedimiento o proceso interno.	Proceso mal diseñado /insuficiente /tareas mal ejecutadas.	Por ejemplo: procesos deficientes, ausencia de políticas o procedimientos.	Interna
Falla de un procedimiento o proceso interno.	Problema relativo a la información, comunicación, segregación de funciones.	Por ejemplo: El proceso no está bien comunicado entre los involucrados, conflictos en la toma de decisiones.	Interna
Falla de un procedimiento o proceso interno.	Control inexistente / inadecuado .	Por ejemplo: errores en el diseño / ejecución de controles internos o controles mal diseñados.	Interna
Falla de infraestructura.	Falta de infraestructura.	Instalaciones, equipamiento, instalaciones no seguras o sin mantenimiento.	Interna
Acto humano deliberado.	Acto deliberado de personas externas.	Por ejemplo: robo, vandalismo, fraude externo, ataques de virus informáticos.	Externa
Catástrofe Natural / Accidente .	Catástrofe Natural.	Por ejemplo: terremotos, inundaciones, gripe H1N1 ...	Externa

<b>Tipo</b>	<b>Categoría</b>	<b>Comentarios</b>	<b>Causa</b>
Catástrofe Natural / Accidente .	Desastre debido a imprudencia o provocación .	Por ejemplo: incendio, inundación, accidente ...	Externa
Proveedor externo (de servicio público, proveedor de servicios tercerizados) .	Error / defecto de un proveedor / o proveedor de servicios incluidos los servicios públicos.	Por ejemplo: energía eléctrica, buró de crédito, custodia de valores.	Externa
Entorno externo (Leyes, Política, Condiciones riesgo país).	Regulación Bancaria / legal / fiscal.	Por ejemplo: modificación legislativa sin tiempo suficiente para adaptarse. Por ejemplo: riesgo legal, gastos procesales, conflicto en el pago de impuestos después de una decisión del gobierno (adeudo de dinero por Obligaciones fiscales, Seguridad Social, declaraciones de IVA así como sus respectivos ajustes).	Externa

## Anexo 7

### Tipo de efectos

Tipo de impacto financiero	Tipo de Efectos	Tipo de Efectos	Comentarios
Costo de oportunidad	Reducción del volumen de negocios	Interrupción Negocios	La interrupción temporal, vinculada a la falta del recurso humano (huelgas, enfermedades o epidemias, instalaciones de difícil acceso), la paralización de los sistemas de información, interrupciones de servicios públicos tales como electricidad, transporte.
	La reducción de los ingresos	Disminución de los ingresos por intereses	Gastos por las operaciones de préstamo - Gastos por cobranza. - Intereses por demora.
		Disminución de las ganancias de capital	Reducción de las ganancias de capital sobre instrumentos financieros.
		Disminución de las comisiones recibidas	Comisiones sobre créditos otorgados.
Pérdida, gasto	Aumento de los gastos financieros	Capital pérdidas en los productos financieros	Pérdida de capital sobre instrumentos financieros y los activos mantenidos. Pérdida durante la liquidación o la cobertura de una operación.
		Financiación recargo	Un interés moratorio, el incremento de intereses deudores, etc.

Tipo de impacto financiero	Tipo de efectos	Tipo de efectos	Comentarios
Pérdida, gasto		Aumento de las comisiones a pagar.	Por ejemplo: las tasas.
		Aumento del riesgo de crédito.	Aumento de reservas preventivas.
		Otras transferencias a las pérdidas.	Por ejemplo, como resultado de la malversación de fondos en las cuentas internas, etc.
	Aumento de los costos de funcionamiento o gastos generales	Aumento de los costos de los recursos humanos.	Aumento de los costos salariales: honorarios extras, trabajo temporal, el recurso a proveedores de servicios externos, etc.
		Gastos externos.	Gastos procesales, los honorarios de abogados externos.
		Gastos de comunicación.	Crisis de Comunicación, acciones de comunicación específicamente dirigidas contra los clientes, etc.
		Costo para la reconstitución de los documentos.	Documentos contractuales, facturas, garantías, instrumentos de pago, re-ingreso de datos en los sistemas, etc.
		Los costos relacionados con la gestión de crisis.	Excluyendo los costos de los recursos humanos o comunicación costos Ejemplo: Restitución de equipos, etc.
		Otros gastos.	Por ejemplo: las pérdidas en inversiones relacionadas con proyectos abandonados.
	Legal, reglamentarias o contractuales sanciones	La acción de responsabilidad.	Responsabilidad civil o penal.
		Sanción Regulatoria.	Las sanciones relacionadas con la actividad bancaria, fiscal o laboral.
		Pena convencional.	Cláusulas desfavorables en un contrato con un tercero (cliente, la contraparte, los proveedores, etc.), resoluciones judiciales adversas.
	El daño, la depreciación o la desaparición de los activos o bienes del banco o el cliente.	Daño o depreciación de los activos inmobiliarios del banco.	Edificios (gastos de reconstrucción o disminución del valor contable neto).

Tipo de impacto financiero	Tipo de efectos	Tipo de efectos	Comentarios
Pérdida, gasto	El daño, la depreciación o la desaparición de los activos o bienes del banco o clientes.	Daño, la depreciación o la desaparición de bienes muebles o propiedades del banco.	Valores en cajas fuertes del banco, equipos, mobiliario, transportes, etc.
		El deterioro de los activos financieros del cliente.	Equipo (costo reequipamiento) Depreciación de activos mas allá de su vida contable De valores (por ejemplo: robo de objetos) Deterioro, etc.
		El deterioro de los bienes muebles del cliente.	Den lugar a indemnización del cliente y se limita a las pérdidas de capital, la cobertura de los errores de la Entidad (transferencias incorrectas, por ejemplo), identificados o malversación de fondos en cuentas de clientes, (con exclusión de las sanciones)
	Incidencia o peligro para la salud y seguridad de las personas.	Lesiones que implican al personal.	Indemnización resultado de negociaciones, etc., con exclusión de todas las sanciones, sanciones reglamentarias o contractuales, o de la pena después de una resolución de la junta de conciliación y arbitraje.
		Lesiones que implican al cliente o a terceros.	Indemnización resultado de negociaciones, etc., con exclusión de todas las sanciones, sanciones reglamentarias o contractuales, o de la pena después de una resolución de la junta de conciliación y arbitraje.
	Impacto en el balance.	Disminución de la situación neta	Impacto directo en un balance general , no impacto en el P & L.
No financiero	Riesgo de Reputación.	El daño a la imagen de la Entidad.	Noticias negativas en medios de comunicación.

# Anexo 8

## Mapo de riesgos para el proceso de crédito

Mapo del Proceso				Mapo y Medición de Riesgos																
Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción	Tipología de riesgo - Basilea II		Causas		Efecto		Frecuencia		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN )			Priorización
							Internas / Externas	Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad	veces X día, semana, mes, año	Internas / Externas	Pérdida directa (PD)	Pérdida indirecta (PI)					Costo de Oportunidad (CO)	Relevante / No relevante		
Desarrollo de ofertas de promoción	MP-01-P01	Generación de ideas, elaboración de conceptos y definición de oferta.	MP-01-P01-SB-01	Lanzamiento de productos o campañas con deficiencias entre la compatibilidad entre el cotizador de créditos de la página web de cada punto de venta con la oferta del producto y el sistema de crédito, por que no se completó la instalación del cotizador en la página web así como su puesta a punto a causa de deficiencias en la administración del proyecto lo cual impide al sistema avanzar con el estudio de crédito generando créditos rechazados.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.3 Incumplimiento de plazos o de responsabilidades	Interna / Proceso /mal diseñado /insuficiente /procedimiento de tareas mal ejecutadas	Costo de oportunidad (CO): Importe del margen de utilidad no recibido por cada producto rechazado	67 solicitudes son rechazadas al lanzar un nuevo producto o campaña en el año pasado	Alta probabilidad	Imperceptible	CO =Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados X Importe promedio histórico por crédito financiado COA= 3.8% X 67 X \$140,000 = \$356,440.00	Marginalmente aceptable		\$	356,440.00		No relevante		
Desarrollo de ofertas de promoción	MP-01-P01	Desarrollo técnico de ofertas.	MP-01-P01-SB-02	Incumplimiento de la legislación o regulación, derivado de no conocer o prever por parte de la Administración Comercial de la legislación vigente (CNBV, Conductas) que impacten el desarrollo de ofertas de créditos al público lo cual conlleva sanciones del regulador (CNBV)	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.5.2 De la normativa bancaria	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa (PD): Importe de la multa	1 vez por año, dado que se espera solo hacer solo un oferta comercial por año	No probable	Severo	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 42 de la ley de transparencia y ordenamiento de servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 5,000 X \$59.82 PD = \$299,100.00	Indeseable	\$	299,100.00	\$	-	\$	-	Relevante
Desarrollo de ofertas de promoción	MP-01-P01	Lanzamiento de ofertas.	MP-01-P01-SB-03	Aumento de rechazos de solicitudes de créditos durante el inicio del lanzamiento ofertas comerciales, sin haber comunicado a la fuerza de ventas los requisitos comerciales de la nueva oferta (requisición de solicitudes de crédito que incumplan con los porcentajes de enganche, firmas avales, tipo de cobertura de seguro, aseguradoras participantes), lo cual provoca costos de oportunidad por los créditos rechazados.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.3 Incumplimiento de plazos o de responsabilidades	Interna / Proceso /mal diseñado /insuficiente /procedimiento de tareas mal ejecutadas	Costo de oportunidad : Importe del margen de utilidad no recibido por cada producto rechazado	56 solicitudes que fueron rechazadas el año pasado	Alta probabilidad	Imperceptible	CO =Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 56 X \$140,000 = \$297,920.00	Marginalmente aceptable	\$	-	\$	-	\$	297,920.00	No relevante
Desarrollo de campañas de publicidad	MP-01-P02	Definición campañas de publicidad.	MP-01-P02-SB-01	Incumplimiento a disposiciones regulatorias internas así como de la regulación local impuesta por autoridades por implementar programas de publicidad fuera de los parámetros regulatorios emitidos por las autoridades, lo cual conllevaría a sanciones o en su caso mala imagen o reputación	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.5.2 De la normativa bancaria	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa : Importe de la multa	1 vez por año, ya que nunca ha pasado sin embargo la inspección que hace CNBV es de forma anual y en promedio solo se hace una campaña anual.	No probable	Severo	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 42 de la ley de transparencia y ordenamiento de servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 5,000 X \$59.82 PD = \$299,100.00	Indeseable	\$	299,100.00	\$	-	\$	-	Relevante
Desarrollo de campañas de publicidad	MP-01-P02	Implementación de campañas de publicidad.	MP-01-P02-SB-02	Impresión y distribución de material publicitario en puntos de venta que incumple con la regulación y que es retirado de los puntos de venta para evitar sanciones, por deficiencias en el procedimiento de validación por parte de la Entidad de las muestras entregadas por la Agencia de publicidad con el contenido del material publicitario y que se haya dado el Voto al proveedor para la impresión y distribución del material, lo que significa aumento del gasto de impresión y distribución.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.6 Errores en otras tareas	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Importe del pago adicional al proveedor por los servicios de impresión y distribución del material publicitario	1 vez por año, solo ha pasado en una ocasión	No probable	Substancial	PD = Monto del gasto por reimpresión y distribución de material publicitario PD = \$88,000.00	Marginalmente aceptable	\$	88,000.00	\$	-	\$	-	No relevante
Vinculación con prospectos	MP-01-P03	Aprovisionamiento de recursos.	MP-01-P03-SB-01	Dstrucción de papelería indispensable para el otorgamiento del crédito tales como : Contratos, pagarés, folders para expedientes; por cambio en la imagen corporativa, adecuaciones regulatorias y cambio de razón social, debido a la mala planeación y deficiencias en la comunicación con los nuevos requerimientos comerciales y legales previo a la solicitud de ordenes de abastecimiento de papelería, lo cual aumenta los gastos para la impresión de papelería	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.6 Errores en otras tareas	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Gastos de impresión con una nueva orden	1 vez por año, solo ha pasado en una ocasión	No probable	Substancial	PD = Monto del gasto por reimpresión y distribución de papelería PD = \$137,708.00	Marginalmente aceptable	\$	137,708.00	\$	-	\$	-	No relevante
Vinculación con prospectos	MP-01-P03	Entrenamiento a fuerza de ventas.	MP-01-P03-SB-02	Venta de productos cuya solicitud no fue requisitada o capturada correctamente en sistema de crédito y / o que el expediente no fue integrado según política de riesgo y que por lo tanto no fue posible continuar con la venta por deficiencias en la capacitación a Promotores, lo cual incrementa el número de créditos rechazados	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.3 Incumplimiento de plazos o de responsabilidades	Interna / La falta de competencia (asesoramiento, decisión, manifiestamente errónea de comunicación)	Costo de oportunidad : Importe del margen de utilidad no recibido por cada producto rechazado	4 rechazos por mes (en promedio 4 mensuales)	Probable	Imperceptible	CO =Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 4 X 12 X \$140,000 = \$255,360	Marginalmente aceptable	\$	-	\$	-	\$	255,360.00	No relevante
Negociación y asesoramiento	MP-02-P01	Asesoramiento a cliente	MP-02-P01-SB-01	Incremento de rechazos, por vender productos / servicios recién lanzados al mercado incompatibles con el perfil del cliente buscado por no haber difundido y capacitado a la fuerza de venta sobre la metodología de identificación y captación de clientes de acuerdo con las estrategias corporativas, mecánica operativa y política de riesgo generando solicitudes invariables y como consecuencia pérdida de mercado.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.6 Errores en otras tareas	Interna / Control inexistente / inadecuado	Costo de oportunidad : Importe del margen de utilidad no recibido por cada producto rechazado	40 rechazos de la última oferta realizada en una expo auto el año pasado	Alta probabilidad	Imperceptible	CO =Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 40 X \$140,000 = \$212,800	Marginalmente aceptable	\$	-	\$	-	\$	212,800.00	No relevante
Negociación y asesoramiento	MP-02-P01	Negociación	MP-02-P01-SB-02	Fraude Interno en el ingreso de solicitudes de crédito por usurpación de identidad de cliente y falsificación de solicitudes de crédito y documentos oficiales por parte de Promotores lo cual deriva en posibles quebrantos al no detectarse a tiempo la operación fraudulenta	1. Fraude Interno	1.2.5 Falsificación interna	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa : Monto del crédito (Capital financiado)	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a un fraude interno PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	\$140,000	\$	-	\$	-	No relevante	

Mapeo del Proceso				Mapeo y Medición de Riesgos															
Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción	Tipología de riesgo - Basilea II		Causas		Efecto		Frecuencia	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN)			Priorización
							Internas / Externas	Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad	veces X día, semana, mes, año	Pérdida directa (PD)	Pérdida indirecta (PI)					Costo de Oportunidad (CO)	Relevante / No relevante		
Negociación y asesoramiento	MP-02-P01	Negociación	MP-02-P01-SB-02	Ingreso de solicitudes con perfil no aceptable para la Entidad (perfil basado en edad y profesión) por incumplimiento a las políticas de riesgo crédito, lo cual podría conllevar a aceptar clientes para los cuales no sea posible recuperar el crédito.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.4.1 Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa : Importe del crédito no recuperado (capital financiado)	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a la incidencia PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	\$140,000	\$ -	\$ -	No relevante		
Formalización de venta	MP-02-P02	Preautorización	MP-02-P02-SB-01	Fraude Interno en la preautorización de solicitudes de crédito por usurpación de identidad de cliente y falsificación de solicitudes de crédito y documentos oficiales por parte de Promotores lo cual deriva en posibles quebrantos al no detectarse a tiempo la operación fraudulenta	1. Fraude Interno	1.2.5 Falsificación interna	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa : Monto del crédito (Capital)	1 vez por año (se dio un caso el año pasado)	No probable	Substancial	PD = Importe del crédito financiado y defaultado por Promotor de ventas PD = \$146,297.90	Marginalmente aceptable	\$ 146,297.90	\$ -	\$ -	Relevante		
Formalización de venta	MP-02-P02	Integración de expediente inicial.	MP-02-P02-SB-02	Omitir o no ingresar los documentos en la base de clientes derivado a errores en el procesamiento de la operación, lo cual deriva en aumento de rechazos no justificados y por ende costos de oportunidad por pérdida de mercado.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.2 Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	Interna / La falta de competencia (asesoramiento, decisión, manifiestamente errónea de comunicación)	Costo de oportunidad : Importe del margen de utilidad no recibido por cada producto rechazado	5 veces por mes (en promedio 5 mensuales)	Probable	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 5 X 12 X \$140,000 = \$319,200	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ -	\$ 319,200.00	No relevante		
Formalización de venta	MP-02-P02	Integración de expediente inicial.	MP-02-P02-SB-02	Fraude interno por parte de empleado al manipular o falsificar documentación (usurpación de identidad) al momento de dar de alta en la base cliente, lo cual deriva en posibles quebrantos al no detectarse a tiempo la operación fraudulenta	1. Fraude Interno	1.2.5 Falsificación interna	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa : Monto del crédito (Capital)	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a un fraude interno PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	\$140,000	\$ -	\$ -	No relevante		
Seguimiento a la venta	MP-02-P03	Supervisión a la fuerza de ventas.	MP-02-P03-SB-01	Aumento de rechazos debido a que la fuerza de ventas no tiene capacitación (incluido código de ética y sanas prácticas de ventas) , a causa de la inexistencia de un programa de capacitación lo cual conlleva en disminución de productividad al desconocer las políticas internas .	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.6 Errores en otras tareas	Interna / Control inexistente / inadecuado	Costo de oportunidad : Importe del margen de utilidad no recibido por cada producto rechazado	3 veces por mes (en promedio 3 mensuales)	Algo probable	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 3 X 12 X \$140,000 = \$191,520	Aceptable	\$ -	\$ -	\$ 191,520.00	No relevante		
Seguimiento a la venta	MP-02-P03	Gestión de contacto con clientes.	MP-02-P03-SB-02	Incremento de rechazos por reincidencias por falta de herramientas estadísticas y comunicación entre la fuerza de ventas y la plataforma de operación, lo cual contribuye a tener estrategias de ventas mal orientadas disminuyendo la producción.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.9 Mantenimiento de datos de referencia	Interna / Control inexistente / inadecuado	Costo de oportunidad : Importe del margen de utilidad no recibido por cada producto rechazado	1 vez por mes (en promedio 1 al mes)	Probable	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 1 X 12 X \$140,000 = \$63,840	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ -	\$ 63,840.00	No relevante		
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Otorgamiento no autorizado de créditos, debido al incumplimiento a los niveles de autorización (violación a los límites según facultades) indicada en las políticas de crédito, lo cual impacta en la recuperabilidad del crédito.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.4.1 Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa : Importe del crédito no recuperado (capital)	2 veces por año (se presentaron dos casos el año pasado)	Algo probable	Severo	PD = Importe promedio de los dos casos que se han presentado en el año pasado PD = (\$230,000 + \$250,000) / 2 PD = \$240,000	Indeseable	\$ 480,000.00	\$ -	\$ -	Relevante		
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Autorizar solicitudes con perfil no aceptable para la Entidad (perfil basado en edad y profesión) por incumplimiento en las políticas de riesgo crédito, lo cual podría conllevar a aceptar clientes para los cuales no sea posible recuperar el crédito.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.4.1 Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa : Importe del crédito no recuperado (capital financiado)	1 vez por año, sucedió el caso de un Diputado.	No probable	Desastroso	PD = Importe del crédito financiado (Capital) que no es recuperado "caso diputado federal" PD = \$500,000	Indeseable	\$500,000	\$ -	\$ -	Relevante		
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Fraude externo en operaciones de crédito, por la recepción y otorgamiento de créditos con documentación falsa o declaraciones falsas, lo cual impacta en quebrantos por la no recuperabilidad del crédito.	2. Fraude Externo	2.1.2 Falsificación Externa / Suplantación de personalidad	Externa / Acto deliberado o malicia externa	Pérdida directa: Importe del monto del crédito financiado	41 veces por año	Alta probabilidad	Severo	PD = Importe promedio histórico de los fraudes externos financiados PD = \$231,102	Intolerable	\$ 9,475,193.00	\$ -	\$ -	Relevante		
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Irrecuperabilidad de créditos a causa de otorgar créditos sin cumplir las políticas de crédito (ingresos, buró de crédito), lo que conlleva a sobre endeudamiento del cliente y con ello dificultades en el proceso de recuperación de cartera.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.4.1 Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa : Importe del crédito no recuperado (capital)	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a no recuperación PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	\$ 140,000.00	\$ -	\$ -	No relevante		
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Otorgamiento de créditos a terroristas, narcotraficantes o criminales con colusión de empleados, por no validar la identidad del cliente en listas negras, lo cual impacta en incumplimiento a la normatividad ocasionando multas y en su caso suspensión de actividades por intervención de las autoridades.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.2.6 Blanqueo de dinero	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa : Importe de la multa	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastroso	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 115 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 100,000 X \$59.82 PD = \$5,982,000	Indeseable	\$ 1,196,400.00	\$ -	\$ -	Relevante		

Mapeo del Proceso				Mapeo y Medición de Riesgos															
Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción Causa-Efecto	Tipología de riesgo - Basilea II		Causas		Efecto		Frecuencia veces X día, semana, mes, año	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN )			Priorización Relevante / No relevante
							Internas / Externas		Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad							Pérdida directa (PD)	Pérdida indirecta (PI)	Costo de Oportunidad (CO)	
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Omisión en el reporte de operaciones o transacciones sospechosas, debido al incumplimiento en el procedimiento de reporte de operaciones de presunto lavado de dinero, lo que deriva en errores en la detección de operaciones afectando la oportuna detección del lavado de dinero generando posibles sanciones por parte de la autoridad.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.2.6 Blanqueo de dinero	Interna / Incumplimiento de leyes y reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa : Importe de la multa		1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastroso	PD = 100% de la operación no reportada según el artículo 115 de la ley de instituciones de crédito. Se considera el criterio más conservador y se toma el 100% del importe financiado más alto para una operación de crédito en la historia de la entidad PD = \$524,573.00	Indeseable	\$ 524,573.00	\$ -	\$ -	Relevante	
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Abuso de confianza, como resultado del otorgamiento de créditos en condiciones preferenciales o sin cumplir con las políticas de crédito, a familiares y / o amigos a causa de la violación de las alertas y políticas internas y por alcanzar metas de producción, lo cual impacta en pérdida de ingresos por intereses no cobrados.	1. Fraude Interno	1.1.10 Soborno / cohecho	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Suma de los intereses no cobrados resultado de la diferencia de los intereses normales vs intereses con tasa preferencial por cada uno de los créditos otorgados en condiciones preferenciales		22 veces por año (se presentaron 22 casos el año pasado)	Probable	Moderado	PD = Promedio de los Intereses no cobrados = Sum [(intereses normales) - (intereses con tasa preferencial)] / 22 PD = \$661,303 / 22 PD = \$30,059.23	Indeseable	\$ 661,303.00	\$ -	\$ -	Relevante	
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Falsificación o alteración de documentos con participación de empleados, para el auto otorgamiento de créditos con beneficio personal o para terceros, a causa de colusión entre empleados.	1. Fraude Interno	1.2.5 Falsificación interna	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa : Monto del crédito (Capital)		4 veces por año (se presentaron 4 eventos de falsificación el año pasado)	Algo probable	Substancial	PD = Importe promedio de los cuatro casos de fraude interno históricos PD = \$590,352 / 4 PD = \$147,588	Marginalmente aceptable	\$590,352.00	\$ -	\$ -	Relevante	
Análisis de Crédito	MP-03-P01	Mesa de Control	MP-03-P01-SB-02	Reembolso a clientes por el pago de daños por siniestros por no realizar la adecuada verificación de las condiciones (tipo de póliza, importe de la prima, vigencia) y que sea causal de rechazo de póliza por parte de la aseguradora y como consecuencia de un siniestro del cliente no se cuenta con la póliza vigente a pesar de que ya la haya pagado lo que conlleva gastos por el importe del reembolso.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.6 Errores en otras tareas	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida indirecta: Reembolso por el pago de gastos por siniestros (quebrantados por la entidad y que la póliza no haya sido emitida por error interno)		4 veces por año (se tiene conocimiento de 4 casos)	Algo probable	Marginal	PD = Importe promedio de los reembolsos que se quebrantaron por error PD = \$28,038.25 (\$112,153 anual)	Aceptable	\$ 112,153.00	\$ -	\$ -	No relevante	
Análisis de riesgo	MP-03-P02	Formalización	MP-03-P02-SB-01	Falsificación o alteración de documentos con participación de empleados, para el auto otorgamiento de créditos personal o a terceros, a causa de colusión entre empleados.	1. Fraude Interno	1.2.5 Falsificación interna	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa : Monto del crédito (Capital)		4 veces por año (se presentaron 4 eventos de falsificación el año pasado relacionados con el fraude interno que involucro a varios procesos)	Algo probable	Substancial	PD = Importe promedio del capital financiado de los 4 créditos del año pasado PD \$147,588	Marginalmente aceptable	\$ 590,352.00	\$ -	\$ -	Relevante	
Análisis de riesgo	MP-03-P02	Formalización	MP-03-P02-SB-01	Abuso de confianza, como resultado del otorgamiento de créditos en condiciones preferenciales o sin cumplir con las políticas de crédito, a familiares y / o amigos a causa de deficiencias en la segregación de funciones (otorgamiento y financiamiento de créditos a tasas preferenciales no autorizadas) y por alcanzar metas de producción, lo cual impacta en pérdida de ingresos por intereses no cobrados.	1. Fraude Interno	1.1.10 Soborno / cohecho	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Suma de los intereses no cobrados resultado de la diferencia de los intereses normales vs intereses con tasa preferencial por cada uno de los créditos otorgados en condiciones preferenciales		22 veces por año (se presentaron 22 casos el año pasado)	Probable	Moderado	PD = Promedio de los Intereses no cobrados = Sum [(intereses normales) - (intereses con tasa preferencial)] / 22 PD = \$661,303 / 22 PD = \$30,059.23	Indeseable	\$ 661,303.00	\$ -	\$ -	Relevante	
Análisis de riesgo	MP-03-P02	Formalización	MP-03-P02-SB-01	Irrecuperabilidad de créditos a causa de otorgar créditos sin cumplir las políticas de crédito (ingresos, buró de crédito), lo que conlleva a sobre endeudamiento del cliente y con ello dificultades en el proceso de recuperación de cartera	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.4.1 Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa : Importe del crédito no recuperado (capital)		1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a no recuperación PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	\$ 140,000.00	\$ -	\$ -	No relevante	
Archivación y custodia	MP-03-P03	Integración de expediente	MP-03-P03-SB-01	Robo por parte de externos de documentos con información confidencial que integran el expediente de clientes y de socios comerciales (contrato, pagaré, autorización consulta buró de crédito, póliza de seguros, identificaciones oficiales, comprobantes de ingresos, estados de cuenta bancarios) lo cual genera sanciones por la documentación del expediente.	2. Fraude Externo	2.1.1 Hurto / robo / estafa / extorsión / soborno	Externa / Acto deliberado o malicia externa	Pérdida directa: Multas por violaciones a la ley para regular sociedades de información crediticia + Pérdida indirecta : Honorarios jurídico por la certificación de facturas		1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Moderado	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 60 de la ley para regular las sociedades de información crediticia X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 1,000 X \$59.82 = \$59,820 PI = Importe promedio de los gastos por atención de audiencias = \$2,432(\$24,316 de gasto anual)	Marginalmente aceptable	\$ 59,820.00	\$ 24,316.00	\$ -	No relevante	
Archivación y custodia	MP-03-P03	Integración de expediente	MP-03-P03-SB-01	Pérdida o extravió de documentos que integran el expediente (contrato, pagaré, autorización consulta buró de crédito, póliza de seguros, identificaciones o identidades del cliente, comprobantes de ingresos, estados de cuenta bancarios) así como de la documentación soporte de la afiliación del punto de venta "PDV" y / o cadenas comerciales, durante el transporte de documentos, lo que ocasiona gastos para la recuperación de los documentos tales como certificación de facturas o en su caso multas por no contar con las autorizaciones para consultas al buró de crédito a clientes.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.3.1 Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Multas por violaciones a la ley para regular sociedades de información crediticia + Multa por parte de la CNBV por no presentar en tiempo y calidad requerida información durante visita de inspección relativo a expedientes de crédito+ Pérdida indirecta : Honorarios jurídico por la certificación de facturas		5 veces por año (honorarios jurídicos por la certificación de facturas)	Probable	Severo	PD = (Días de salario mínimo de multa según artículo 60 de la ley para regular las sociedades de información crediticia X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) + (Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) PD = (1,000 X \$59.82) + (2,000 X \$59.82) = \$59,820 + \$119,640 PD = \$179,460 PI = Importe promedio de los honorarios jurídicos para la certificación de facturas extraviadas = \$548.00 (\$2,739 de gasto anual)	Intolerable	\$ 179,460.00	\$ 2,739.00	\$ -	Relevante	

Mapeo del Proceso				Mapeo y Medición de Riesgos															
Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción		Tipología de riesgo - Basilea II	Causas		Efecto		Frecuencia	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN )			Priorización
				Causa-Efecto			Internas / Externas	Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad	veces X día, semana, mes, año	Pérdida directa (PD)						Pérdida indirecta (PI)	Costo de Oportunidad (CO)	Relevante / No relevante	
Archivación y custodia	MP-03-P03	Integración de expediente	MP-03-P03-SB-01	Destrucción de documentos que integran el expediente (contrato, pagaré, autorización consulta buró de crédito, póliza de seguros, identificaciones o identidades del cliente, comprobantes de ingresos, estados de cuenta bancarios), durante el almacenamiento de documentos.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.3.1 Inexistencia de autorizaciones / rechazos de clientes	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Multas por violaciones a la ley para regular sociedades de información crediticia + Multa por parte de la CNBV por no presentar en tiempo y calidad requerida información durante visita de inspección relativo a expedientes de crédito+ Pérdida indirecta: Honorarios jurídico por la certificación de facturas	5 veces por año (honorarios jurídicos por la certificación de facturas)	Probable	Severo	PD = (Días de salario mínimo de multa según artículo 60 de la ley para regular las sociedades de información crediticia X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) + (Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) PD = (1,000 X \$59.82) + (2,000 X \$59.82) = \$59,820 + \$119,640 PD = \$179,460 PI = Importe promedio de los honorarios jurídicos para la certificación de facturas extraviadas = \$548.00 (\$2,739 de gasto anual)	\$ 179,460.00	\$ 2,739.00	\$ -	Relevante			
Archivación y custodia	MP-03-P03	Integración de expediente	MP-03-P03-SB-01	Incumplimiento en el contrato (niveles de servicio tales como tiempo de respuesta, garantías en seguridad durante el traslado o resguardo de documentos) incluida la correspondiente a afiliaciones de socios comerciales, lo cual podría impactar en el desempeño de procesos internos tales como atención a clientes (quejas), requerimientos por parte de autoridades (generando multas por incumplimiento).	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.6.1 Subcontratación	Externa / Error / defecto de un proveedor / o proveedor de servicios incluidos los servicios públicos	Pérdida directa: Multa por parte de la CNBV por no presentar en tiempo y calidad requerida información durante visita de inspección relativo a expedientes de crédito	1 vez cada 5 años	Muy improbable	Substancial	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 2,000 X \$59.82 = \$119,640	\$ 23,928.00	\$ -	\$ -	No relevante			
Archivación y custodia	MP-03-P03	Integración de expediente	MP-03-P03-SB-01	Fraude Interno, al realizar operaciones no autorizadas (recuperaciones de cartera por fuera de políticas y no declarando la recuperación) y por la sustracción de activos propiedad de la institución (entrega de facturas originales a personal no autorizado o sin la justificación).	1. Fraude Interno	1.2.3 Apropiación indebida de activos	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa: Valor del vehículo recuperado pero no declarado	3 veces por año (se presentaron 3 fraudes por Supervisor de Cobranza)	Algo probable	Substancial	PD = Promedio del importe de los 3 créditos defraudados PD = \$117,229	\$ 351,687.00	\$ -	\$ -	Relevante			
Dispersión de recursos	MP-03-P04	Colocación de recursos	MP-03-P04-SB-01	Financiar operaciones a un distribuidor equivocado (punto de venta) por error en la captura de la operación en el sistema de crédito, lo cual podría generar un pago adicional a la cuenta incorrecta y no poder recuperar el pago incorrecto.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.2 Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	Interna / Distracciones (error de teclado, error en el desempeño de una tarea manual)	Pérdida directa: Importe del financiamiento realizado a otro distribuidor	1 vez por año (se dio un caso el año pasado relativo al financiamiento equivocado a un distribuidor equivocado)	No probable	Substancial	PD = Importe histórico de financiamientos a otro distribuidor PD = \$127,920.00	\$ 127,920.00	\$ -	\$ -	Relevante			
Dispersión de recursos	MP-03-P04	Colocación de recursos	MP-03-P04-SB-01	Financiar operaciones sin respetar las condiciones acordadas con el cliente y no contempladas en el contrato de adhesión, debido a otorgamientos sin respetar las condiciones crediticias firmadas por el cliente lo que deriva en demandas del cliente y multas por parte de CONDUSEF.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.4.1 Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Importe de la multa + Pérdida indirecta: (gastos por la atención de audiencias) + Honorarios jurídicos por atención de demandas	10 veces por año (Atención de audiencias) 2 veces por año (dos demandas) 1 vez cada 5 años la multa ya que nunca ha pasado	Muy improbable	Desastoso	PD=Importe de la multa = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400 PI = Gastos promedio por la atención de audiencias + Honorarios jurídicos promedio por atención de demandas = \$2,432 + \$15,331 = \$17,763	\$ 239,280.00	\$ 55,977.00	\$ -	Relevante			
Dispersión de recursos	MP-03-P04	Colocación de recursos	MP-03-P04-SB-01	Fraude interno en el financiamiento a cuentas no autorizadas con beneficio personal, lo cual impacta en no recuperar el monto del financiamiento defraudado	1. Fraude Interno	1.2.1 Fraude / fraude crediticio/ depósitos sin valor	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa: Monto del crédito (Capital)	1 vez cada 5 años	Muy improbable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a un fraude interno PD = \$140,000	\$ 28,000.00	\$ -	\$ -	No relevante			
Atención y solicitud de información de clientes	MP-04-P01	Tratamiento de solicitudes de información de clientes y aclaraciones.	MP-04-P01-SB-01	No entrega de facturas a clientes, por deficiencias en la gestión de solicitud de facturas por robo de facturas durante la retención de estas, lo cual genera gastos por certificación de facturas y honorarios por la atención de demandas.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.4.3 Pérdida o daño de activos de clientes por negligencia	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida indirecta: Honorarios por la atención de demandas + Honorarios por certificación de facturas	2 veces por año	Algo probable	Marginal	PI = Importe promedio de los honorarios jurídicos para la certificación de facturas extraviadas + Importe promedio de los honorarios jurídicos por la atención de demandas PI = \$548.00 + \$15,000 = \$15,548	\$ -	\$ 32,739.00	\$ -	No relevante			
Atención y solicitud de información de clientes	MP-04-P01	Tratamiento de solicitudes de información de clientes y aclaraciones.	MP-04-P01-SB-01	Divulgación de información confidencial de clientes, debido a la transferencia a terceros no autorizados a través de medios impresos, magnéticos, dispositivos de memoria, email u otros dispositivos (cámaras, celulares), lo cual podría afectar a clientes e incumplimiento regulatorio (sanciones o multas) así como daño en imagen.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.1.4 Quebrantamiento de privacidad	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Importe de la multa	1 vez cada 5 años	Muy improbable	Desastoso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	\$ 239,280.00	\$ -	\$ -	Relevante			
Atención y solicitud de información de clientes	MP-04-P01	Tratamiento de solicitudes de información de clientes y aclaraciones.	MP-04-P01-SB-01	No realizar aclaraciones de clientes en tiempo (trámites de seguros de vida "defunciones", por desempleo, siniestros) por deficiencias administrativas u omisiones, lo cual impacta en el cobro de cargos no procedentes a clientes y si son reiterativos quejas o demandas de clientes y en su caso multas por parte del regulador (Condusef)	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.4.2 Registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas)	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Multa por parte de Condusef	1 vez por año (se dio un caso de multa por parte de Condusef)	No probable	Imperceptible	PD = Importe de la multa histórica PD = \$2,500	\$ 2,500.00	\$ -	\$ -	No relevante			
Atención y solicitud de información de clientes	MP-04-P01	Intervención en datos de clientes.	MP-04-P01-SB-02	Movimientos no autorizados de regularización de datos de clientes, por abuso de confianza de empleados o conflictos de interés lo cual podría generar que el cliente no sea localizable impactando en la recuperación del crédito	1. Fraude Interno	1.1.3 Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarias)	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa: Monto del crédito no pagado por el cliente	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a movimientos no autorizados PD = \$140,000	\$ 28,000.00	\$ -	\$ -	No relevante			

Mapeo del Proceso				Mapeo y Medición de Riesgos													
Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción Causa-Efecto	Tipología de riesgo - Basilea II		Causas Internas / Externas	Efecto Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad	Frecuencia veces X día, semana, mes, año	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN)			Priorización Relevante / No relevante
														Pérdida directa (PD)	Pérdida indirecta (PI)	Costo de Oportunidad (CO)	
Atención y solicitud de información de clientes	MP-04-P01	Intervención en datos de clientes.	MP-04-P01-SB-02	Errores en el registro de actualización de datos de clientes (demográficos, laborales), a causa de fallas en la elaboración de las instrucciones o por errores de captura en el Sistema, lo que impacta en la localización de clientes y por ende la recuperación del crédito.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.4.2 Registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas)	Interna / Distracciones (error de teclado, error en el desempeño de una tarea manual)	Pérdida directa: Importe de créditos no recuperados por no ser localizables	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible de no recuperar por actualización incorrecta de datos PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	\$ 28,000.00	\$ -	\$ -	No relevante
Tratamiento continuo a los créditos	MP-04-P02	Intervención sobre los créditos.	MP-04-P02-SB-01	Movimientos no autorizados de regularización de datos de las cuentas de crédito, por abuso de confianza de empleados o conflictos de interés lo cual podría generar que quebrantos por la eliminación de intereses, gastos o la realización de condonaciones.	1. Fraude Interno	1.1.3 Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniarías)	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a movimientos no autorizados PD = \$4,000	Imperceptible	\$ 800.00	\$ -	\$ -	No relevante
Tratamiento continuo a los créditos	MP-04-P02	Intervención sobre los créditos.	MP-04-P02-SB-01	Errores en el registro de actualización de datos del crédito (cuentas bancarias, domicilios), a causa de fallas en la elaboración de las instrucciones o por errores de captura en el Sistema, lo cual aumenta el incremento de quejas.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.4.2 Registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas)	Interna / Distracciones (error de teclado, error en el desempeño de una tarea manual)	Pérdida indirecta: Gastos por atención de audiencias requeridas por Condusef	10 veces por año (en promedio 10 audiencias por año)	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ 24,316.00	\$ -	No relevante
Tratamiento continuo a los créditos	MP-04-P02	Realización de ajustes a los créditos	MP-04-P02-SB-02	No realizar las indemnizaciones en tiempo y forma a clientes durante la atención de siniestros, por deficiencias en la gestión administrativa de solicitudes de atención de siniestros, lo cual provoca que se cobre a clientes pagos no procedentes y si son reiterativos quejas o demandas de clientes y en su caso multas por parte del regulador (Condusef)	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.6 Errores en otras tareas	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Multa por parte de Condusef	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastoso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	\$ 239,280.00	\$ -	\$ -	Relevante
Aseguramiento de créditos	MP-04-P03	Emisión de seguros	MP-04-P03-SB-01	Reembolso a clientes por el pago de daños por siniestros por no realizar la atención (emisión, renovación) en tiempo y con la calidad requerida y como resultado de un siniestro de clientes ya que el cliente no cuenta con la póliza vigente a pesar de que ya la haya pagado lo que conlleva gastos por el importe del reembolso.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.6 Errores en otras tareas	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida indirecta: Reembolso por el pago de gastos por siniestros (quebrantados por la entidad y que la póliza no haya sido emitida por error interno)	4 veces por año (se tiene conocimiento de 4 casos)	Algo probable	Marginal	PD = Importe promedio de los reembolsos que se quebrantaron por error PD = \$28,038.25 (\$112,153 anual)	Aceptable	\$ 112,153.00	\$ -	\$ -	No relevante
Aseguramiento de créditos	MP-04-P03	Emisión de seguros	MP-04-P03-SB-01	Incumplimiento en el nivel de servicio (atención de siniestros, emisión de pólizas) por fallas en procesos operativos u administrativos del broker y por violaciones a las condiciones contractuales, lo que deriva en quejas de clientes por demoras en la atención	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.6.1 Subcontratación	Externa / Error / defecto de un proveedor / o proveedor de servicios incluidos los servicios públicos	Pérdida indirecta: Gastos por atención de audiencias requeridas por Condusef	10 veces por año (en promedio 10 audiencias por año)	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ 24,316.00	\$ -	No relevante
Aseguramiento de créditos	MP-04-P03	Emisión de seguros	MP-04-P03-SB-01	Desvío de recursos, depósito de reembolso a otra cuenta no autorizada por el cliente por abuso de confianza al indicar cuentas CLABE bancarias distintas o no autorizadas por el cliente con el fin de obtener un beneficio personal, generando reembolsos a personas no autorizadas.	1. Fraude Interno	1.2.2 Hurto / extorsión / malversación / robo	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa: Monto valor del vehículo siniestrado	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Moderado	PD = Importe promedio histórico de los reembolsos que sería susceptible a desvío de recursos PD = \$65,000 (\$13,000 anual)	Marginalmente aceptable	\$ 13,000.00	\$ -	\$ -	No relevante
Aseguramiento de créditos	MP-04-P03	Emisión de seguros	MP-04-P03-SB-01	Envío de información incorrecta de las emisiones por deficiencia en la validación de las operaciones así como por deficiencias en la gestión administrativa lo que conlleva en registrar operaciones sin la precisión y validez afectando la generación de información financiera que en caso de inspecciones implicaría sanciones por parte de reguladores	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.2 Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Multa por parte de la CNBV como resultado de visitas de inspección, sanción a causa del registro incorrecto de operaciones de crédito.	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	\$ 23,928.00	\$ -	\$ -	No relevante
Aseguramiento de créditos	MP-04-P03	Renovación de seguros	MP-04-P03-SB-02	Quejas de clientes por no realizar la renovación de forma correcta u oportuna al cargar doble póliza, lo que conlleva quejas e inclusive demandas.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.3.2 Documentos jurídicos inexistentes / incompletos	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida indirecta: Gastos por atención de audiencias requeridas por Condusef	10 veces por año (en promedio 10 audiencias por año)	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ 24,316.00	\$ -	No relevante
Aseguramiento de créditos	MP-04-P03	Renovación de seguros	MP-04-P03-SB-02	Deficiencias en la gestión con clientes para renovaciones y siniestros por demoras en la atención o por falta de seguimiento a casos, lo que conlleva en retrasos en la atención y con ello quejas.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.2 Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida indirecta: Gastos por atención de audiencias requeridas por Condusef	10 veces por año (en promedio 10 audiencias por año)	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ 24,316.00	\$ -	No relevante
Tratamiento a las reclamaciones y demandas	MP-04-P04	Evaluación y tratamiento de la insatisfacción del cliente.	MP-04-P04-SB-01	No reportar a la Administración incidencias observadas a causa de comportamiento no ético en las gestiones de atención con clientes, lo cual incrementa la posibilidad de reincidir en trato inapropiado y fuera de los estándares éticos que podría ocasionar quejas o demandas de clientes.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.2.2 Prácticas comerciales / de mercado improcedentes	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida indirecta: Gastos de viaje por la atención de audiencias	10 veces por año (en promedio 10 audiencias por año)	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ 24,316.00	\$ -	No relevante
Tratamiento a las reclamaciones y demandas	MP-04-P04	Tratamiento de las reclamaciones y demandas que conciernan a servicio al cliente.	MP-04-P04-SB-02	No responder en forma oportuna a los requerimientos de información por parte de Condusef para la aclaración de quejas o demandas de clientes por deficiencias en el manejo de tiempos de respuesta, lo cual impacta en sanciones por Condusef (multas).	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.2.1 Incumplimiento de la obligación de informar	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Multa por parte de Condusef	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastoso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	\$ 239,280.00	\$ -	\$ -	Relevante

Mapeo del Proceso				Mapeo y Medición de Riesgos															
Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción		Causas		Efecto		Frecuencia		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN)			Priorización
				Causa -Efecto	Tipología de riesgo - Basilea II	Internas / Externas	Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad	veces X día, semana, mes, año	Pérdida directa (PD)	Pérdida indirecta (PI)	Costo de Oportunidad (CO)					Relevante / No relevante			
Tratamiento a las reclamaciones y demandas	MP-04-P04	Tratamiento de las reclamaciones y demandas que conciernen a servicio al cliente.	MP-04-P04-SB-02	Deficiencias en el manejo de información confidencial del cliente, por la transmisión de información a personas no autorizadas, lo cual podría en caso de inspecciones dar lugar a multas por parte de la autoridad.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.1.4 Quebrantamiento de privacidad	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa : Importe de la multa	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	\$ 239,280.00	\$ -	\$ -	Relevante			
Tratamiento a las reclamaciones y demandas	MP-04-P04	Tratamiento de las reclamaciones y demandas que conciernen a servicio al cliente.	MP-04-P04-SB-02	Envió extemporáneo o con errores, del informe trimestral a la CONDUSEF por deficiencias en la gestión de la preparación del informe o por ausencia de internet, lo cual implica multas por parte de la CONDUSEF	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.2.1 Incumplimiento de la obligación de informar	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Multa por parte de Condusef	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	\$ 239,280.00	\$ -	\$ -	Relevante			
Tratamiento a las reclamaciones y demandas	MP-04-P04	Tratamiento de las reclamaciones y demandas que conciernen a servicio al cliente.	MP-04-P04-SB-02	No atender audiencias de la CONDUSEF, derivado de inasistencia a audiencias citadas por la CONDUSEF lo cual impacta en multas.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.2.1 Incumplimiento de informar	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Multa por parte de Condusef	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	\$ 239,280.00	\$ -	\$ -	Relevante			
Gestión del primer pago vencido	MP-05-P01	Detección del primer pago vencido	MP-05-P01-SB-01	Créditos sin la gestión de recuperación o para los cuales no se hayan tomado las acciones (contacto, pago, etc), por demoras o por falta de seguimiento con el fin de reportar mejores resultados lo que ocasiona impactos en la recuperación así como en la generación de información financiera ya que impacta la provisiones de riesgo crediticio (provisiones por debajo de lo real).	1. Fraude Interno	1.2.1 Fraude / fraude crediticio/ depósitos sin valor	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa : Importe de la multa impuesta por la CNBV	De forma mensual se envían los reportes de cartera con las estimaciones de provisiones (Reportes impactados correspondientes al año 2009), no se ha recibido oficio con el requerimiento de pago de multa sin embargo se prevé que pueda ocurrir	Probable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	\$ 1,196,400.00	\$ -	\$ -	Relevante			
Búsqueda y procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02	Gestión de búsqueda	MP-05-P02-SB-01	Deficiencias en la localización del cliente, por no contar con la documentación soporte de las operaciones (expediente), lo cual impacta en los tiempos de recuperación y en las metas de recuperación.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.9 Mantenimiento de datos de referencia	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa : Importe del crédito no recuperado (capital) + intereses no cobrados	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados susceptibles a no recuperarse por no contar con la documentación (expediente) PD = \$35,000 + \$47,000 PD = \$82,000	\$ 82,000.00	\$ -	\$ -	No relevante			
Búsqueda y procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02	Procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02-SB-02	Errores en la elaboración de instrucciones contables para la regularización del contrato de crédito (condonaciones, pasas a pérdida, restructuración, eliminación de intereses), derivado al registro incorrecto del interés, gastos y demás accesorios lo cual impacta en la generación de información financiera y con ello en caso de inspecciones posibles sanciones por la CNBV	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.2 Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Multa por parte de la CNBV como resultado de visitas de inspección, sanción a causa del registro incorrecto de operaciones de crédito.	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	Probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	\$ 119,640.00	\$ -	\$ -	Relevante			
Búsqueda y procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02	Procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02-SB-02	Prescripción de deudas (pagarés) por demoras o falta de seguimiento en la gestión de cobro, lo cual impacta en no poder recuperar los adeudos impactando en las metas de recuperación.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.8 Fallo en la gestión del colateral	Interna / Proceso /mal diseñado /insuficiente /procedimiento de tareas mal ejecutadas	Pérdida directa: Importe de crédito no recuperado + Pérdida indirecta: Intereses y gastos no cobrados	2 veces por año (se prevé que ocurra)	Algo probable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados susceptibles a no recuperarse por prescripción de pagarés PD = (\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	\$ 164,000.00	\$ -	\$ -	No relevante			
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Negociación de acuerdos para regularización	MP-05-P03-SB-01	Malversación de la cobranza, coacción a clientes para efectuar pagos en cuentas bancarias de terceros no autorizadas, lo cual impacta en pérdida de ingresos por recuperación.	1. Fraude Interno	1.2.2 Huto / extorsión / malversación / robo	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados + Pérdida directa: Monto del capital del crédito no recuperado	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados susceptibles a no recuperarse por malversación PD = (\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	\$ 16,400.00	\$ -	\$ -	No relevante			
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Negociación de acuerdos para regularización	MP-05-P03-SB-01	Condonación de gastos por cobranza, intereses, a familiares, amigos o ex empleados, derivado del conflicto de interés por parte de colaboradores, lo cual impacta en pérdida de ingresos por recuperación de cartera	1. Fraude Interno	1.2.10 Soborno / cohecho	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a conflictos de interés PD = \$4,000	\$ 800.00	\$ -	\$ -	No relevante			
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Negociación de acuerdos para regularización	MP-05-P03-SB-01	Realización de cobranza sin apego a estándares éticos, derivado de la falta de conocimiento, entrenamiento y cumplimiento a estándares éticos y profesionales, lo cual generaría quejas, demandas de clientes	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.2.2 Prácticas comerciales / de mercado impropiedades	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida indirecta : Gastos de viaje por la atención de audiencias	10 veces por año (en promedio 10 audiencias por año)	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	\$ -	\$ 24,316.00	\$ -	No relevante			

Mapeo del Proceso				Mapeo y Medición de Riesgos																	
Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción		Tipología de riesgo - Basilea II		Causas		Efecto		Frecuencia		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN)			Priorización
				Causa -Efecto		Internas / Externas		Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad		veces X día, semana, mes, año		Pérdida directa (PD)	Pérdida indirecta (PI)					Costo de Oportunidad (CO)	Relevante / No relevante		
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Negociación de acuerdos para regularización	MP-05-P03-SB-01	Realización de condonaciones de gastos, intereses o reestructuras de deudas a clientes que no cumplan con los lineamientos de riesgos, por incumplimiento a las políticas establecidas, lo que conlleva a la pérdida de ingresos.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.4 Ejecución errónea de modelos / sistemas	Interna / Proceso /mal diseñado /insuficiente /procedimiento de tareas mal ejecutadas	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados a causa de condonación	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a incumplimiento de políticas PD = \$4,000	Aceptable	\$	4,000.00	\$	-	\$	-	No relevante	
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Negociación de acuerdos para regularización	MP-05-P03-SB-01	Realización de condonaciones de gastos, intereses o reestructuras de deudas a clientes, que no hayan realizado la promesa de pago, por omisiones o errores en la validación de los pagos efectuados por el cliente, lo cual provoca pérdidas de ingresos.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.2 Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	Interna / Proceso /mal diseñado /insuficiente /procedimiento de tareas mal ejecutadas	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados a causa de condonación	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a omisiones PD = \$4,000	Aceptable	\$	4,000.00	\$	-	\$	-	No relevante	
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Negociación de acuerdos para regularización	MP-05-P03-SB-01	Negociaciones o promesas de pago no autorizadas, derivado del conflicto de interés y / o abuso de confianza, lo cual impacta en la recuperación de créditos.	1. Fraude Interno	1.2.10 Soborno / cohecho	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a abuso de confianza PD = \$4,000	Aceptable	\$	4,000.00	\$	-	\$	-	No relevante	
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Monitoreo de los pagos de créditos	MP-05-P03-SB-02	Fraude interno / malversación o desvío de recursos a cuentas no autorizadas, por falta de monitoreo en la negociación de ejecutivos con promotores lo cual impacta en la pérdida de ingresos.	1. Fraude Interno	1.2.2 Hurto / extorsión / robo	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados + Pérdida directa: Monto del capital del crédito no recuperado	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados susceptibles a no recuperarse por malversación PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	\$	16,400.00	\$	-	\$	-	No relevante	
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Monitoreo de los pagos de créditos	MP-05-P03-SB-02	Recuperación de créditos de forma no oportuna (muy tardía), derivado de falta de seguimiento o anomalías en el reporte de impagos, lo cual impacta en las metas de recuperación.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.3 Incumplimiento de plazos o de responsabilidades	Interna / Proceso /mal diseñado /insuficiente /procedimiento de tareas mal ejecutadas	Pérdida directa: Importe de crédito no recuperado + Pérdida indirecta: Intereses y gastos no cobrados	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados por falta de seguimiento PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	\$	82,000.00	\$	-	\$	-	No relevante	
Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Envío de expedientes a litigio	MP-05-P03-SB-03	Transmisión no autorizada de información de clientes a terceros, derivado de deficiencias en el manejo de información confidencial, lo que impactaría en quejas de clientes, demandas e inclusive multas en caso de inspecciones.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.1.4 Quebrantamiento de privacidad	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa : Importe de la multa (ley de protección de datos personales)	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastoso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	\$	239,280.00	\$	-	\$	-	Relevante	
Recuperación vía conciliación	MP-06-P01	Negociación	MP-06-P01-SB-01	Negociaciones no autorizadas, derivado a la aplicación discrecional de los procedimientos de cobranza, lo cual implica el desvío de recursos a cuentas no autorizadas	1. Fraude Interno	1.2.2 Hurto / extorsión / robo	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados + Pérdida directa: Monto del capital del crédito no recuperado	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados por negociaciones no autorizadas PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	\$	82,000.00	\$	-	\$	-	No relevante	
Recuperación vía conciliación	MP-06-P01	Adjudicación	MP-06-P01-SB-02	Falsificación de documentos (poderes, identificaciones oficiales), con el fin de realizar recuperaciones y no reportarlas a la Entidad apropiándose del bien recuperado, derivado a la falta de supervisión o vigilancia en los procedimientos de recuperación y / o visitas a deudores, lo cual deriva en el desvío de recursos o recuperación de bienes sin declarar a la institución	1. Fraude Interno	1.2.5 Falsificación interna	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida directa: Valor del vehículo recuperado pero no declarado	3 veces al año	Algo probable	Substancial	PD = Promedio del importe de los 3 créditos defraudados PD = \$117,229	Marginalmente aceptable	\$	351,687.00	\$	-	\$	-	Relevante	
Recuperación vía conciliación	MP-06-P01	Adjudicación	MP-06-P01-SB-02	Recibir bienes en dación en pago o adjudicados no representen un beneficio real para la institución o que sean de difícil realización, debido a la inexistencia de un catálogo con los bienes susceptibles de dación o adjudicación a favor y que representen la mejor opción así como las condiciones en las que deben de recibirse, lo que podría representar quebrantos por la imposibilidad de la realización de venta o gastos adicionales.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.8 Fallo en la gestión del colateral	Interna / Proceso /mal diseñado /insuficiente /procedimiento de tareas mal ejecutadas	Pérdida directa: Importe del vehículo no vendido	1 vez cada 5 años (se presenta el caso de una motocicleta decomisada en mal estado hace 3 años)	Muy improbable	Marginal	PD = Valor según libro azul de motocicleta que no se concreto venta PD = \$25,000	Aceptable	\$	5,000.00	\$	-	\$	-	No relevante	
Recuperación vía conciliación	MP-06-P01	Adjudicación	MP-06-P01-SB-02	Robo o sustracción de activos recibidos en dación en pago o adjudicados, derivados de la ausencia de un proceso de recepción y custodia (agencias o despachos externos), lo que deriva en pérdida de activos de la institución.	2. Fraude Externo	2.1.1 Hurto / robo / estafa / extorsión /soborno	Externa / Acto deliberado o malicia externa	Pérdida directa: Importe del valor del vehículo robado	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Substancial	PD = Importe promedio histórico del valor según libro azul de los vehículos recuperados susceptibles de sustracción no autorizada PD = \$110,000	Marginalmente aceptable	\$	22,000.00	\$	-	\$	-	No relevante	
Recuperación vía conciliación	MP-06-P01	Adjudicación	MP-06-P01-SB-02	Registro contable incorrecto, derivado de la ausencia de avalúo correspondiente a los bienes recibidos en dación en pago por la falta de políticas y procedimientos para la aplicación de traspaso de registro contable de los bienes adjudicados o recibidos en dación en pago, lo que ocasiona la generación de información financiera incorrecta y en caso de auditorías por parte de la CNBV posibles multas resultado de la inspección.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.5 Error contable / atribución a entidades erróneas	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Multa por parte de la CNBV como resultado de visitas de inspección, sanción a causa del registro incorrecto de operaciones de crédito.	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	\$	119,640.00	\$	-	\$	-	No relevante	

Mapeo del Proceso				Mapeo y Medición de Riesgos															
Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción	Tipología de riesgo - Basilea II		Causas		Efecto		Frecuencia	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Pérdida anual (Potencial o histórica en \$ MXN)			Priorización
							Internas / Externas	Pérdida directa / Pérdida Indirecta / Costo de Oportunidad	veces X día, semana, mes, año	Pérdida directa (PD)	Pérdida indirecta (PI)					Costo de Oportunidad (CO)	Relevante / No relevante		
Administración de cartera via agencias externas	MP-06-P02	Entrega de cartera	MP-06-P02-SB-01	Pérdida, robo o transferencia no autorizada de documentación con información confidencial del cliente a causa del resguardo inapropiado de documentación del cliente así como por la entrega de información a terceros no autorizados, lo cual conlleva a que en casos de inspección por parte del regulador genere multas o sanciones.	4. Clientes, productos y prácticas empresariales	4.1.4 Quebrantamiento de privacidad	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Importe de la multa (ley de protección de datos personales)	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	\$ 239,280.00	\$ -	\$ -	Relevante		
Administración de cartera via agencias externas	MP-06-P02	Medición de la recuperación	MP-06-P02-SB-02	Prescripción de documentos (pagaré), derivado de demoras en la gestión de recuperación (interna o por agencia) o por demoras en la entrega de la documentación por parte del área de archivo.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.8 Fallo en la gestión del colateral	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Importe de crédito no recuperado + Pérdida indirecta: Intereses y gastos no cobrados	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = (importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + importe promedio histórico de Intereses no cobrados por prescripción del crédito PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	\$ 82,000.00	\$ -	\$ -	No relevante		
Administración de cartera via agencias externas	MP-06-P02	Medición de la recuperación	MP-06-P02-SB-02	Créditos sin la gestión de recuperación o para los cuales no se hayan tomado las acciones (contacto, pago, etc), por demoras o por falta de seguimiento lo que ocasiona impactos en la recuperación.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.3 Incumplimiento de plazos o de responsabilidades	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Importe de crédito no recuperado + Pérdida indirecta: Intereses y gastos no cobrados	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD = (importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + importe promedio histórico de Intereses no cobrados por demoras del proceso PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	\$ 82,000.00	\$ -	\$ -	No relevante		
Administración de cartera via agencias externas	MP-06-P02	Facturación a agencias externas	MP-06-P02-SB-03	Pago adicional o mayor al acordado de honorarios a agencias externas debido a deficiencias en la validación de la recuperación efectiva (contabilizada en sistema) y / o por aumento de comisiones no autorizadas, lo cual provoca gastos adicionales.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.3 Incumplimiento de plazos o de responsabilidades	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida indirecta: Importe de honorarios no justificados o con comisiones mayores a las convenidas	1 vez cada año (se dio el caso de un error en la validación se pago de más por \$5,000)	No probable	Imperceptible	PD = Importe de la facturación adicional pagada a Agencia de cobranza externa por error PD = \$5,000	Aceptable	\$ 5,000.00	\$ -	\$ -	No relevante		
Venta de cartera	MP-06-P03	Valuación y retiro de cartera	MP-06-P03-SB-01	Registro incorrecto de operaciones, derivado de errores en la elaboración de instrucciones contables lo cual deriva en el registro incorrecto de movimiento tales como condonaciones, pases a pérdida, etc., lo cual ocasiona la generación de información financiera incorrecta y con ello sanciones por parte del regulador	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.5 Error contable / atribución a entidades erróneas	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Multa por parte de la CNBV como resultado de visitas de inspección, sanción a causa del registro incorrecto de operaciones de crédito.	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	\$ 119,640.00	\$ -	\$ -	No relevante		
Venta de cartera	MP-06-P03	Autorización de venta de cartera	MP-06-P03-SB-02	Aplicación de movimientos no autorizados, debido a la presentación de la instrucción para la venta sin haber sido autorizadas por el nivel facultado y carencia de documentación comprobatoria del movimiento, lo cual genera la venta de contratos no procedentes y con ello posibles quebrantos por cartera que es posible recuperar.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.3 Incumplimiento de plazos o de responsabilidades	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Importe de crédito no recuperado + Pérdida indirecta: Intereses y gastos no cobrados	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses sin haber sido autorizado por el nivel facultado PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	\$ 16,400.00	\$ -	\$ -	No relevante		
Pase a cartera vencida	MP-06-P04	Valuación de cartera vencida	MP-06-P04-SB-01	Registro contable incorrecto, derivado de la ausencia de la valuación correspondiente a la cartera vendida por la falta de políticas y procedimientos para la valuación y registro contable, lo que ocasiona la generación de información financiera incorrecta y en caso de auditorías por parte de la CNBV posibles multas resultado de la inspección.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.5 Error contable / atribución a entidades erróneas	Interna / Incumplimiento de leyes / reglamentos y prácticas del mercado (incluidas las relaciones con los empleados)	Pérdida directa: Multa por parte de la CNBV como resultado de visitas de inspección, sanción a causa del registro incorrecto de operaciones de crédito.	1 vez por año, nunca ha pasado pero se prevé que pueda ocurrir	No probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	\$ 119,640.00	\$ -	\$ -	No relevante		
Pase a cartera vencida	MP-06-P04	Formalización del pase a pérdidas de la cartera vencida	MP-06-P04-SB-02	Fraude interno / conflicto de interés por el pase discrecional de pérdidas, debido al pase a pérdida de créditos sin contar con la dictaminación correspondiente y / o con la autorización de la Administración, lo cual representaría un quebranto para la institución por la irreuperabilidad de créditos	1. Fraude Interno	1.1.3 Operaciones no autorizadas (con pérdidas pecuniaras)	Interna / Acto deliberado / malicia interna	Pérdida indirecta: Intereses no cobrados + Pérdida directa: Monto del capital del crédito no recuperado	1 vez cada 5 años (nunca se ha dado)	Muy improbable	Substancial	PD = (importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + importe promedio histórico de Intereses por fraude interno PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	\$ 16,400.00	\$ -	\$ -	No relevante		
Pase a cartera vencida	MP-06-P04	Formalización del pase a pérdidas de la cartera vencida	MP-06-P04-SB-02	Transmisión incorrecta de créditos a cartera vendida o a pérdidas, por errores, omisiones o deficiencias en el proceso de validación de los créditos previo a su transmisión (créditos en proceso de aclaraciones o que no proceda la transmisión) o sin la autorización de la Administración, afectando la calidad de la base de datos con la cartera y con ello el registro contable lo cual en caso de ser reportado a la CNBV generaría multas y sanciones según las disposiciones aplicables a las instituciones de crédito.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.2 Errores de introducción de datos, mantenimiento o descarga	Interna / Control inexistente / inadecuado	Pérdida directa: Importe de la multa o sanción impuesta por la CNBV	2 veces por año (se han presentado dos casos el año pasado aunque no se ha recibido el Oficio con la notificación de multa por parte de la CNBV)	Algo probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	\$ 119,640.00	\$ -	\$ -	Relevante		
Monitoreo a la gestión de la cobranza por incumplimiento	MP-06-P05	Creación de estadísticas y análisis de resultados	MP-06-P05-SB-01	No contemplar la presentación de reportes de seguimiento / o de informes de resultados, lo que conlleva a no poder validar y medir la efectividad del desempeño de la recuperación de cartera y con ello el pago de honorarios sin la validación objetiva del desempeño	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.9 Mantenimiento de datos de referencia	Interna / Control inexistente / inadecuado	Costos de Oportunidad: Reducción de gastos por eficiencia en la cobranza (honorarios a personal, visitas domiciliarias)	1 vez cada año (se prevé que se tiene que reducir los gastos en un 5% de la facturación promedio anual)	No probable	Substancial	CO = 5% de la facturación promedio anual CO = \$97,380.99	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ -	\$ 97,380.99	No relevante		
Monitoreo a la gestión de la cobranza por incumplimiento	MP-06-P05	Realización de estudios para la mejora del proceso o para la generación de pronósticos.	MP-06-P05-SB-02	Desconocimiento del comportamiento de la recuperación por falta de pronósticos y herramientas estadísticas, lo cual contribuye a tener estrategias de recuperación mal orientadas impactando al cumplimiento de metas de recuperación.	7. Ejecución, entrega y gestión de procesos	7.1.9 Mantenimiento de datos de referencia	Interna / Control inexistente / inadecuado	Costos de Oportunidad: Reducción de gastos por eficiencia en la cobranza (honorarios a personal, visitas domiciliarias)	1 vez cada año (se prevé que se tiene que reducir los gastos en un 5% de la facturación promedio anual)	No probable	Substancial	CO = 5% de la facturación promedio anual CO = \$97,380.99	Marginalmente aceptable	\$ -	\$ -	\$ 97,380.99	No relevante		

# Anexo 9

## Mapeo de controles para el proceso de crédito

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción Causa Efecto	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización Relevante / No relevante	Descripción	Categoría	Tipología	Naturaleza	Frecuencia	Dueño	Sistema	Evidencia del control	Jerarquía
Promoción	MP-01	Desarrollo de ofertas de promoción	MP-01-P01	Generación de ideas, elaboración de conceptos y definición de oferta.	MP-01-P01-SB-01	Lanzamiento de productos o campañas con deficiencias entre la compatibilidad entre el cotizador de créditos de la página web de cada punto de venta con la oferta del producto y el sistema de crédito, por que no se completó la instalación del cotizador en la página web así como su puesta a punto a causa de deficiencias en la administración del proyecto lo cual impide al sistema avanzar con el estudio de crédito generando créditos rechazados.	Alta probabilidad	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 67 X \$140,000 = \$356,440.00	Marginalmente aceptable	No relevante	El Administrador del Proyecto (Área Comercial) cada vez que se lanza un nuevo producto, campaña u oferta, realiza las pruebas (ambiente de pruebas) al cotizador web así como en la parametria del sistema de crédito al menos con un mes de anticipación al lanzamiento de la oferta comercial, nuevo producto o campaña, con el fin de reportar sobre las incidencias encontradas a la Dirección Comercial y a la Dirección de Sistemas.	Verificación	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerencia Comercial	Sistema de Crédito	Hoja de pruebas	No clave
Promoción	MP-01	Desarrollo de ofertas de promoción	MP-01-P01	Desarrollo técnico de ofertas.	MP-01-P01-SB-02	Incumplimiento de la legislación o regulación, derivado de no conocer o prever por parte de la Administración Comercial de la legislación vigente (CNEV, Confusef) que impacten el desarrollo de ofertas de créditos al público lo cual conlleva sanciones del regulador (CNEV)	No probable	Severo	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 42 de ley de transparencia y ordenamiento de servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 5,000 X \$59.52 PD = \$299,100.00	Indeseable	Relevante	El Administrador del Proyecto (Área Comercial) y el Gerente de Mercadotecnia cada vez que se lanza un nuevo producto, campaña u oferta coordinan la realización de las validaciones al contenido comercial de las ofertas y / o campañas con el fin de que se cumplan con el uso de marca e imagen corporativa, así mismo solicitan vía e mail al Gerente de Jurídico la revisión del material a publicar al cumplimiento de las disposiciones indicadas en la Ley de Transparencia solicitando el VoBo por escrito.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Mercadotecnia	Sistema de Crédito	Correo electrónico con VoBo	Clave
Promoción	MP-01	Desarrollo de ofertas de promoción	MP-01-P01	Lanzamiento de ofertas.	MP-01-P01-SB-03	Aumento de rechazos de solicitudes de créditos durante el inicio del lanzamiento ofertas comerciales, sin haber comunicado a la fuerza de ventas los requisitos comerciales de la nueva oferta (requisición de solicitudes de crédito que incumplan con los porcentajes de enganche, firmas avales, tipo de cobertura de seguro, aseguradoras participantes), lo cual provoca costos de oportunidad por los créditos rechazados.	Alta probabilidad	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 56 X \$140,000 = \$297,920.00	Marginalmente aceptable	No relevante	Cada vez que se pone en marcha una oferta u campaña las Gerencias Regionales y Nacional de Ventas realizan sesiones de trabajo en las cuales se explica a la fuerza de ventas los requisitos, procedimientos y estrategia de venta a ejecutar, lo anterior queda documentado en las minutas de trabajo y hojas de asistencia.	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerencia Comercial	N/A	Minutas de trabajo	No clave
Promoción	MP-01	Desarrollo de campañas de publicidad	MP-01-P02	Definición campañas de publicidad.	MP-01-P02-SB-01	Incumplimiento a disposiciones regulatorias internas así como de la regulación local impuesta por autoridades por implementar programas de publicidad fuera de los parámetros regulatorios emitidos por las autoridades, lo cual conllevaría a sanciones o en su caso mala imagen o reputación	No probable	Severo	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 42 de ley de transparencia y ordenamiento de servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 5,000 X \$59.52 PD = \$299,100.00	Indeseable	Relevante	El Administrador del Proyecto (Área Comercial) y el Gerente de Mercadotecnia cada vez que se lanza un nuevo producto, campaña u oferta coordinan la realización de las validaciones al contenido comercial de las ofertas y / o campañas con el fin de que se cumplan con el uso de la marca e imagen corporativa, así mismo solicitan vía e mail al Gerente de Jurídico la revisión del material a publicar al cumplimiento de los disposiciones indicadas en la Ley de Transparencia solicitando el VoBo por escrito.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Mercadotecnia	N/A	Correo electrónico con VoBo	Clave
Promoción	MP-01	Desarrollo de campañas de publicidad	MP-01-P02	Implementación de campañas de publicidad.	MP-01-P02-SB-02	Impresión y distribución de material publicitario en puntos de venta que incumple con la regulación y que es retirado de los puntos de venta para evitar sanciones, por deficiencias en el procedimiento de validación por parte de la Entidad de las muestras entregadas por la Agencia de publicidad con el contenido del material publicitario y que se haya dado el VoBo al proveedor para la impresión y distribución del material, lo que significa aumento del gasto de impresión y distribución.	No probable	Substancial	PD = Monto del gasto por reimpresión y distribución de material publicitario PD = \$80,000.00	Marginalmente aceptable	No relevante	Antes de liberar o autorizar la impresión del material al proveedor el Gerente de Mercadotecnia recaba una muestra del material y confirma con el área Legal que el material cumpla con los requisitos legales, así mismo Mercadotecnia verifica que el material cumpla con los requisitos de impresión tales como colores y marca, luego firma la muestra como evidencia de la autorización para ser remitida al proveedor con la que se libera la instrucción de orden de impresión.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Mercadotecnia	N/A	Hoja con la muestra autorizada	No clave
Promoción	MP-01	Vinculación con prospectos	MP-01-P03	Aprovisionamiento de recursos.	MP-01-P03-SB-01	Dstrucción de papelería indispensable para el otorgamiento del crédito tales como : Contratos, pagarés, folders para expedientes, por cambio en la imagen corporativa, adecuaciones regulatorias y cambio de razón social, debido a la mala planeación y deficiencias en la comunicación con los nuevos requerimientos comerciales y legales previo a la solicitud de ordenes de abastecimiento de papelería, lo cual aumento los gastos para la impresión de papelería.	No probable	Substancial	PD = Monto del gasto por reimpresión y distribución de papelería PD = \$137,708.00	Marginalmente aceptable	No relevante	Prevo al envío a impresión de papelería, el Gerente de Jurídico autoriza que el contenido del material este conforme a la regulación local aplicable, a solicitud del área Comercial. Por otra parte el Gerente de Logística recibe revisando producto vs orden de compra y factura. El pago queda detenido hasta que la factura muestre la firma de conformidad del área solicitante.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Mercadotecnia	N/A	Factura firmada	No clave
Promoción	MP-01	Vinculación con prospectos	MP-01-P03	Entrenamiento a fuerza de ventas.	MP-01-P03-SB-02	Venta de productos cuya solicitud no fue requisitada o capturada correctamente en sistema de crédito y / o que el expediente no fue integrado según política de riesgo y que por lo tanto no fue posible continuar con la venta por deficiencias en la capacitación a Promotores, lo cual incrementa el número de créditos rechazados	Probable	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 4 X 12 X \$140,000 = \$255,360	Marginalmente aceptable	No relevante	El Coordinador de Capacitación Operaciones de forma mensual lleva a cabo la capacitación a los Promotores de nuevo ingreso así como cuando se emite una nueva disposición en la política de riesgo crédito, coordina sesiones de trabajo dirigida a los Gerentes y Supervisores de Ventas con el fin de difundir la mecánica de venta y requisitos, la evidencia son las hojas de asistencia firmadas por los participantes.	Supervisión	Preventivo	Manual	Mensual	Coordinador de Capacitación Operaciones	N/A	Hojas de asistencia	No clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización	Descripción	Categoría	Tipología	Naturaleza	Frecuencia	Dueño	Sistema / Aplicación	Evidencia del control	Jerarquía
						Causa - Efecto					Relevante / No relevante									
Venta	MP-02	Negociación y asesoramiento	MP-02-P01	Asesoramiento a cliente	MP-02-P01-SB-01	Incremento de rechazos, por vender productos / servicios recién lanzados al mercado incompatibles con el perfil del cliente buscado por no haber difundido y capacitado a la fuerza de venta sobre la metodología de identificación y captación de clientes de acuerdo con las estrategias corporativas, mecánica operativa y política de riesgo generando solicitudes iniatbles y como consecuencia pérdida de mercado.	Alta probabilidad	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 40 X \$140,000 = \$212,800	Marginamente aceptable	No relevante	El Administrador del Proyecto (Área Comercial) y el Gerente de Mercadotecnia cada vez que se lanza un nuevo producto, campaña u oferta coordinan la validación y difusión a las Gerencias Comerciales del procedimiento o mecánica operativa de las ofertas y / o campañas con el fin de que se cumplan con la Política de Riesgo Crédito, dicha revisión se hace en conjunto con la Dirección de Riesgo de la Entidad.	Supervisión	Detectivo	Manual	En cada operación	Gerencia Comercial	N/A	Minuta de acuerdos	No clave
Venta	MP-02	Negociación y asesoramiento	MP-02-P01	Negociación	MP-02-P01-SB-02	Fraude Interno en el ingreso de solicitudes de crédito por usurpación de identidad de cliente y falsificación de solicitudes de crédito y documentos oficiales por parte de Promotores lo cual deriva en posibles quebrantos al no detectarse a tiempo la operación fraudulenta	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a un fraude interno PD = \$140,000	Marginamente aceptable	No relevante	El Promotor Comercial envía vía e mail a la Plataforma Comercial la documental entregada por el cliente (Preautorización) no se permite avanzar con el trámite sin la firma y sello de cotejado contra original por parte del Supervisor de la Plataforma Comercial así mismo realiza una primer examinación de la documental del cliente, la documental es entregada a Pre estudio por parte del Supervisor de la Plataforma Comercial para la realización de la investigación y aprobación de la solicitud.	Verificación	Detectivo	Manual	En cada operación	Gerencia Plataforma comercial	Sistema de Crédito	Solicitud firmada y sellada	No clave
					MP-02-P01-SB-02	Ingreso de solicitudes con perfil no aceptable para la Entidad (perfil basado en edad y profesión) por incumplimiento a las políticas de riesgo crédito, lo cual podría conllevar a aceptar clientes para los cuales no sea posible recuperar el crédito.	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a la incidencia PD = \$140,000	Marginamente aceptable	No relevante	El Promotor Comercial envía vía e mail a la Plataforma Comercial la documental entregada por el cliente (Preautorización) no se permite avanzar con el trámite sin el VoBo por parte del Supervisor de la Plataforma Comercial como evidencia al cumplimiento de los requisitos documentales según política de riesgo crédito.	Autorización	Detectivo	Manual	En cada operación	Gerencia Plataforma comercial	Sistema de Crédito	1.-Solicitud firmada y sellada 2.- Documental sellada y firmada	No clave
Venta	MP-02	Formalización de venta	MP-02-P02	Preautorización	MP-02-P02-SB-01	Fraude Interno en la preautorización de solicitudes de crédito por usurpación de identidad de cliente y falsificación de solicitudes de crédito y documentos oficiales por parte de Promotores lo cual deriva en posibles quebrantos al no detectarse a tiempo la operación fraudulenta	No probable	Substancial	PD = Importe del crédito financiado y defraudado por Promotor de ventas PD = \$146,297.90	Marginamente aceptable	Relevante	Por cada solicitud preautorizada es requiendo la revisión y VoBo de la Gerencia Comercial así mismo es el único en liberar (enviar a pre estudio) las solicitudes capturadas por la plataforma comercial desde el sistema de crédito, no se podrá continuar con la operación sin el cumplimiento de este requisito indicado en el manual de operación de crédito.	Autorización	Detectivo	Manual	En cada operación	Gerencia Comercial	N/A	1.-Solicitud firmada y sellada 2.- Documental sellada y firmada	Clave
Venta	MP-02	Formalización de venta	MP-02-P02	Integración de expediente inicial.	MP-02-P02-SB-02	Omitir o no ingresar los documentos en la base de clientes derivado a errores en el procesamiento de la operación, lo cual deriva en aumento de rechazos no justificados y por ende costos de oportunidad por pérdida de mercado.	Probable	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA= 3.8% X 5 X 12 X \$140,000 = \$319,200	Marginamente aceptable	No relevante	Durante la captura y escaneo de documentos es responsabilidad del Ejecutivo requisitar un check list y firmarlo, en el check list indica las revisiones y documentos requeridos para continuar con el proceso, en caso de que no se envíe adjunto a la documentación escaneada la mesa de Pre estudio no puede continuar con la operación.	Verificación	Detectivo	Manual	En cada operación	Gerencia Comercial	Base cliente	Check list	No clave
					MP-02-P02-SB-02	Fraude interno por parte de empleado al manipular o falsificar documentación (usurpación de identidad) al momento de dar de alta en la base cliente, lo cual deriva en posibles quebrantos al no detectarse a tiempo la operación fraudulenta	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a un fraude interno PD = \$140,000	Marginamente aceptable	No relevante	Por política de riesgo el área de Colocación que reporta a la Dirección de Riesgo no le es posible financiar operaciones de crédito sin que los comercios afiliados a través de las plataformas comerciales envíen la documental original, así mismo previo al pago de la operación se revisa que los documentos enviados por la plataforma comercial no presente alteraciones y la documentación oficial cumpla con los candados de seguridad (Check list).	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerencia Comercial	N/A	Check list	No clave
Venta	MP-02	Seguimiento a la venta	MP-02-P03	Supervisión a la fuerza de ventas.	MP-02-P03-SB-01	Aumento de rechazos debido a que la fuerza de ventas no tiene capacitación (incluido código de ética y sanas prácticas de ventas) , a causa de la inexistencia de un programa de capacitación lo cual conlleva en disminución de productividad al desconocer las políticas internas .	Algo probable	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% X 3 X 12 X \$140,000 = \$191,520	Aceptable	No relevante	El Coordinador de Capacitación Operaciones mensualmente realiza la coordinación de capacitación en temas de mecánica y políticas de operación, dicho curso está dirigido a los nuevos ingresos o en su caso a Supervisores y Gerentes en los casos en los que hay cambios en la mecánica de operación, la evidencia es la hoja de asistencia firmada	Supervisión	Preventivo	Manual	Mensual	Coordinador de Capacitación Operaciones	N/A	Hoja de asistencia	No clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
						Descripción	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización	Descripción	Categoría	Tipología	Naturaleza	Frecuencia	Dueño	Sistema	Evidencia del control	Jerarquía
Causa Efecto						Probable	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% x 1 X 12 X \$140,000 = \$63,840	Marginalmente aceptable	No relevante	Procedimiento/ Política / Plan Contingencia	Autorización/ Monitoreo/Verificación/Supervisión	Detectivo/Correctivo/Preventivo	Automática / Manual	Continuo / En cada operación /Diaria / Semanal/ Quincenal/ Mensual/Trimestral/Semestral / Anual	Puesto	Sistema / Aplicación	Documental / Digital	Clave / No Clave	
Venta	MP-02	Seguimiento a la venta	MP-02-P03	Gestión de contacto con clientes.	MP-02-P03-SB-02	Incremento de rechazos por reincidencias por falta de herramientas estadísticas y comunicación entre la fuerza de ventas y la plataforma de operación, lo cual contribuye a tener estrategias de ventas mal orientadas disminuyendo la producción.	Probable	Imperceptible	CO = Margen de utilidad promedio por crédito X Importe promedio histórico por crédito financiado CO = 3.8% x \$140,000 = \$5,320 COA (Costo de Oportunidad Anual) = Margen de utilidad promedio por crédito X # Créditos rechazados / mes X 12 meses X Importe promedio histórico por crédito financiado COA = 3.8% x 1 X 12 X \$140,000 = \$63,840	Marginalmente aceptable	No relevante	La Gerencia Comercial solicita de forma mensual a la Gerencia de Crédito el reporte sobre créditos financiados, rechazados y pendientes con el fin de conocer las incidencias, motivos de rechazos y tendencia en la producción, con el fin de elaborar informe mensual a la Dirección de Ventas sobre la productividad e incidencias encontradas para los ajustes o cambios en la estrategias o plan de ventas.	Monitoreo	Correctivo	Manual	Mensual	Gerencia Comercial	N/A	Reporte productividad e incidencias	No clave
Autorización y financiamiento	MP-03	Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Autorizar solicitudes con perfil no aceptable para la Entidad (perfil basado en edad y profesión) por incumplimiento en las políticas de riesgo crédito, lo cual podría conllevar a aceptar clientes para los cuales no sea posible recuperar el crédito.	No probable	Desastroso	PD = Importe del crédito financiado (Capital) que no es recuperado "caso disputado federal" PD = \$500,000	Indeseable	Relevante	El ejecutivo atiende las alertas indicadas por el sistema base cliente, base crédito y base telefónica con las coincidencias del solicitante en caso de que sea un rechazo en automático ya no es posible continuar con la operación y si es posible apelar una alerta solicita a Formalización (riesgos), el estudio correspondiente recabando el VoBo del Gerente de Crédito según el nivel de competencia.	Autorización	Preventivo	Automática	En cada operación	Gerente de Admisión de Créditos	Base cliente / Base telefónica	Resolución del sistema	Clave
						Orogamiento no autorizado de créditos, debido al incumplimiento a los niveles de autorización (violación a los límites según facultades) indicada en la políticas de crédito, lo cual impacta en la recuperabilidad del crédito	Algo probable	Severo	PD = Importe promedio de los dos casos que se han presentado en el año pasado PD = (\$230,00 + \$250,000) / 2 PD = \$240,000	Indeseable	Relevante	Se tienen definidos en la Política de Riesgo Crédito los niveles de autorización en función de los montos solicitados en el crédito (tabla de competencia) todos los expedientes deben estar firmados por el funcionario correspondiente según competencia.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Director de Operaciones	Base crédito	1.- Resolución del sistema. 2.- Expediente firmado	Clave
						Fraude externo en operaciones de crédito, por la recepción y otorgamiento de créditos con documentación falsa o declaraciones falsas, lo cual impacta en quebrantos por la no recuperabilidad del crédito.	Alta probabilidad	Severo	PD = Importe promedio histórico de los fraudes externos financiados PD = \$231,102	Intolerable	Relevante	El Ejecutivo de Pre estudio valida que la documentación tales como Estado de cuenta, identificaciones oficiales, comprobantes de ingresos cumplan con los candados de seguridad en cumplimiento con las Políticas de Prevención de Fraude Externo, así mismo realiza la consulta en la Base cliente y base telefónica con el fin de detectar alertas (coincidencias con defraudadores), en caso de encontrar inconsistencias o alertas turna el caso al área de Prevención de Fraude y detiene la operación, la evidencia en la consulta a la base cliente y la firma de aprobación adjunto a la solicitud.	Verificación	Detectivo	Manual	En cada operación	Gerente de Admisión de Créditos	Base cliente / Base telefónica	1.- Resolución del sistema. 2.- Expediente firmado	Clave
						Falsificación o alteración de documentos con participación de empleados, para el auto otorgamiento de créditos con beneficio personal o para terceros, a causa de colusión entre empleados.	Algo probable	Substancial	PD = Importe promedio de los cuatro casos de fraude interno históricos PD = \$590,352 / 4 PD = \$147,588	Marginalmente aceptable	Relevante	El Ejecutivo de Pre estudio como parte del procedimiento de validación conforme a la Política de Riesgo Crédito realiza sondeos para validar la información declarado por el cliente documentando en el formato para sondeos e indicando estatus Base crédito, en caso de encontrar contradicciones o inconsistencias detiene la operación y turna caso al área de Prevención de Fraude, en caso contrario firma de aprobación adjunto a la solicitud.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Admisión de Créditos / Director de Operaciones	Base crédito	Autorización de la gerencia o Dirección (Expediente firmado)	Clave
						Irrecuperabilidad de créditos a causa de otorgar créditos sin cumplir las políticas de crédito (ingresos, buró de crédito), lo que conlleva a sobre endeudamiento del cliente y con ello dificultades en el proceso de recuperación de cartera	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a no recuperación PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	No relevante	A nivel sistema se tiene delimitado el nivel de facultamiento para la aprobación de solicitudes según el perfil de usuario así mismo es responsabilidad del Ejecutivo de Crédito el atender las alertas indicadas por el sistema (viabilidad: buró de crédito, ingresos) así mismo realizar una análisis de la documental exhibida por el cliente (ingresos, profesión), el Gerente de Crédito verifica que las alertas se hayan atendido, en caso de que requiera rescatar o excepcionar un crédito requiere de la Aprobación de Formalización (Dirección de Riesgo).	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Admisión de Créditos	Base crédito	Expediente firmado según competencia	No clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización	Descripción	Categoría	Tipología	Naturaleza	Frecuencia	Dueño	Sistema / Aplicación	Evidencia del control	Jerarquía
						Causa Efecto					Relevante / No relevante									
Autorización y financiamiento	MP-03	Análisis de Crédito	MP-03-P01	Pre estudio	MP-03-P01-SB-01	Otorgamiento de créditos a terroristas, narcotraficantes o criminales con colusión de empleados, por no validar la identidad del cliente en listas negras, lo cual impacta en incumplimiento a la normatividad ocasionando multas y en su caso suspensión de actividades por intervención de las autoridades	Muy improbable	Desastroso	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 115 de ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 100,000 X \$59.82 PD = \$5,982,000	Indeseable	Relevante	El Ejecutivo de Crédito para cada solicitud de crédito realiza la búsqueda en la base de datos que contiene las listas negras y la personas políticamente expuestas "PEP's" con el fin de identificar si la operación está asociada con PEP's, terroristas, narcotraficantes, los casos positivos son denegados y posteriormente reportados al área de Prevención de Lavado de Dinero.	Verificación	Preventivo	Automático	En cada operación	Gerente de Admisión de Créditos	Base cliente	Hoja con el resultado de la búsqueda	Clave
						Omisión en el reporte de operaciones o transacciones sospechosas, debido al incumplimiento en el procedimiento de reporte de operaciones de presunto lavado de dinero, lo que deriva en errores en la detección de operaciones afectando la oportuna detección del lavado de dinero generando posibles sanciones por parte de la autoridad	Muy improbable	Desastroso	PD = 100% de la operación no reportada según el artículo 115 de la ley de instituciones de crédito. Se considera el criterio más conservador y se toma el 100% del importe financiado más alto para una operación de crédito en la historia de la entidad PD = \$524,573.00	Indeseable	Relevante	Es responsabilidad según el manual de operación de crédito que la plataforma de operación (pre estudio) el detener, reportar y entregar el expediente completo de la operación al área Prevención de lavado de dinero (expedientes cuyos solicitantes hayan dado positivo, de igual modo la Gerencia de Crédito diariamente valida en sistema si han presentado alertas: positivos o coincidencias), quien realiza la investigación y si así procede, reporta a las autoridades conforme a lo establecido en el artículo 115 de la ley de instituciones de crédito.	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Admisión de Créditos / Oficial de cumplimiento	Base cliente	Hoja con el resultado de la búsqueda / Formato de reporte PLD	Clave
						Abuso de confianza, como resultado del otorgamiento de créditos en condiciones preferenciales o sin cumplir con las políticas de crédito, a familiares y / o amigos a causa de la violación de las alertas y políticas internas y por alcanzar metas de producción, lo cual impacta en pérdida de ingresos por intereses no cobrados.	Probable	Moderado	PD = Promedio de los Intereses no cobrados = Sum [(intereses normales) - (intereses con tasa preferencial)] / 22 PD = \$661,303 / 22 PD = \$30,059.23	Indeseable	Relevante	Por cada solicitud para la cual se solicita autorización a Formalización es requerido la revisión y VoBo del Gerente de Crédito así mismo es el único en liberar las operaciones desde el sistema de crédito una vez que se tenga el soporte documental, no haya alertas pendientes en el sistema y se cuente con el nivel de autorización requerido por política y en su caso solicita a la Dirección la aprobación para continuar con la operación, no se podrá continuar con la operación sin el cumplimiento de este requisito como se indica en el manual de operación de crédito.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Admisión de Créditos / Director de Operaciones	Base crédito	Autorización de la gerencia o Dirección (Expediente firmado)	Clave
Autorización y financiamiento	MP-03	Análisis de Crédito	MP-03-P01	Mesa de Control	MP-03-P01-SB-02	Reembolso a clientes por el pago de daños por siniestros por no realizar la adecuada verificación de las condiciones (tipo de póliza, importe de la prima, vigencia) y que sea causal de rechazo de póliza por parte de la aseguradora y como consecuencia de un siniestro del cliente no se cuenta con la póliza vigente a pesar de que ya la haya pagado lo que conlleva gastos por el importe del reembolso.	Algo probable	Marginal	PD = Importe promedio de los reembolsos que se quebrantaron por error PD = \$28,038.25 (\$112,153 anual)	Aceptable	Mesa de Control cada vez que se va otorgar un crédito verifica que exista póliza de seguro requisitada por el cliente y que cumpla con los requisitos para ser válida ante la aseguradora. El área de Seguros confirma a Mesa de Control el estatus de las solicitudes y que se hayan aplicado por parte de la aseguradora.	Verificación	Detectivo	Manual	En cada operación	Gerente de Riesgo	Base crédito	Solicitud autorizada para la emisión de seguros	No clave	
Autorización y financiamiento	MP-03	Análisis de riesgo	MP-03-P02	Formalización	MP-03-P02-SB-01	Falsificación o alteración de documentos con participación de empleados, para el auto otorgamiento de créditos personal o a terceros, a causa de colusión entre empleados.	Algo probable	Substancial	PD = Importe promedio del capital financiado de los 4 créditos del año pasado PD \$147,588	Marginalmente aceptable	Relevante	El Ejecutivo de Riesgo atiende las alertas emitidas por las bases internas así mismo por el nivel de competencia en todas las solicitudes deben de contar con el VoBo de la Gerencia de Riesgo (revisión de la documental y alertas del sistema), o en su caso con la Dirección de Riesgo, de conformidad con la tabla de competencia y facultades indicada por política de riesgo crédito, así mismo no es posible enviar la operación a Colocación sin que se haya completado la documental por aseguramiento del crédito realizada por Mesa de Control.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Riesgo / Director de Riesgo	Base crédito	Autorización de la gerencia o Dirección (Expediente firmado)	Clave
						Abuso de confianza, como resultado del otorgamiento de créditos en condiciones preferenciales o sin cumplir con las políticas de crédito, a familiares y / o amigos a causa de deficiencias en la segregación de funciones (otorgamiento y financiamiento de créditos a tasas preferenciales no autorizadas) y por alcanzar metas de producción, lo cual impacta en pérdida de ingresos por intereses no cobrados.	Probable	Moderado	PD = Promedio de los Intereses no cobrados = Sum [(intereses normales) - (intereses con tasa preferencial)] / 22 PD = \$661,303 / 22 PD = \$30,059.23	Indeseable	Relevante	El Ejecutivo de Riesgo atiende las alertas emitidas por las bases internas así mismo por nivel de competencia todas las solicitudes deben de contar con el VoBo de la Gerencia de Riesgo (revisión de la documental y alertas del sistema) con el fin de detectar inconsistencias con la documental, alertas y solicitud en sistema, o en su caso con la Dirección de Riesgo, de conformidad con la tabla de competencia y facultades indicada por política de riesgo crédito, así mismo no es posible enviar la operación a Colocación sin que se haya completado la documental por aseguramiento del crédito realizada por Mesa de Control ya que esa área debe de confirmar operación vía sistema.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Riesgo / Director de Riesgo	Base crédito	Expediente firmado según competencia	Clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción Causa - Efecto	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización Relevante / No relevante	Descripción Procedimiento/ Política / Plan Contingencia	Categoría Autorización/ Monitoreo/Verificación/Supervisión	Tipología Detectivo/Correctivo/Preventivo	Naturaleza Automática / Manual	Frecuencia Continuo / En cada operación / Diaria / Semanal/ Quincenal/ Mensual/Trimestral/Semestral / Anual	Dueño Puesto	Sistema / Aplicación	Evidencia del control Documental / Digital	Jerarquía Clave / No Clave
Autorización y financiamiento	MP-03	Archivación y custodia	MP-03-P03	Integración de expediente	MP-03-P03-SB-01	Robo por parte de externos de documentos con información confidencial que integran el expediente de clientes y de socios comerciales (contrato, pagaré, autorización consulta buró de crédito, póliza de seguros, identificaciones oficiales, comprobantes de ingresos, estados de cuenta bancarios) lo cual genera sanciones por la documentación del expedientes.	No probable	Moderado	PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 60 de la ley para regular las sociedades de información crediticia X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF. PD = 1,000 X \$59.82 = \$59,820 PI = Importe promedio de los gastos por atención de audiencias = \$2,432(\$24,316 de gasto anual)	Marginalmente aceptable	No relevante	El Gerente de archivo es el único facultado con acceso al guarda valor (documentos originales tales como facturas, pagarés, contratos, instrucciones para consulta de buró de crédito), para lo cual solo le tiene asignado la clave de acceso a la bóveda de guarda valor, así mismo el responsable de Seguridad interna es el back up en caso de contingencias, así mismo para el caso de los demás documentos que integran el expediente (solicitud de crédito, identificaciones oficiales, comprobantes de ingresos, estados de cuenta, comprobantes de domicilio) vigila que estos son escaneados desde la plataforma comercial y que son respaldados periódicamente en un repositorio de información (servidor) por parte del área de Sistemas.	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Archivo	Base cliente	Impresión de pantalla con la ruta de los respaldos diarios	No clave
						El área de Archivo lleva un registro diario de entradas y salidas con justificación previa (créditos saldados, comprobación dación), no hay préstamos de originales a menos que este justificado en el formato y firmado por el Director del área solicitante, el registro de entradas y salidas se documenta en el sistema base cliente.	Supervisión	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Archivo	Base cliente	Registro con entradas y salidas	No clave						
						Pérdida o extravío de documentos que integran el expediente (contrato, pagaré, autorización consulta buró de crédito, póliza de seguros, identificaciones o identidades del cliente, comprobantes de ingresos, estados de cuenta bancarios) así como de la documentación soporte de la afiliación del punto de venta "PDV" y/o cadenas comerciales, durante el transporte de documentos, lo que ocasiona gastos para la recuperación de los documentos tales como certificación de facturas o en su caso multas por no contar con las autorizaciones para consultas al buró de crédito a clientes.	Probable	Severo	PD = (Días de salario mínimo de multa según artículo 60 de la ley para regular las sociedades de información crediticia X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) + (Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) PD = (1,000 X \$59.82) + (2,000 X \$59.82) = \$59,820 + \$119,640 PD = \$179,460 PI = Importe promedio de los honorarios jurídicos para la certificación de facturas extraviadas = \$548.00 (\$2,739 de gasto anual)	Intolerable	Relevante	Por política del área de Archivo el Gerente del área es único que tiene acceso al guarda valor en el cual se resguardan los documentos originales (facturas, pagarés, contratos, instrucciones para consulta de buró de crédito) para el caso de los demás documentos que integran el expediente (solicitud de crédito, identificaciones oficiales, comprobantes de ingresos, estados de cuenta, comprobantes de domicilio) vigila que estos son escaneados desde la plataforma comercial y que son respaldados periódicamente en un repositorio de información (servidor) por parte del área de Sistemas.	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Archivo	Base cliente	1.- Impresión de pantalla con la ruta de los respaldos diarios. 2.- Bitácora con la entrada y salida al Archivo	Clave
						Destrucción de documentos que integran el expediente (contrato, pagaré, autorización consulta buró de crédito, póliza de seguros, identificaciones o identidades del cliente, comprobantes de ingresos, estados de cuenta bancarios), durante el almacenamiento de documentos.	Probable	Severo	PD = (Días de salario mínimo de multa según artículo 60 de la ley para regular las sociedades de información crediticia X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) + (Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) PD = (1,000 X \$59.82) + (2,000 X \$59.82) = \$59,820 + \$119,640 PD = \$179,460 PI = Importe promedio de los honorarios jurídicos para la certificación de facturas extraviadas = \$548.00 (\$2,739 de gasto anual)	Intolerable	Relevante	El área de Archivo tiene celebrado un contrato de prestación de servicios con un proveedor externo quien resguarda los expedientes que contienen la fotocopia de: comprobantes de ingresos, identificaciones oficiales, comprobantes de domicilio, estados de cuenta, solicitudes de crédito, autorizaciones de buró de crédito, contratos, pagarés; además coordina con el proveedor de servicios para el resguardo de la información tienen programadas las fechas de destrucción para la documentación (expedientes con créditos saldados, rechazados) de acuerdo a los plazos que establece la ley de instituciones de crédito.	Supervisión	Preventivo	Manual	Mensual	Gerente de Archivo	Base cliente	Oficio de destrucción	Clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
						Descripción	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización	Descripción	Categoría	Tipología	Naturaleza	Frecuencia	Dueño	Sistema	Evidencia del control	Jerarquía
Causa-Efecto						Probable	Severo		Intolerable	Relevante	Relevante / No relevante	Procedimiento/ Política / Plan Contingencia	Autorización/ Monitoreo/Verificación/Supervisión	Detectivo/Correctivo/Preventivo	Automática / Manual	Continuo / En cada operación /Diaria / Semanal/ Quincenal/ Mensual/Trimestral/Semestral / Anual	Puesto	Sistema / Aplicación	Documental / Digital	Clave / No Clave
Autorización y financiamiento	MP-03	Archivación y custodia	MP-03-P03	Integración de expediente	MP-03-P03-SB-01	<p>Destrucción de documentos que integran el expediente (contrato, pagaré, autorización consulta buró de crédito, póliza de seguros, identificaciones o identidades del cliente, comprobantes de ingresos, estados de cuenta bancarios) durante el almacenamiento de documentos.</p>	Probable	Severo	<p>PD = (Días de salario mínimo de multa según artículo 60 de la ley para regular las sociedades de información crediticia X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF) + (Días de salario mínimo de multa según artículo 100 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF)</p> <p>PD = (1,000 X \$59.82) + (2,000 X \$59.82) = \$59,820 + \$119,640</p> <p>PD = \$179,460</p> <p>PI = Importe promedio de los honorarios jurídicos para la certificación de facturas extraviadas = \$548.00</p> <p>(\$2,739 de gasto anual)</p>	Intolerable	Relevante	<p>El Área de Archivo tiene el guarda valor en una bóveda contra fuego y terremotos así mismo se tiene un lugar específico con acceso controlado cuya clave de acceso es conocida por el Gerente de Archivo y Responsable de Seguridad interna (back up) para el caso de los demás documentos que integran el expediente (solicitud de crédito, identificaciones oficiales, comprobantes de ingresos, estados de cuenta, comprobantes de domicilio) vigila que estos son escaneados desde la plataforma comercial y que son respaldados periódicamente en un repositorio de información (servidor) por parte del área de Sistemas.</p>	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Archivo	Base cliente	Documental / Digital	Clave
						<p>Incumplimiento en el contrato (niveles de servicio tales como tiempo de respuesta, garantías en seguridad durante el traslado o resguardo de documentos) incluida la correspondiente a afiliaciones de socios comerciales, lo cual podría impactar en el desempeño de procesos internos tales como atención a clientes (quejas), requerimientos por parte de autoridades (generando multas por incumplimiento).</p>	Muy improbable	Substancial	<p>PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 100 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF.</p> <p>PD = 2,000 X \$59.82 = \$119,640</p>	Marginalmente aceptable	No relevante	<p>Se tiene celebrado Contrato de Servicios con proveedor en el cual establece el nivel de servicio así como las penalizaciones en caso de incumplimiento de los tiempos de entrega de expedientes según el tipo de servicio algado, además el proveedor tiene un call center para la atención de solicitudes urgentes todos los días del año.</p>	Supervisión	Correctivo	Manual	En cada operación	Gerente de Archivo	N/A	Contrato de nivel de servicios	No clave
						<p>Fraude interno, al realizar operaciones no autorizadas (recuperaciones de cartera por fuera de pólizas y no declarando la recuperación) y por la sustracción de activos propiedad de la institución (entrega de facturas originales a personal no autorizado o sin la justificación).</p>	Algo probable	Substancial	<p>PD = Promedio del importe de los 3 créditos defraudados</p> <p>PD = \$117,229</p>	Marginalmente aceptable	Relevante	<p>Cada vez que una operación de crédito es autorizada, el área de Archivo solicita al comercio la entrega de la documentación original mandatoria tales como factura, contrato de adhesión, autorización de buró de crédito, pagarés de conformidad con la ley de instituciones de crédito y disposiciones internas, en caso de que no sea entregada la operación no puede ser financiada ya que es requisito para la disposición de los recursos, el única área que es encargada de solicitar, recibir y resguardar documentación original (facturas, contratos, pagarés, consultas de buró de crédito) es el Archivo, no se permite que la documentación original sea entregada a otra área salvo autorización de la Dirección solicitante y documentado en el formato de préstamo, dicho préstamo es documentado en el sistema base cliente.</p>	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Archivo	Base cliente	Formato de préstamo	Clave
Autorización y financiamiento	MP-03	Dispersión de recursos	MP-03-P04	Colocación de recursos	MP-03-P04-SB-01	<p>Financiar operaciones a un distribuidor equivocado (punto de venta) por error en la captura de la operación en el sistema de crédito, lo cual podría generar un pago adicional a la cuenta incorrecta y no poder recuperar el pago incorrecto</p>	No probable	Substancial	<p>PD = Importe histórico de financiamientos a otro distribuidor</p> <p>PD = \$127,920.00</p>	Marginalmente aceptable	Relevante	<p>El Supervisor de Colocación al día hábil siguiente al financiamiento del crédito, confirma a través de correo electrónico con el comercio (agencia o concesionaria), el financiamiento de la operación (cuenta contable, importes) en caso de que haya alguna inconsistencia se remite a Contabilidad para inicio de reversión de fondos y cancelación del movimiento, se tienen a más tardar las 10:00 am para solicitar la reversión de lo contrario los movimientos serían liberados vía banca electrónica.</p>	Verificación	Correctivo	Manual	En cada operación	Gerente de Financiamiento	Base de crédito	Confirmación dispersión de recursos vía correo electrónico	Clave
						<p>Financiar operaciones sin respetar las condiciones acordadas con el cliente y no contempladas en el contrato de adhesión, debido a otorgamientos sin respetar las condiciones crediticias firmadas por el cliente lo que deriva en demandas del cliente y multas por parte de CONDUSEF</p>	Muy improbable	Desastroso	<p>PD=Importe de la multa = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF = 20,000 X \$59.82</p> <p>PD = \$1,196,400</p> <p>PI = Gastos promedio por la atención de audiencias + Honorarios jurídicos promedio por atención de demandas = \$2,432 + \$15,331 = \$17,763</p>	Indeseable	Relevante	<p>Es responsabilidad según el manual de operación de crédito que el Supervisor de Colocación realice la validación de los movimientos a aplicar previo a la liberación del movimiento (cuenta clabe del punto de venta, importes, cuenta clabe del cliente para domiciliación, condiciones crediticias y condiciones de la emisión del seguro del crédito: tipo de póliza, importe de la prima, vigencia) para lo cual imprime la hoja con la resolución de cada movimiento, así mismo realiza el cuadro operativo diario con el fin de verificar que las aplicaciones hayan sido financiadas por los monto y cuentas correctas.</p>	Verificación	Detectivo	Manual	Diario	Gerente de Financiamiento	Base de crédito	1.- Hoja de resolución 2.- Cuadre operativo	Clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción Causa-Efecto	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización Relevante / No relevante	Descripción Procedimiento/ Política / Plan Contingencia	Categoría Autorización/ Monitoreo/Verificación/Supervisión	Tipología Detectivo/Correctivo/Preventivo	Naturaleza Automática / Manual	Frecuencia Continuo / En cada operación / Diaria / Semanal/ Quincenal/ Mensual/Trimestral/Semestral / Anual	Dueño Puesto	Sistema / Aplicación	Evidencia del control Documental / Digital	Jerarquía Clave / No Clave
Posventa	MP-04	Atención y solicitud de información de clientes	MP-04-P01	Tratamiento de solicitudes de información de clientes y aclaraciones.	MP-04-P01-SB-01	Divulgación de información confidencial de clientes, debido a la transferencia a terceros no autorizados a través de medios impresos, magnéticos, dispositivos de memoria, email u otros dispositivos (cámaras, celulares), lo cual podría afectar a clientes e incumplimiento regulatorio (sanciones o multas ) así como daño en imagen.	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Dias de salario mínimo de multa según 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	Relevante	Atención a clientes realiza la integración de la información del cliente al expediente original únicamente es recibida vía correo electrónico o mensajería del cliente no por terceros, la recepción de documentos es documentada en la bitácora atención a clientes.	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Atención a Clientes	N/A	Bitácora de atención a clientes	Clave
						Atención a clientes tiene carpetas electrónicas las cuales están controladas por permisos y accesos restringidos.	Monitoreo	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Atención a Clientes / Gerente de Sistemas	N/A	Impresión de pantalla con la ruta de las carpetas restringidas	Clave						
						Atención a clientes hace la entrega de información confidencial indicado en el sistema de crédito solo vía email al cliente previa petición de éste.	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Atención a Clientes	N/A	E mail enviado al cliente	Clave						
						No realizar aclaraciones de clientes en tiempo (tramites de seguros de vida "defunciones", por desempleo, siniestros) por deficiencias administrativas u omisiones, lo cual impacta en el cobro de cargos no procedentes a clientes y si son reiterativos quejas o demandas de clientes y en su caso multas por parte del regulador (Condusef)	No probable	Imperceptible	PD = Importe de la multa histórica PD = \$2,500	Aceptable	No relevante	El broker de seguros es quien realiza seguimientos de estos casos con el cliente mediante un acuerdo de nivel de servicio en el cual se tienen indicados los tiempos de respuestas así como las sanciones. Atención a Clientes realiza la aplicación de los pagos de acuerdo a soporte enviado por el broker y posteriormente se realizan las regularizaciones.	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Atención a Clientes	N/A	Formato de regularización contable y soporte documental	No clave
Posventa	MP-04	Atención y solicitud de información de clientes	MP-04-P01	Intervención en datos de clientes.	MP-04-P01-SB-02	No entrega de facturas a clientes, por deficiencias en la gestión de solicitud de facturas por robo de facturas durante la retención de estas, lo cual genera gastos por certificación de facturas y honorarios por la atención de demandas.	Algo probable	Marginal	PI =Importe promedio de los honorarios jurídicos para la certificación de facturas extraíadas + Importe promedio de los honorarios jurídicos por la atención de demandas PI = \$548.00 + \$15,000 = \$15,548	Aceptable	No relevante	Como control correctivo existe un taskforce que esta bajo control del área de Archivo para la localización de facturas y revisión de expedientes completos.	Supervisión	Correctivo	Manual	En cada operación	Gerente de Archivo	Base cliente	Correo electrónico con la instrucción de búsqueda de documentos	No clave
						Movimientos no autorizados de regularización de datos de clientes, por abuso de confianza de empleados o conflictos de interés lo cual podría generar que el cliente no sea localizable impactando en la recuperación del crédito	Muy improbable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible a movimientos no autorizados PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	No relevante	El área de soporte a operaciones realiza la regularización en la cual se emplea el método de maker-checker, la persona que elabora la demanda es distinta a la persona que aplica el movimiento, la demanda de aplicación debe incluir soporte del movimiento.	Verificación	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Intervención de Cuentas	Base de crédito	Instrucción de regularización firmada por quien elabora y por quien revisa	No clave
						Contabilidad Cliente diariamente realiza revisiones aleatorias a las regularizaciones hechas por Soporte a operaciones para lo cual documenta en el check list de revisión	Monitoreo	Detectivo	Manual	Diario	Gerente de Intervención de Cuentas / Gerente de Contabilidad	Base de crédito	Check list de revisión	No clave						
Posventa	MP-04	Tratamiento continuo a los créditos	MP-04-P02	Intervención sobre los créditos.	MP-04-P02-SB-01	Errores en el registro de actualización de datos de clientes (demográficos, laborales), a causa de fallas en la elaboración de las instrucciones o por errores de captura en el Sistema, lo que impacta en la localización de clientes y por ende la recuperación del crédito.	Muy improbable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de los créditos financiados que sería susceptible de no recuperar por actualización incorrecta de datos PD = \$140,000	Marginalmente aceptable	No relevante	El área de soporte a operaciones realiza la regularización en la cual se emplea el método de maker-checker, la persona que elabora la demanda es distinta a la persona que aplica el movimiento, la demanda de aplicación debe incluir soporte del movimiento.	Verificación	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Intervención de Cuentas	Base de crédito	Instrucción de regularización firmada por quien elabora y por quien revisa	No clave
						Movimientos no autorizados de regularización de datos de las cuentas de crédito, por abuso de confianza de empleados o conflictos de interés lo cual podría generar que quebrantos por la eliminación de intereses, gastos o la realización de condonaciones.	Muy improbable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a movimientos no autorizados PD = \$4,000	Imperceptible	No relevante	Contabilidad Cliente diariamente realiza revisiones aleatorias a las regularizaciones hechas por Soporte a operaciones para lo cual documenta en el check list de revisión	Monitoreo	Detectivo	Manual	Diario	Gerente de Intervención de Cuentas / Gerente de Contabilidad	Base de crédito	Check list de revisión	No clave
						Errores en el registro de actualización de datos del crédito (cuentas bancarias, domiciliaciones), a causa de fallas en la elaboración de las instrucciones o por errores de captura en el Sistema, lo cual aumenta el incremento de quejas.	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	No relevante	El área de soporte a operaciones realiza la regularización en la cual se emplea el método de maker-checker, la persona que elabora la demanda es distinta a la persona que aplica el movimiento, la demanda de aplicación debe incluir soporte del movimiento.	Verificación	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Intervención de Cuentas	Base de crédito	Instrucción de regularización firmada por quien elabora y por quien revisa	No clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización	Descripción	Categoría	Tipología	Naturaleza	Frecuencia	Dueño	Sistema	Evidencia del control	Jerarquía
						Causa Efecto					Relevante / No relevante									
Posventa	MP-04	Tratamiento continuo a los créditos	MP-04-P02	Intervención sobre los créditos.	MP-04-P02-SB-01	Errores en el registro de actualización de datos del crédito (cuentas bancarias, domiciliaciones), a causa de fallas en la elaboración de las instrucciones o por errores de captura en el Sistema, lo cual aumenta el incremento de quejas.	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	No relevante	Contabilidad Cliente diariamente realiza revisiones aleatorias a las regularizaciones hechas por Soporte a operaciones para lo cual documenta en el check list de revisión	Monitoreo	Detectivo	Manual	Diario	Gerente de Intervención de Cuentas / Gerente de Contabilidad	Base de crédito	Check list de revisión	No clave
Posventa	MP-04	Tratamiento continuo a los créditos	MP-04-P02	Realización ajustes a los créditos	MP-04-P02-SB-02	No realizar las indemnizaciones en tiempo y forma a clientes durante la atención de siniestros, por deficiencias en la gestión administrativa de solicitudes de atención de siniestros, lo cual provoca que se le cobre a clientes pagos no procedentes y si son reiterados quejas o demandas de clientes y en su caso multas por parte del regulador (Condusef)	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	Relevante	El Supervisor de aclaraciones perteneciente a Soporte a Operaciones administra un archivo control donde se registran los ingresos de las quejas y fecha de conclusión por caso, en dicho archivo se da seguimiento a la fecha de inicio y término de cada aclaración por Atención a Clientes y de la Unidad Especializada.	Monitoreo	Detectivo	Manual	Diario	Gerente de Intervención de Cuentas	N/A	Archivo control	Clave
Posventa	MP-04	Aseguramiento de créditos	MP-04-P03	Emisión de seguros	MP-04-P03-SB-01	Incumplimiento en el nivel de servicio (atención de siniestros, emisión de pólizas) por fallas en procesos operativos u administrativos del broker y por violaciones a las condiciones contractuales, lo que deriva en quejas de clientes por demoras en la atención	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	No relevante	La Gerencia de Seguros de Crédito ha establecido un acuerdo de nivel de servicio con un broker (quién realiza el contacto al cliente y da seguimiento a las emisiones, renovaciones y siniestros) mismo que esta documentado en el contrato de prestación de servicios profesionales en dicho acuerdo se contemplan penalizaciones en caso de incumplimiento	Supervisión	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de seguro de crédito	N/A	Acuerdo de nivel de servicio	No clave
						Desvío de recursos, depósito de reembolso a otra cuenta no autorizada por el cliente por abuso de confianza al indicar cuentas CLABE bancarias distintas o no autorizadas por el cliente con el fin de obtener un beneficio personal, generando reembolsos a personas no autorizadas.	Muy improbable	Moderado	PD = Importe promedio histórico de los reembolsos que sería susceptible a desvío de recursos PD = \$65,000 (\$13,000 anual)	Marginalmente aceptable	No relevante	El área de Contabilidad Cliente autoriza el pago por reembolsos para lo cual valida que la instrucción contable es correcta y conforme al soporte del movimiento que le es entregado por parte del área de Soporte a Operaciones, el pago es realizado por parte de Tesorería.	Verificación	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Contabilidad Cliente / Gerente de Seguro de crédito	N/A	Instrucción de reembolso firmada	No clave
						Reembolso a clientes por el pago de daños por siniestros por no realizar la atención (emisión, renovación) en tiempo y con la calidad requerida y como resultado de un siniestro de clientes ya que el cliente no cuenta con la póliza vigente a pesar de que ya la haya pagado lo que conlleva gastos por el importe del reembolso.	Algo probable	Marginal	PD = Importe promedio de los reembolsos que se quebrantarán por error PD = \$28,038.25 (\$112,153 anual)	Aceptable	No relevante	La Gerencia de Seguros de Crédito cada vez que se realiza una emisión y durante la ejecución del procedimiento de emisión, recibe por parte del broker la confirmación de la aplicación de las pólizas ante la Aseguradora con el fin de garantizar que no existan pólizas pendientes de emisión o renovación.	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de seguro de crédito	N/A	Confirmación del broker de la aplicación de la póliza de seguro	No clave
						Envío de información incorrecta de las emisiones por deficiencia en la validación de las operaciones así como por deficiencias en la gestión administrativa lo que conlleva en registrar operaciones sin la precisión y validez afectando la generación de información financiera que en caso de inspecciones implicaría sanciones por parte de reguladores	Muy improbable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	No relevante	Supervisor de Colocación cada vez que aplica una operación verifica que el tipo de póliza se haya cargado conforme la documentación y condiciones firmadas por el cliente, la evidencia es la aplicación en Sistema.	Verificación	Detectivo	Manual	Diario	Gerente de Financiamiento	Base de crédito	Aplicación en sistema de la póliza de seguro	No clave
Posventa	MP-04	Aseguramiento de créditos	MP-04-P03	Renovación de seguros	MP-04-P03-SB-02	Quejas de clientes por no realizar la renovación de forma correcta u oportuna al cargar doble póliza, lo que conlleva quejas e inclusive demandas.	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	No relevante	La Gerencia de Seguros de Crédito ha establecido un acuerdo de nivel de servicio con un broker (quién realiza el contacto al cliente y da seguimiento a las emisiones, renovaciones y siniestros) mismo que esta documentado en el contrato de prestación de servicios profesionales en dicho acuerdo se contemplan penalizaciones en caso de incumplimiento	Supervisión	Correctivo	Manual	En cada operación	Gerente de seguro de crédito	N/A	Acuerdo de nivel de servicio	No clave
						Deficiencias en la gestión con clientes para renovaciones y siniestros por demoras en la atención o por falta de seguimiento a casos, lo que conlleva en retrasos en la atención y con ello quejas	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = \$2,432 (\$24,316 anual)	Marginalmente aceptable	No relevante	La atención y seguimiento de siniestros es realizado por parte del broker, la respuesta esta a cargo de la aseguradora, en caso de que existan demoras o incidencias estas son reportadas por parte de la Gerencia de Seguros de Crédito hacia la aseguradora para la resolución de la incidencia.	Monitoreo	Correctivo	Manual	En cada operación	Gerente de seguro de crédito	Base de crédito	Reporte de incidencia a Aseguradora	No clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción Causa - Efecto	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización Relevante / No relevante	Descripción Procedimiento/ Política / Plan Contingencia	Categoría Autorización/ Monitoreo/Verificación/Supervisión	Tipología Detectivo/Correctivo/Preventivo	Naturaleza Automática / Manual	Frecuencia Continuo / En cada operación / Diaria / Semanal/ Quincenal/ Mensual/ Trimestral/ Semestral / Anual	Dueño Puesto	Sistema / Aplicación	Evidencia del control Documental / Digital	Jerarquía Clave / No Clave
Posventa	MP-04	Tratamiento a las reclamaciones y demandas	MP-04-P04	Tratamiento de las reclamaciones y demandas que conciernan a servicio al cliente.	MP-04-P04-SB-02	No responder en forma oportuna a los requerimientos de información por parte de Condusef para la aclaración de quejas o demandas de clientes por deficiencias en el manejo de tiempos de respuesta, lo cual impacta en sanciones por Condusef (multas).	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	Relevante	A partir de un archivo de Condusef con las reclamaciones se identifican las que requieren audiencia, los informes a presentar se preparan internamente, para los casos de la Zona Centro y Metropolitana se programan las audiencias y para los casos del interior de la República se entregan al despacho correspondiente (los despachos son los mismos que realizan la recuperación de la cartera)	Supervisión	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Atención Unidad Especializada	N/A	Archivo Condusef	Clave
						Deficiencias en el manejo de información confidencial del cliente, por la transmisión de información a personas no autorizadas, lo cual podría en caso de inspecciones dar lugar a multas por parte de la autoridad	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	Relevante	En cada caso Unidad Especializada recibe las quejas vía telefónica y se aplican los candados de seguridad (script) y las quejas por UNE (Unidad especializada) y para Condusef existe una carpeta en red con acceso restringido y la carpeta física en resguardo de la Unidad Especializada bajo llave.	Supervisión	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Atención Unidad Especializada	N/A	Llamadas telefónicas	Clave
						Envío extemporáneo o con errores, del informe trimestral a la CONDUSEF por deficiencias en la gestión de la preparación del informe o por ausencia de internet, lo cual implica multas por parte de la CONDUSEF	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	Relevante	La Unidad Especializada es responsable de preparar la información del informe y 2 días antes del envío se revisa la integridad del documento.	Verificación	Preventivo	Manual	Trimestral	Gerente de Atención Unidad Especializada	N/A	Reporte a Condusef autorizado por la Dirección de Operaciones	Clave
						No atender audiencias de la CONDUSEF, derivado de inasistencia a audiencias citadas por la CONDUSEF lo cual impacta en multas.	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	Relevante	Con el fin de cumplir con las fechas establecidas por la Condusef, la Unidad Especializada tiene establecido la calendarización de los envíos	Supervisión	Preventivo	Manual	Trimestral	Gerente de Atención Unidad Especializada	N/A	Calendario	Clave
							Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 43 de la ley de transparencia y ordenamiento de los servicios financieros X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	Relevante	A partir de un archivo de Condusef con las reclamaciones se identifican las que requieren audiencia, los informes a presentar se preparan internamente, para los casos de la Zona Centro y Metropolitana se programan las audiencias y para los casos del interior de la República se entregan al despacho correspondiente (los despachos son los mismos que realizan la recuperación de la cartera)	Supervisión	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Atención Unidad Especializada	N/A	Archivo Condusef	Clave
Cobranza	MP-05	Gestión del primer pago vencido	MP-05-P01	Detección del primer pago vencido	MP-05-P01-SB-01	Créditos sin la gestión de recuperación o para los cuales no se hayan tomado las acciones (contacto, pago, etc), por demoras o por falta de seguimiento con el fin de reportar mejores resultados lo que ocasiona impactos en la recuperación así como en la generación de información financiera ya que impacta la provisiones de riesgo crediticio (provisiones por debajo de lo real).	Probable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Intolerable	Relevante	Cobranza realiza la aplicación de solicitud de reprogramación de pago de crédito bajo los criterios definidos en la política la cual establece que solo por falta de pago a causa de no reconocimiento del debito por el sistema de crédito o por defunción, entonces se realiza la solicitud a petición del cliente y previa entrega de comprobante de pago o acta de defunción, se prohíbe la realización de reprogramación de pago sin la justificación y solicitud del cliente en caso de fallas en el reconocimiento del pago por sistema, defunción o desastre natural previa solicitud por escrito del cliente.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza	Base de crédito	Solicitud de reprogramación de pago de crédito autorizada por la Gerencia	Clave
Cobranza	MP-05	Búsqueda y procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02	Gestión de búsqueda	MP-05-P02-SB-01	Deficiencias en la localización del cliente, por no contar con la documentación soporte de las operaciones (expediente), lo cual impacta en los tiempos de recuperación y en las metas de recuperación	No probable	Substancial	PD = Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados susceptibles a no recuperarse por no contar con la documentación (expediente) PD = \$35,000 + \$47,000 PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	No relevante	Los Supervisores analizan diariamente la calidad del manejo de la fila de espera así como la manera correcta de codificación y conforme al manejo de codificación dentro de la fila de espera se analiza tener mejores resultados de contacto con titular.	Supervisión	Correctivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza	Base de crédito	Fila de espera con comentarios del Supervisor	No clave
Cobranza	MP-05	Búsqueda y procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02	Procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02-SB-02	Errores en la elaboración de instrucciones contables para la regularización del contrato de crédito (condonaciones, pases a pérdida, reestructuración, eliminación de intereses), derivado al registro incorrecto del interés, gastos y demás accesorios lo cual impacta en la generación de información financiera y con ello en caso de inspecciones posibles sanciones por la CNEV	Probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Indeseable	Relevante	La Gerencia asegura que los movimientos de regularización se encuentren debidamente autorizados. La aplicación de las demandas son a cargo de un área independiente (Soporte a operaciones)	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza	N/A	Instrucción de regularización firmada por quién elabora y por quién revisa	Clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles										
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción		Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización	Descripción	Categoría	Tipología	Naturaleza	Frecuencia	Dueño	Sistema / Aplicación	Evidencia del control	Jerarquía
						Causa Efecto	Relevante / No relevante					Procedimiento/ Política / Plan Contingencia									
Cobranza	MP-05	Búsqueda y procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02	Procesamiento de pagos vencidos	MP-05-P02-SB-02	Prescripción de deudas (pagarés) por demoras o falta de seguimiento en la gestión de cobro, lo cual impacta en no poder recuperar los adeudos impactando en las metas de recuperación.	Algo probable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados susceptibles a no recuperarse por prescripción de pagarés PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = <b>\$82,000</b>	Marginalmente aceptable	No relevante	Cobranza realiza el seguimiento a las fases de cobranza de forma manual y por parte de cada Supervisor a cargo para lo cual documenta el seguimiento en un archivo "warning plan" en el cual identifica con anticipación cualquier posible prescripción en base a la antigüedad de la deuda e inactividad.	Supervisión	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza	Base de crédito	warning plan	No clave	
Cobranza	MP-05	Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Negociación de acuerdos para regularización	MP-05-P03-SB-01	Malversación de la cobranza, coacción a clientes para efectuar pagos en cuentas bancarias de terceros no autorizadas, lo cual impacta en pérdida de ingresos por recuperación.	Muy improbable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados susceptibles a no recuperarse por malversación PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = <b>\$82,000</b>	Marginalmente aceptable	No relevante	Cada Supervisor realiza monitoreos diarios a las llamadas del personal del área de Cobranza para garantizar que los acuerdos de pago son con apego a las políticas establecidas.	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza	Base de crédito	Formato de monitoreo	No clave	
						Condonación de gastos por cobranza, intereses, a familiares, amigos o ex empleados, derivado del conflicto de interés por parte de colaboradores, lo cual impacta en pérdida de ingresos por recuperación de cartera	Muy improbable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a conflictos de interés PD = <b>\$4,000</b>	Imperceptible	No relevante	La Gerencia asegura que los movimientos de regularización se encuentren debidamente autorizados. La aplicación de las demandas son a cargo de un área independiente (Soporte a operaciones)	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza	N/A	Instrucción de regularización firmada por quién elabora y por quién revisa	Clave	
						Realización de cobranza sin apego a estándares éticos, derivado de la falta de conocimiento, entrenamiento y cumplimiento a estándares éticos y profesionales, lo cual generaría quejas, demandas de clientes	Probable	Imperceptible	PI = Gastos promedio por la atención de audiencias = <b>\$2,432 (\$24,316 anual)</b>	Marginalmente aceptable	No relevante	Cada Supervisor realiza la revisión diaria a la calidad del servicio a los clientes tomando en cuenta el código de ética de cobranza interno, mediante el monitoreo aleatorio de llamadas, las inconsistencias o incumplimiento son analizadas en conjunto con el ejecutivo.	Monitoreo	Correctivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza	Base de crédito	Formato de monitoreo	No clave	
						Realización de condonaciones de gastos, intereses o reestructuras de deudas a clientes que no cumplan con los lineamientos de riesgos, por incumplimiento a las políticas establecidas, lo que conlleva a la pérdida de ingresos	No probable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a incumplimiento de políticas PD = <b>\$4,000</b>	Aceptable	No relevante	Cada Supervisor realiza monitoreos diarios a las llamadas del personal del área de Cobranza para garantizar que los acuerdos de pago son con apego a las políticas establecidas.	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza	Base de crédito	Formato de monitoreo	No clave	
						Realización de condonaciones de gastos, intereses o reestructuras de deudas a clientes, que no hayan realizado la promesa de pago, por omisiones o errores en la validación de los pagos efectuados por el cliente, lo cual provoca pérdidas de ingresos	No probable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a omisiones PD = <b>\$4,000</b>	Aceptable	No relevante	La Gerencia asegura que los movimientos de regularización se encuentren debidamente autorizados. La aplicación de las demandas son a cargo de un área independiente (Soporte a operaciones)	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza	N/A	Instrucción de regularización firmada por quién elabora y por quién revisa	Clave	
						Negociaciones o promesas de pago no autorizadas, derivado del conflicto de interés y / o abuso de confianza, lo cual impacta en la recuperación de créditos.	No probable	Imperceptible	PD = Importe promedio histórico de condonación que sería susceptible a abuso de confianza PD = <b>\$4,000</b>	Aceptable	No relevante	Cada Supervisor realiza monitoreos diarios a las llamadas del personal del área de Cobranza para garantizar que los acuerdos de pago son con apego a las políticas establecidas.	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza	Base de crédito	Formato de monitoreo	No clave	
Cobranza	MP-05	Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Monitoreo de los pagos de créditos	MP-05-P03-SB-02	Fraude interno / malversación o desvío de recursos a cuentas no autorizadas, por falta de monitoreo en la negociación de ejecutivos con promotores lo cual impacta en la pérdida de ingresos	Muy improbable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados susceptibles a no recuperarse por malversación PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = <b>\$82,000</b>	Marginalmente aceptable	No relevante	Cada Supervisor realiza monitoreos diarios a las llamadas del personal del área de Cobranza para garantizar que los acuerdos de pago son con apego a las políticas establecidas.	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza	Base de crédito	Formato de monitoreo	No clave	
						Recuperación de créditos de forma no oportuna (muy tardía), derivado de falta de seguimiento o anomalías en el reporte de impagos, lo cual impacta en las metas de recuperación	No probable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados por falta de seguimiento PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = <b>\$82,000</b>	Marginalmente aceptable	No relevante	Cobranza realiza el seguimiento a las fases de cobranza de forma manual y por parte de cada Supervisor a cargo para lo cual documenta el seguimiento en un archivo "warning plan" en el cual identifica con anticipación cualquier posible prescripción en base a la antigüedad de la deuda e inactividad.	Supervisión	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza	Base de crédito	warning plan	No clave	
Cobranza	MP-05	Regularización de créditos en mora	MP-05-P03	Envío de expedientes a litigio	MP-05-P03-SB-03	Transmisión no autorizada de información de clientes a terceros, derivado de deficiencias en el manejo de información confidencial, lo que impactaría en quejas de clientes, demandas e inclusive multas en caso de inspecciones	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = <b>\$1,196,400</b>	Indeseable	Relevante	Los equipos de cómputo cuentan con los puertos USB que están deshabilitados para la prevención del intercambio de información almacenada dentro de los equipos.	Supervisión	Preventivo	Manual	Continuo	Gerente de Cobranza / Gerente de Sistemas	N/A	Impresión de pantalla con el resultado del puerto inhabilitado	Clave	
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Recuperación vía conciliación	MP-06-P01	Negociación	MP-06-P01-SB-01	Negociaciones no autorizadas, derivado a la aplicación discrecional de los procedimientos de cobranza, lo cual implica el desvío de recursos a cuentas no autorizadas	No probable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados por negociaciones no autorizadas PD =(\$35,000 + \$47,000) PD = <b>\$82,000</b>	Marginalmente aceptable	No relevante	Cobranza por incumplimiento realiza aleatoriamente la escucha de llamadas telefónicas realizadas por los ejecutivos, la revisión de la llamada se realiza a través del Monitor de llamadas, con el fin de identificar posibles faltas al código de conducta y / o negociaciones no autorizadas	Monitoreo	Preventivo	Manual	Diario	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	Base de crédito	Formato de monitoreo	No clave	

Mapeo del Proceso					Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles										
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción				Priorización	Descripción									
						Causa-Efecto	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación		Magnitud	Relevante / No relevante	Procedimiento/ Política / Plan Contingencia	Autorización/ Monitoreo/Verificación/Supervisión	Detectivo/Correctivo/Preventivo	Automática / Manual	Frecuencia	Dueño	Sistema / Aplicación	Evidencia del control
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Recuperación vía conciliación	MP-06-P01	Adjudicación	MP-06-P01-SB-02	Falsificación de documentos (poderes, identificaciones oficiales), con el fin de realizar recuperaciones y no reportarlas a la Entidad apropiándose del bien recuperado, derivado a la falta de supervisión o vigilancia en los procedimientos de recuperación y/o visitas a deudores, lo cual deriva en el desvío de recursos o recuperación de bienes sin declarar a la institución	Algo probable	Substancial	PD = Promedio del importe de los 3 créditos defaultados PD = \$117,229	Marginalmente aceptable	Relevante	Cobranza por incumplimiento trimestralmente realiza auditorías a Despachos externos con el fin de validar que estos se apeguen a los estándares de conducta profesional así como la efectividad y transparencia en el reporte de recuperación.	Supervisión	Correctivo	Manual	Trimestral	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	Base de crédito	Reporte de recuperación auditado	Clave
						Recibir bienes en dación en pago o adjudicados no representen un beneficio real para la institución o que sean de difícil realización, debido a la inexistencia de un catálogo con los bienes susceptibles de dación o adjudicación a favor y que representen la mejor opción así como las condiciones en las que deben de recibirse, lo que podría representar quebrantos por la imposibilidad de la realización de venta o gastos adicionales	Muy improbable	Marginal	PD = Valor según libro azul de motocicleta que no se concreto venta PD = \$25,000	Aceptable	No relevante	Cobranza por incumplimiento restringe la habilitación de Poderes para los representantes de la agencias externas autorizados por el área de Jurídico, Gerente de Cobranza por incumplimiento tiene prohibido que los Supervisores y Analistas tengan poder vigente, al causar baja de algún colaborador con poderes, estos son dados de bajo por parte del área Legal	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza por Incumplimiento / Gerente Jurídico	N/A	Poderes autorizados	Clave
						Robo o sustracción de activos recibidos en dación en pago o adjudicados, derivados de la ausencia de un proceso de recepción y custodia (agencias o despachos externos), lo que deriva en pérdida de activos de la institución.	Muy improbable	Substancial	PD = Importe promedio histórico del valor según libro azul de los vehículos recuperados susceptibles de sustracción no autorizada PD = \$110,000	Marginalmente aceptable	No relevante	Cobranza por incumplimiento únicamente recibe bienes motorizados según la política de bienes adjudicados, no aceptando otro tipo de bienes que dificulte la venta.	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	N/A	Inventario de unidad recibida	No clave
						Registro contable incorrecto, derivado de la ausencia de avalúo correspondiente a los bienes recibidos en dación en pago por la falta de políticas y procedimientos para la aplicación de traspaso de registro contable de los bienes adjudicados o recibidos en dación en pago, lo que ocasiona la generación de información financiera incorrecta y en caso de auditorías por parte de la CNBV posibles multas resultado de la inspección.	No probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	No relevante	Los despachos de cobranza cada vez que realizan una recuperación vía dación, resguardan un vehículo en un lugar que es arrendado por el despacho y de forma interna en las Instalaciones de la Entidad se cuentan con cámaras de vigilancia y un lugar específico para el resguardo.	Supervisión	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	N/A	Base vehicular con los ingresos y salidas de vehículos	No clave
						Pérdida, robo o transferencia no autorizada de documentación con información confidencial del cliente a causa del resguardo inapropiado de documentación del cliente así como por la entrega de información a terceros no autorizados, lo cual conlleva que en casos de inspección por parte del regulador genere multas o sanciones	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	Relevante	Cobranza por incumplimiento realiza la valuación del bien en base al valor de la guía automática mismo que es revisado y autorizado por el Supervisor de Cobranza por incumplimiento	Verificación	Detectivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	Base de crédito	Formato de valuación e Inventario de vehículo	No clave
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Administración de cartera vía agencias externas	MP-06-P02	Entrega de cartera	MP-06-P02-SB-01	Se tiene establecidos convenios de confidencialidad con los proveedores de cobranza en el cual se establecen las sanciones por el incumplimiento.	Muy improbable	Desastroso	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 20,000 X \$59.82 PD = \$1,196,400	Indeseable	De forma interna se tienen inhibidos los drive para el almacenamiento masivo de información (USB) con el fin de evitar la salida o sustracción de información de clientes.	Supervisión	Preventivo	Manual	Continuo	Gerente de Cobranza por Incumplimiento / Gerente de Sistemas	N/A	Impresión de pantalla con el resultado del puerto inhabilitado	Clave	
						Prescripción de documentos (pagarés), derivado de demoras en la gestión de recuperación (interna o por agencia) o por demoras en la entrega de la documentación por parte del área de archivo.	No probable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados por prescripción del crédito) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	No relevante	Cobranza por incumplimiento cada vez que recibe cuentas mayores a \$50,000.00 MN (Autos, Motos), calcula la fecha de vencimiento en función de la fecha de firma del pagaré con el fin de determinar la fecha de prescripción, lo anterior queda documentado en un warning plan	Monitoreo	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	Base de crédito	warning plan	No clave
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Administración de cartera vía agencias externas	MP-06-P02	Medición de la recuperación	MP-06-P02-SB-02	Créditos sin la gestión de recuperación o para los cuales no se hayan tomado las acciones (contacto, pago, etc), por demoras o por falta de seguimiento lo que ocasiona impactos en la recuperación.	No probable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses no cobrados por demoras del proceso) PD = (\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	Cobranza por incumplimiento mensualmente para los casos extrajudiciales realiza el seguimiento con el despacho de cobranza con el fin de corroborar que se está actuando o haciendo las gestiones para la recuperación validando el reporte de recuperación	Supervisión	Detectivo	Manual	Mensual	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	N/A	Reporte de recuperación	No clave	
						Pago adicional o mayor al acordado de honorarios a agencias externas debido a deficiencias en la validación de la recuperación efectiva (contabilizada en sistema) y/o por aumento de comisiones no autorizadas, lo cual provoca gastos adicionales.	No probable	Imperceptible	PD = Importe de la facturación adicional pagada a Agencia de cobranza externa por error PD = \$5,000	Aceptable	No relevante	Cobranza por incumplimiento recibe de forma mensual el reporte de recuperación por parte de las Agencias Externas con el fin de monitorear la efectividad de la recuperación así como el verificar que el importe de los créditos recuperados estén reflejados en sistema para lo cual realiza la validación por cada crédito recuperado en sistema corroborando que el movimiento este aplicado en caso contrario se notifica a la Agencia para descuento de sus honorarios, la facturación es autorizada por la Gerencia y Dirección a cargo.	Verificación	Detectivo	Manual	Mensual	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	Base de crédito	Reporte de recuperación anexo con las hojas de resolución de base de crédito recuperados.	No clave

Mapeo del Proceso						Mapeo y Medición de Riesgos					Mapeo de Controles									
Macroproceso	Código del Macroproceso	Nombre del Proceso	Código del Proceso	Nombre del Subproceso	Código del Subproceso	Descripción Causa - Efecto	Probabilidad de ocurrencia	Impacto	Comentarios de la valuación	Magnitud	Priorización Relevante / No relevante	Descripción	Categoría	Tipología	Naturaleza	Frecuencia	Dueño	Sistema	Evidencia del control	Jerarquía
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Venta de cartera	MP-06-P03	Valuación y retiro de cartera	MP-06-P03-SB-01	Registro incorrecto de operaciones, derivado de errores en la elaboración de instrucciones contables lo cual deriva en el registro incorrecto de movimiento tales como condonaciones, pases a pérdida, etc., lo cual ocasiona la generación de información financiera incorrecta y con ello sanciones por parte del regulador	No probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	No relevante	Previo al envío del formato para regularización de cuentas de crédito a Contabilidad o Soporte a Operaciones, los Supervisores y Gerente de Cobranza por Incumplimiento realiza la revisión al formato así como a la documentación soporte de la misma.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	N/A	Instrucción de regularización firmada por quien elabora y por quien revisa	Clave
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Venta de cartera	MP-06-P03	Autorización de venta de cartera	MP-06-P03-SB-02	Aplicación de movimientos no autorizados, debido a la presentación de la instrucción para la venta sin haber sido autorizadas por el nivel facultado y carente de documentación comprobatoria del movimiento, lo cual genera la venta de contratos no procedentes y con ello posibles quebrantos por cartera que es posible recuperar	Muy improbable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses sin haber sido autorizado por el nivel facultado PD = (\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	No relevante	El Gerente de Cobranza por incumplimiento autoriza la aplicación de regularizaciones tales como daciones, pases a pérdida, quitas o condonaciones, en caso de movimientos de mayor riesgo solicita VoBo a la Dirección.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	N/A	Instrucción de regularización firmada por quien elabora y por quien revisa y autoriza	Clave
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Pase a cartera vencida	MP-06-P04	Valuación de cartera vencida	MP-06-P04-SB-01	Registro contable incorrecto, derivado de la ausencia de la valuación correspondiente a la cartera vencida por la falta de políticas y procedimientos para la valuación y registro contable, lo que ocasiona la generación de información financiera incorrecta y en caso de auditorías por parte de la CNBV posibles multas resultado de la inspección.	No probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	No relevante	Previo al envío del formato para regularización de cuentas de crédito a Contabilidad o Soporte a Operaciones, los Supervisores y Gerente de Cobranza por Incumplimiento realiza la revisión al formato así como a la documentación soporte de la misma.	Autorización	Preventivo	Manual	En cada operación	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	N/A	Instrucción de regularización firmada por quien elabora y por quien revisa	Clave
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Pase a cartera vencida	MP-06-P04	Formalización del pase a pérdidas de la cartera vencida	MP-06-P04-SB-02	Fraude interno / conflicto de interés por el pase discrecional de pérdidas, debido al pase a pérdida de créditos sin contar con la dictaminación correspondiente y / o con la autorización de la Administración, lo cual representaría en quebrantos para la institución por la irrecuperabilidad de créditos	Muy improbable	Substancial	PD = (Importe promedio histórico de créditos no recuperados (capital) + Importe promedio histórico de Intereses por fraude interno PD = (\$35,000 + \$47,000) PD = \$82,000	Marginalmente aceptable	No relevante	Cobranza por incumplimiento mensualmente solo transmite a pérdidas contratos o cuentas que fueron autorizadas por el área de Riesgo Crédito, dichas cuentas deben de tener un mínimo de días de inactividad.	Verificación	Preventivo	Manual	Mensual	Gerente de Cobranza por Incumplimiento / Gerente de Riesgo	Base de crédito	Correo electrónico con VoBo para transmisión por parte del área de Riesgo	No clave
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Pase a cartera vencida	MP-06-P04	Formalización del pase a pérdidas de la cartera vencida	MP-06-P04-SB-02	Transmisión incorrecta de créditos a cartera vencida o a pérdidas, por errores, omisiones o deficiencias en el proceso de validación de los créditos previo a su transmisión (créditos en proceso de aclaraciones o que no proceda la transmisión) o sin la autorización de la Administración, afectando la calidad de la base de datos con la cartera y con ello el registro contable lo cual en caso de ser reportado a la CNBV generaría multas y sanciones según las disposiciones aplicables a las instituciones de crédito	Algo probable	Substancial	PD=Importe de la multa PD = Días de salario mínimo de multa según lo indicado en el artículo 108 de la ley de instituciones de crédito X Importe del día de salario mínimo vigente en el DF PD = 2,000 X \$59.82 PD = \$119,640	Marginalmente aceptable	Relevante	De acuerdo a la política de transmisión a cartera vencida, mensualmente el área de Cobranza realiza la validación de las cuentas previo a la notificación de transmisión a Cobranza por incumplimiento, así mismo Cobranza por incumplimiento realiza la validación de al menos 20 cuentas aleatorias con el fin de detectar que no haya cuentas que no proceda la transmisión tales como cuentas en aclaraciones. Atención a clientes realiza la validación al 100% de las cuentas solicitadas para transmitirse.	Verificación	Preventivo	Manual	Mensual	Gerente de Cobranza por Incumplimiento / Gerente de Cobranza	Base de crédito	Formato de revisión de créditos	Clave
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Monitoreo a la gestión de la cobranza por incumplimiento	MP-06-P05	Creación de estadísticas y análisis de resultados.	MP-06-P05-SB-01	No contemplar la presentación de reportes de seguimiento / o de informes de resultados, lo que consecuentemente el no poder validar y medir la efectividad del desempeño de la recuperación de cartera y con ello el pago de honorarios sin la validación objetiva del desempeño	No probable	Substancial	CO = 5% de la facturación promedio anual CO = \$97,380.99	Marginalmente aceptable	No relevante	De forma mensual Cobranza por incumplimiento solicita al proveedor de cobranza el plan de trabajo (inicial) y el estimado de recuperación, así mismo previo a la facturación recibe reportes con la recuperación del periodo.	Supervisión	Detectivo	Manual	Mensual	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	N/A	Plan de trabajo	No clave
Cobranza por incumplimiento	MP-06	Monitoreo a la gestión de la cobranza por incumplimiento	MP-06-P05	Realización de estudios para la mejora del proceso o para la generación de pronósticos.	MP-06-P05-SB-02	Desconocimiento del comportamiento de la recuperación por falta de pronósticos y herramientas estadísticas, lo cual contribuye a tener estrategias de recuperación mal orientadas impactando al cumplimiento de metas de recuperación.	No probable	Substancial	CO = 5% de la facturación promedio anual CO = \$97,380.99	Marginalmente aceptable	No relevante	De forma mensual Cobranza por incumplimiento solicita al proveedor de cobranza el plan de trabajo (inicial) y el estimado de recuperación, así mismo previo a la facturación recibe reportes con la recuperación del periodo.	Supervisión	Detectivo	Manual	Mensual	Gerente de Cobranza por Incumplimiento	N/A	Plan de trabajo	No clave

## Glosario

Para efectos del presente documento se definen los siguientes conceptos:

- 1.- Arbitraje:** Procedimiento de mediación y validación para toma de decisiones o acciones por parte Comités de Gobierno Corporativo.
- 2.- Basilea:** Se refiere a las recomendaciones, disposiciones y mejores prácticas bancarias en materia de gestión de riesgos emitidas por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea en Suiza.
- 3.- Capital mínimo por riesgo operacional:** De acuerdo a las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito emitida por la CNBV, se refiere al capital mínimo que las entidades deben de calcular para efectos de cubrir pérdidas por riesgo operacional.
- 4.- Controles Internos:** Actividades, procedimientos, políticas, normas, indicadores, convenios que proporcionan la seguridad razonables de que los objetivos de efectividad en las operaciones, cumplimiento regulatorio y de generación de información sean alcanzados.
- 5.- COSO:** Enterprise Risk Management Framework, The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadwar Commission.
- 6.- Cuentas de resultados:** Cuentas contables de gastos, provisiones que forman parte del balance de la entidad.
- 7.- Dueño de Procesos:** Funcionario responsable del correcto funcionamiento del proceso, así como de los recursos humanos, informáticos y de información.
- 8.- Entidad:** Sociedad Financiera ABC Sofol Filial.
- 9.- Escalamiento:** Procedimiento de informe o reporte de decisiones, resultado, problemáticas o conflictos a un nivel jerárquico superior de quien lo reporta.
- 10.- Especialistas:** Personal a cargo o responsable directo en la realización o ejecución, supervisión o monitoreo de las transacciones u operaciones que fluyen en los procesos de la Entidad.
- 11.- Eventos históricos:** Situación como resultado de la evolución de un incidente.
- 12.- Eventos potenciales:** Situación como resultado de la suposición en la evolución de un incidente.
- 13.- Formalización:** Se refiere al grado de documentación, revisión y autorización de una actividad, proceso, transacción.
- 14.- Incidente histórico:** Circunstancia o accidente resultado de un riesgo operacional que ya se ha presentado o materializado es decir existe evidencia de al menos de la fecha en que ocurrió, proceso afectado, impacto económico y personal interno o externo involucrado, áreas, clientes, socios o proveedores afectados.
- 15.- Incidente potencial:** Circunstancia o accidente resultado de un riesgo operacional pero que aún no se ha presentado o no existe evidencia de sus efectos pero que en cualquier momento podría materializarse.
- 16.- Indicadores de riesgo operacional:** Variables cuantitativas y cualitativas que permiten establecer alertas sobre la evolución de riesgos operacionales para la oportuna toma de decisiones.
- 17.- Límites de tolerancia al riesgo operacional:** Valor o número que nos indica el nivel máximo de pérdidas y costos de oportunidad que es tolerable aceptar.
- 18.- Magnitud:** Se refiere a la combinación de impacto y probabilidad ocurrencia de un riesgo operacional para uno o varios procesos.
- 19.- Outsourcing:** Actividad propia para operación del negocio o de soporte que es delegada a terceros tales como proveedores y socios comerciales.
- 20.- Planes de acción:** Conjunto de medidas o actividades efectuadas por el personal de la Entidad para la mitigación o control de riesgos, incidentes, dicho plan esta caracterizado por tener un responsable o patrocinados, fecha de inicio y culminación así como resultados concretos.
- 21.- Planes de contingencia:** Conjunto de procesos, políticas y procedimientos, herramientas y dispositivos que permiten responder de forma oportuna y efectiva a eventos que pongan en peligro la continuidad y existencia del negocio.
- 22.- Probabilidad de ocurrencia:** Estimación de la frecuencia en el tiempo en la que un evento determinado por riesgo operacional puede presentarse.
- 23.- Proceso transversal:** Proceso que por su característica administra y / o da soporte a los demás procesos de negocio y operación de la Entidad.
- 24.- Riesgo:** Posibilidad de que un evento ocurra y afecte negativamente el logro de los objetivos de una organización, por lo que se considera que los eventos con potencial negativo representan riesgos y los de potencial positivo representan oportunidades.
- 25.- Riesgo Operacional:** Esta asociado con fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. Asimismo, este tipo de riesgo se atribuye a las pérdidas en que puede incurrir

una empresa o institución por la eventual renuncia de algún empleado o funcionario, quien durante el período en que laboró en dicha empresa concentró todo el conocimiento especializado proceso clave.

**26.- Sistema de Control Interno:** De acuerdo a las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito se refiere a:

Al conjunto de objetivos y los lineamientos necesarios para su implementación, que establezcan las Instituciones con el propósito de:

a) Procurar que los mecanismos de operación sean acordes con las estrategias y fines de las Instituciones, que permitan prever, identificar, administrar, dar seguimiento y evaluar los riesgos que puedan derivarse del desarrollo de su objeto social, con el propósito de minimizar las posibles pérdidas en que puedan incurrir.

b) Delimitar las diferentes funciones y responsabilidades entre sus órganos sociales, unidades administrativas y personal, a fin de procurar eficiencia y eficacia en la realización de sus actividades.

c) Contar con información financiera, económica, contable, jurídica y administrativa, que sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, y que contribuya a la adecuada toma de decisiones.

d) Coadyuvar permanentemente a la observancia de la normatividad aplicable a las actividades de las Instituciones.

**27.- Trazabilidad:** Técnica de revisión que permite el recrear, rehacer o reevaluar transacciones u operaciones.

**28.- UARO:** Unidad para la administración del riesgo operacional.

**29.- VaR por riesgo operacional:** Es el valor en riesgo por riesgo operacional y se refiere a la medición cuantitativa del riesgo operacional para valorar el capital mediante un enfoque de distribución de pérdidas.

**30.- Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL) vinculada:** De acuerdo a la definición indicada en las disposiciones de carácter general aplicables a las organizaciones auxiliares de crédito, casas de cambio, uniones de crédito, sociedades de objeto limitado y sociedades de objeto múltiple reguladas es en singular o plural, a la sociedad financiera de objeto limitado a que se refiere la fracción IV del artículo 103 de la Ley de Instituciones de Crédito emitida por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en la que tenga control directa o indirectamente una sociedad controladora de un grupo financiero en el que participe una institución de banca múltiple, o bien que tenga Vínculos Patrimoniales con una institución de banca múltiple.