

MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGOS

VERSIÓN 1.4

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1.0	Documento Original	Febrero 2012
1.1	Inclusión de observaciones de Nota No.7560 de la SSF	Abril 2012
1.2	Documento final, incluye documento original y desarrollo e implementación	Julio 2012
1.3	Adecuación con base a las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades de los Mercados Bursátiles (NRP-11)	Febrero 2017
1.4	Revisión anual, integración de la Unidad de Riesgos y actualización de organigrama	Junio 2019

ÍNDICE

I.	OBJETIVO	3
II.	ALCANCE	3
III.	MARCO LEGAL	3
IV.	ENTORNO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	3
	IV.1 Gestión de Riesgos	3
	IV.2 Etapas del proceso de gestión integral de riesgos.....	3
	IV.3 Estructura Organizacional Interna	4
	IV.4 Funciones de la Junta Directiva.....	6
	IV.5 Funciones de la Alta Gerencia.....	6
	IV.6 Comité de Riesgos.....	7
	IV.7 Funciones de la Unidad de Riesgos.....	9
	IV.8 Programas de Capacitación	10
V.	MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS	10
VI.	GESTIÓN POR TIPO DE RIESGOS	10
	VI.1 Riesgo de Crédito	10
	VI.2 Riesgo de Contraparte	12
	VI.3 Riesgo de Custodia.....	15
	VI.4 Riesgo de Liquidez.....	16
	VI.5 Riesgo de Mercado.....	17
	VI.6 Riesgo Operacional	18
	VI.7 Riesgo Legal.....	24
	VI.8 Riesgo Reputacional.....	25
	VI.9 Plan de Continuidad del Negocio	25
	VI.10 Prestación de Servicios por Terceros.....	26
VII.	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL	26
	VII.1 Sistemas de Información Gerencial	26
	VII.2 Sistemas de Control Interno	27
	VII.3 Rol de la Auditoría Interna.....	28
VIII.	TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN.....	28
	VIII.1 Informe Anual.....	28
	VIII.2 Divulgación Sobre la Gestión Integral de Riesgos	29
IX.	SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO.....	29
X.	TRANSITORIO	29
XI.	AUTORIZACIONES Y VIGENCIA	29

I. OBJETIVO

Proporcionar un instrumento estructurado, que permita hacer una adecuada identificación y gestión de los riesgos, mediante su aplicación en las funciones diarias, en la toma de decisiones y dar una respuesta oportuna, adecuada y coordinada, ante la ocurrencia de un evento de riesgo que altere las condiciones normales de la institución.

II. ALCANCE

Este manual involucra a todas las áreas de Hencorp, S.A. de C.V., teniendo como alcance todos los procesos, principalmente los considerados como críticos en la prestación del servicio bursátil.

III. MARCO LEGAL

El presente manual tiene como base legal las siguientes:

- Ley de Supervisión y Regulación de la Superintendencia del Sistema Financiero;
- Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento;
- Instructivo de la Unidad de Investigaciones Financieras de la Fiscalía General de la República;
- Ley Especial Contra Actos de Terrorismo;
- Ley del Mercado de Valores y su Reglamento;
- Ley de Anotaciones Electrónicas de Valores en Cuenta;
- Normativa de la Central de Depósito de Valores (CEDEVAL);
- Reglamento Interno de la Bolsa de Valores de El Salvador;
- Instructivo de Operatividad Bursátil de la Bolsa de Valores de El Salvador;
- Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades de los Mercados Bursátiles (NRP-11);
- Normativa interna

IV. ENTORNO DE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

IV.1 Gestión de Riesgos

Es el proceso estratégico mediante el cual la Casa realiza el proceso de Gestión Integral de Riesgos, en cada una de sus etapas, de forma transparente y acordes a las mejores prácticas, para operar de una forma eficiente y ordenada dentro del Mercado Bursátil.

IV.2 Etapas del proceso de gestión integral de riesgos

- a. Identificación:** Esta etapa consiste en reconocer y entender los riesgos existentes en cada etapa del proceso de negociación de la Casa, que comprende operación, servicio que presta, proceso y/o líneas de negocio. Se identifican los factores de riesgos que son los condicionantes o variables que pueden generar cambios en el patrimonio de la sociedad

- b. Medición:** Esta etapa consiste en cuantificar cada uno de los riesgos para determinar el cumplimiento, establecimiento o adecuación de las políticas, límites fijados y medir el posible impacto económico en los resultados financieros de la Casa. Las metodologías y herramientas para la medición de los riesgos han sido determinados de acuerdo a la estructura organizacional, recursos, volumen de operaciones y los niveles de los riesgos asumidos por la Casa.
- c. Control y mitigación:** Es la etapa en la que se determina que las políticas, los límites y procedimientos establecidos para el tratamiento y la mitigación de los riesgos son ejecutados de forma apropiada. Esto se refiere a las acciones o mecanismos de cobertura y control implementados por la Casa para prevenir o reducir los efectos negativos en los casos que se materialice un riesgo identificado y gestionado.
- d. Monitoreo y comunicación:** Es la etapa que da seguimiento sistemático y permanente a las exposiciones de riesgos, su evolución, tendencia y los resultados de las medidas adoptadas. El sistema de monitoreo de esta Casa de Corredores está diseñado de forma tal que permita una revisión periódica y objetiva de las posiciones de riesgos y la generación de información suficiente para apoyar los procesos de toma de decisiones.

IV.3 Estructura Organizacional Interna

La empresa posee una estructura organizacional que le permite una gestión adecuada de los riesgos inherentes al negocio, la que ha sido concebida tomando en cuenta los procesos, recursos y volumen de operaciones que realiza la empresa.

Organizacionalmente el ente superior de control interno de riesgos está conformado por la Junta Directiva, seguida por el Comité de Riesgos y la Unidad de Riesgos, siendo el Comité de Riesgos el soporte de direccionamiento de políticas y procedimientos para la gestión de los diferentes riesgos y como apoyo a la Junta Directiva.

Con el fin de evitar el impacto de materialización de los riesgos por una inadecuada segregación de funciones, se distinguen claramente tres grandes áreas, cada una de las cuales tiene independencia de las otras dos.

- a. Área de Administración de Riesgos:** Le corresponde a la Unidad de Riesgos, siendo un área independiente funcional y organizacionalmente, de las áreas operativas y de negociación. Dicha área pertenece a un nivel jerárquico con poder de decisión que le permite cumplir de manera adecuada con sus funciones, atendiendo la naturaleza y estructura propia de la Casa de Corredores de Bolsa.

Se encarga de la medición, control, análisis y monitoreo de riesgos, así como de la revisión, evaluación y verificación periódica del cumplimiento de las políticas y límites establecidos por la normativa aplicable.

Queda prohibido a esta área, realizar funciones que tengan que ver con negociación, procesamiento, contabilización y liquidación de operaciones.

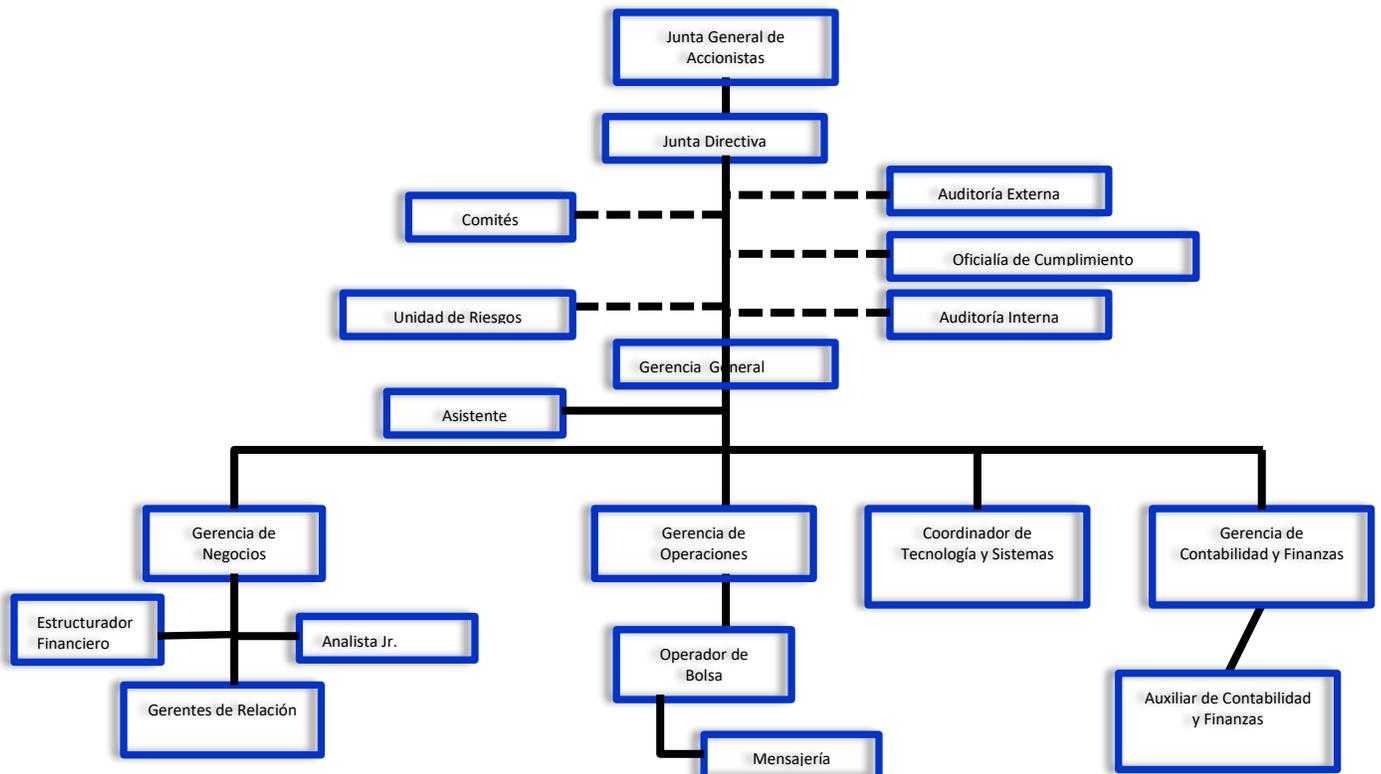
- b. Área de Negociación:** Quienes son los responsables de la negociación directa con los clientes y los brokers, por medio de los sistemas electrónicos de negociación aprobados para el mercado bursátil y con base a las normativas aplicables.

Queda prohibido a esta área realizar funciones que tengan que ver con procesos de procesamiento, contabilización y liquidación de operaciones.

- c. Áreas de Operaciones:** Corresponde a la Gerencia de Operaciones y a la Gerencia de Contabilidad y Finanzas, siendo los encargados de los procesos y funciones que tienen que ver con el procesamiento, contabilización y liquidación de las operaciones.

Queda prohibido a esta área, realizar funciones que tengan que ver con la negociación de las operaciones.

A continuación se presenta el organigrama jerárquico de Hencorp Casa de Corredores.



*Comité de Riesgos
Comité de Auditoría
Comité de Cumplimiento
Comité de Ética

IV.4 Funciones de la Junta Directiva

Es la responsable de velar por una adecuada gestión integral de riesgos, teniendo entre sus funciones las siguientes:

- a) Conocer y comprender todos los riesgos inherentes a los negocios que desarrolla la entidad, su evolución y sus efectos en los niveles patrimoniales, así como las metodologías para la gestión de riesgos;
- b) Aprobar las políticas y manuales para la gestión de riesgos asumidos por la entidad, asegurándose que los mismos sean implementados;
- c) Aprobar la estructura organizacional o funcional interna, así como los manuales de organización y segregación de funciones, asignando los recursos necesarios para implementar y mantener una adecuada gestión de riesgos, en forma efectiva y eficiente, incluyendo programas de capacitación, así como velar por la independencia entre el área responsable de la gestión de riesgos y las áreas de negocios de la entidad;
- d) Crear el Comité de Riesgos, aprobando la designación y remoción de sus miembros, cuando aplique, asegurando su independencia;
- e) Aprobar los límites de exposición de cada riesgo; asimismo, deberá establecer los controles respectivos a excepciones y desviaciones a dichos límites, así como los planes de contingencia a adoptar respecto de escenarios extremos;
- f) Aprobar la incursión de la entidad en nuevas líneas de negocio, operaciones y actividades, de acuerdo con las estrategias del negocio y las políticas para la gestión de riesgos;
- g) Aprobar el plan de continuidad del negocio;
- h) Velar porque la Auditoría Interna verifique la existencia y cumplimiento del esquema de la gestión de riesgos de la entidad;
- i) Sesionar con una frecuencia de al menos una vez cada 30 días, de acuerdo a lo establecido en clausula XXX del pacto social de esta Casa de Corredores; y
- j) Cumplir con lo dispuesto en el pacto social de esta Casa de Corredores de Bolsa.

IV.5 Funciones de la Alta Gerencia

Se entiende por Alta Gerencia a la presidencia ejecutiva, gerencia general o quien haga sus veces y los ejecutivos que le reporten al mismo.

Es la responsable de la implementación de la gestión por cada riesgo particular que le sea aplicable a la entidad, y dará cuenta a la Junta Directiva, debiendo adoptar como mínimo las medidas siguientes:

- a) Implementar las políticas y manuales para la gestión de riesgos autorizados por la Junta Directiva, así como los respectivos planes de continuidad del negocio;
- b) Conformar la Unidad de Riesgos o designar a una persona o área a que realice dicha función, asegurando su independencia de las áreas de negocio y operativas, así como dotarle de los recursos humanos, materiales y capacitación técnica adecuada;

- c) Establecer procedimientos que aseguren un flujo, calidad y oportunidad de la información, entre las unidades de negocio y la Unidad de Riesgos o quien haga sus veces, a fin de que ésta desarrolle apropiadamente su función;
- d) Asegurar el establecimiento de mecanismos de divulgación de la cultura de gestión integral de riesgos, en todos los niveles de la estructura organizacional;
- e) Mantener un seguimiento permanente del cumplimiento de los planes de trabajo de la gestión de riesgos, así como de los planes de acción derivados de las recomendaciones efectuadas en el proceso de la gestión de riesgos;
- f) Establecer las condiciones a nivel de toda la organización para propiciar un ambiente que procure el desarrollo del proceso de la gestión integral de riesgos; y
- g) Establecer y velar por la ejecución de programas de capacitación y actualización para la gestión de riesgos de la entidad.

IV.6 Comité de Riesgos

Es el responsable del seguimiento de la gestión integral de riesgos. Este Comité tendrá autoridad sobre las áreas operativas para apoyar las labores realizadas por la Unidad de Riesgos y será el enlace entre ésta última y la Junta Directiva.

El comité estará integrado por personal con nivel de decisión e influencia en las actividades de los procesos considerados en este manual por su grado de criticidad, esto con el fin de que propongan soluciones de mejoras a las situaciones que se puedan presentar y a todas las acciones tomadas para la gestión del riesgo, de manera ágil y oportuna.

IV.6.1 Objetivo del Comité: Contar con un ente del más alto nivel para analizar, consensuar y decidir sobre los temas relacionados con la administración efectiva de los riesgos del negocio, ser el canal de comunicación con la Junta Directiva.

IV.6.2 Miembros del Comité: De acuerdo a lo establecido en el Artículo 9 de las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades de los Mercados Bursátiles NRP-11 emitidas por el Banco Central de Reserva, el comité debe estar conformado como mínimo por 3 miembros y para el caso de esta sociedad, está conformado de la siguiente manera:

Cargo en Comité	Generales
Presidente	Director Secretario de Junta Directiva
Secretario	Jefe de Unidad de Riesgos
Miembros	Director Presidente de Junta Directiva
	Director Propietario de Junta Directiva
	Director Suplente de Junta Directiva
	Oficial de Cumplimiento

Todos los miembros del Comité tendrán derecho a voz y voto.

El Comité también podrá invitar a otros funcionarios de la institución en caso se requiera opinión técnica sobre algunos aspectos específicos tratados en las sesiones, quienes tendrán derecho a voz, pero no a voto.

IV.6.3 Sobre las sesiones del Comité

Convocatoria a las reuniones: La convocatoria será realizada por el secretario o en su defecto por el presidente del comité, por lo menos tres días hábiles antes.

Quorum para las reuniones: Para realizar de la reunión requerirá la presencia de no menos de tres miembros y deberá contar con la participación obligatoria del Presidente del Comité o del Secretario del Comité.

Periodicidad: Las reuniones del Comité se realizarán como mínimo cada 3 meses, pudiendo ser convocadas en cualquier momento siempre y cuando exista confirmación de quórum

Decisiones: Las decisiones se tomarán por mayoría simple y en caso de empate, el Presidente del Comité y Gerente General tendrá voto de calidad.

Actas de las reuniones: Serán elaboradas por el secretario y circuladas para su revisión antes de la celebración del próximo Comité. Las Actas serán firmadas en la siguiente reunión del Comité.

Seguimiento a los temas aprobados en comité: La jefe de Unidad de Riesgos será responsable de darle seguimiento a la ejecución de las decisiones adoptadas en el Comité de Riesgos.

Confidencialidad de los asuntos tratados en el comité: Todos los asuntos tratados en el Comité tienen carácter estrictamente confidencial y sus miembros así lo reconocen. En caso se comprobare violación a la confidencialidad por parte de un miembro del Comité, se procederá de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo y en el Código de Ética & Buena Conducta.

IV.6.4 Funciones del Comité de Riesgos

El Comité de Riesgos tendrá las siguientes funciones y responsabilidades principales:

- a) Velar por que la entidad cuente con la adecuada estructura organizacional, políticas, manuales y recursos para la gestión integral de riesgos;
- b) Proponer para aprobación de la Junta Directiva, al menos lo siguiente:
 - i. Las políticas y manuales para la gestión integral de riesgos, así como las eventuales modificaciones que se realicen a los mismos;
 - ii. Los límites de exposición a los distintos tipos de riesgos identificados por la entidad;
 - iii. Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas, así como los planes de contingencia a adoptar; y
 - iv. Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder los límites de exposición así como los controles especiales sobre dichas circunstancias;
- c) Validar:

- i. La metodología para identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad, así como sus eventuales modificaciones, asegurándose que la misma considere los riesgos críticos de las actividades que realiza la entidad; y
 - ii. Las acciones correctivas propuestas por la Unidad de Riesgos o quien haga sus veces en el caso que exista desviación con respecto a los niveles o límites de exposición asumidos;
- d) Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por la entidad, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales y las necesidades adicionales de mitigación, así como de sus acciones correctivas;
- e) Informar a la Junta Directiva la ejecución de las políticas aprobadas, velando por que la realización de las operaciones de la entidad se ajuste a las políticas y procedimientos definidos para la gestión de los riesgos;
- f) Requerir y dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas; y
- g) Informar a la Junta Directiva sobre el resultado de los informes elaborados por la Unidad de Riesgos o quien haga sus veces.

IV.7 Funciones de la Unidad de Riesgos

1. Proponer al Comité de Riesgos las estrategias, políticas, procedimientos y manuales necesarios para la gestión integral y específica de los riesgos identificados, así como sus modificaciones para su respectiva aprobación;
2. Someter a consideración del Comité para su aprobación las metodologías, modelos y parámetros para la gestión de los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad;
3. Informar periódicamente al Comité de Riesgos sobre la evolución de los principales riesgos asumidos por la entidad, incluyendo el detalle de cambios en los factores de riesgos aplicables a la entidad y la evolución histórica de los riesgos asumidos por la entidad;
4. Dar seguimiento al cumplimiento de los límites de exposiciones al riesgo, sus niveles de tolerancia por tipo de riesgo cuantificables y proponer mecanismos de mitigación a las exposiciones e informar al Comité de Riesgos.
5. Identificar, medir, controlar, monitorear y comunicar los riesgos en que incurre la entidad dentro de sus diversas unidades de negocio, de conformidad a las políticas y metodologías aprobadas;
6. Diseñar las estrategias, políticas, procedimientos y manuales necesarios para la gestión integral y específica de los riesgos identificados, así como sus modificaciones para su respectiva aprobación;
7. Proponer para su discusión y proceso de aprobación las metodologías, modelos y parámetros para la gestión de los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad;
8. Preparar para informar periódicamente al Comité de Riesgos, reportes sobre la evolución de los principales riesgos asumidos por la entidad, incluyendo el detalle de cambios en los factores de riesgos aplicables a la entidad y la evolución histórica de los riesgos asumidos por la entidad;

9. Opinar sobre los posibles riesgos que conlleve el establecimiento de nuevos productos, operaciones y actividades así como los cambios importantes en el entorno de negocios de la entidad;
10. Dar seguimiento periódico a las acciones correctivas presentadas por las unidades para la mejora en la gestión de riesgos, los cuales deberán hacer del conocimiento del Comité de Riesgos y de la Alta Gerencia;
11. Elaborar y proponer al Comité de Riesgos planes de contingencia y continuidad de negocio.

IV.8 Programas de Capacitación

Se elaborará un plan de capacitación anualmente, el que buscará mantener capacitados al Recurso Humano sobre la importancia de la gestión de riesgos, dicho plan contendrá:

1. El detalle del personal que se va a capacitar;
2. Los temas a desarrollar; y
3. Calendarización de las capacitaciones.

Como parte de las políticas preventivas de la Casa, con el personal se ha desarrollado un programa de divulgación de la cultura organizacional de prevención de riesgos, el que se aplicará con el personal que vaya incorporándose a la Casa.

V. MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS

La responsabilidad sobre la administración de riesgos de la Casa no recae directamente sobre un único funcionario ni sobre un área específica; en la cultura organizacional, la responsabilidad es de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, que deben apropiarse de sus procesos y por ende ejecutar toda la gestión que les sea encomendada, dentro de los principios de independencia, transparencia, rentabilidad y seguridad, sin desconocer los lineamientos, políticas y disposiciones propias de la Casa o de los organismos de regulación y control.

Con el fin de minimizar los riesgos que produzcan pérdidas financieras como resultado de la inadecuada gestión de los riesgos se ha diseñado un marco normativo conformado por políticas, procedimientos, definición de responsabilidades en la gestión y en la administración de los riesgos.

VI. GESTIÓN POR TIPO DE RIESGOS

La administración basada en riesgos está sustentada en la identificación de los riesgos a los que está expuesto en el desarrollo de las actividades. Los tipos riesgos identificados en las actividades propias del negocio, son los siguientes:

VI.1 Riesgo de Crédito: Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por el emisor de un título o bien porque la calificación crediticia del título, o en su defecto del emisor, se ha deteriorado.

Para la gestión de este riesgo deberán considerarse los aspectos siguientes:

a. Factores o variables

- **Valor de Mercado del Título:** Los valores que se negocian en bolsa tienen variaciones positivas o negativas en los precios a los que se transan, estas variaciones obedecen a la percepción que tiene el mercado del título, lo cual no puede ser controlado por el tenedor de los valores y es un factor externo y propio del mercado.
- **Calificación del Emisor:** Esto obedece a la calidad o solidez financiera del emisor, entre otros factores considerados por las calificadoras de riesgos, Entre más estable se mantengan las variables consideradas, menor es la probabilidad de que la calificación del emisor se deteriore y afecte las cotizaciones de los valores de deuda emitidos por el emisor
- **Plazo de la Emisión:** Los valores emitidos a mayor plazo sufren más volatilidad de precios, esto debido a que a mayor plazo más exposición de variaciones de mercado, políticas o cambios en los gustos y las preferencias de los clientes, entre otros; que pueden afectar la solidez financiera del emisor y afectar la cotización de los valores emitidos.

b. Impacto

- **Llamadas a margen:** Para los reportos vigentes de venta por parte de los clientes, un cambio negativo en la calificación del emisor o de la emisión, principalmente de valores extranjeros, genera una volatilidad en el precio del valor, lo que hace que el porcentaje de la garantía de la operación se degrade y que CEDEVAL haga el llamado para cubrir el margen de garantía afectado, el que debe ser cubierto en un plazo no mayor a 12 horas hábiles, con valores de igual denominación o con efectivo, tal como lo establece la normativa de CEDEVAL y el Instructivo de Operatividad Bursátil emitido por la Bolsa de Valores.

En algunas ocasiones los inversionistas no tienen disponibilidad inmediata para cubrir el monto del llamado a margen de garantía, el que en estos casos es cubierto por la Casa de Corredores, para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 35 del Instructivo de Operatividad Bursátil emitido por la Bolsa de Valores de El Salvador.

c. Límites de Exposición

- **Inversiones propias:** En el caso de las inversiones propias la Casa maneja sus fondos de tesorería a través de reportos de compra, los cuales son operaciones de corto plazo y de extrema liquidez. La Casa también tiene acciones locales, lo que no es representativo en la cartera de inversiones de la Casa.

d. Mecanismos de monitoreo

Parte de las políticas de la Casa es hacer un seguimiento a las noticias y a las cotizaciones de los valores inscritos en el Mercado de Valores, se transmite todo hecho o noticia que puede afectar el precio de los valores que tienen los clientes de la Casa, se monitorean a través de Bloomberg, páginas de noticias en internet, se prepara la información y es remitida por medio de correos electrónicos a los clientes, para que ellos estén enterados de la evolución de los precios de los

valores que ellos poseen, tal como lo establece la normativa para la negociación de valores extranjeros.

Se remiten diariamente a los clientes de la Casa los informes siguientes:

1. **Prival Morning New:** Se mandan los precios de referencia de los bonos de El Salvador y un resumen de las noticias de apertura de la negociación en Wall Street, además de una selección de noticias de empresas que se cotizan en bolsa o de mercados relacionados.
2. **Noticias Hencorp:** Se remiten noticias relevantes, los datos de cierre de Wall Street, lo negociado en la Bolsa de Valores de El Salvador.
3. **Hechos relevantes:** En el caso de que se tenga una acción corporativa, nueva emisión o una noticia que puede ser relevante para el mercado se envía a todos los clientes para informarles.

e. Medidas de mitigación

Los clientes de la Casa son los responsables de las inversiones que ellos realicen, sin embargo, por el hecho de que en algunos casos la Casa cubre temporalmente los llamados a margen de garantía, se va trabajar en una Política de Límite de Inversión en Reporto, con el fin de evaluar cada solicitud de reporto de venta que efectúen los clientes, tomando en cuenta la volatilidad de los títulos de su cartera de inversión y la disponibilidad financiera del cliente, entre otros factores.

f. Valor de Recuperación

Esto no aplica ya que no se cuenta con administración de cartera de terceros, que es para la cual se calcula el valor de recuperación. Para el caso de las inversiones propias de la Casa las operaciones son de corto plazo y líquidas, las inversiones en acciones no son representativas y no tienen variaciones en los precios.

VI.2 Riesgo de Contraparte: Es la posibilidad de pérdida que se puede producir debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por una parte para la liquidación de una operación debido a situaciones de iliquidez, insolvencia, capacidad operativa o actuaciones indebidas.

En la gestión de este riesgo deberán considerarse los siguientes aspectos:

a. Factores o variables

- **Retraso en los horarios de liquidación:** Esto puede darse por cuestiones operativas o en el caso de operaciones con valores extranjeros de tiempos en ingreso de la información o de envío de fondos.
 - **Operaciones Locales:** La liquidación monetaria y la compensación de valores la realiza la CEDEVAL. Un atraso de cualquiera de los participantes en la liquidación monetaria, puede ocasionar un inconveniente en su finalización.

- **Operaciones Internacionales:** Por ser operaciones en mercados internacionales existen diferencias de horarios entre El Salvador y los otros países, por lo que un atraso en el cumplimiento de los horarios normativos para envío de instrucciones de liquidación o de transferencia de fondos, puede atrasar la liquidación de la operación ejecutada, sin embargo, en caso de presentarse un evento de estos, la operación siempre liquida a posterior a la fecha pactada y con las condiciones acordadas entre las partes.

- **Incompetencia de alguna parte de honrarla:** Esto es cuando el día de la liquidación alguna de las partes participantes no cuenta con los fondos o los valores para liquidar la operación. Este evento se pueden presentar tanto en el mercado local como en el internacional. Sin embargo la normativa bursátil establece mecanismos de acción a seguir dependiendo de cada caso.

b. Impacto

En caso se presente un incumplimiento de cualquiera de las partes intervinientes en una operación, la normativa bursátil, según aplique, establece los siguientes mecanismos de solución:

- **Operación Diferida Local:** En el mercado local las operaciones de bolsa se puede diferir su liquidación en un máximo de 24 horas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo.
- **Liquidación Forzosa:** Es cuando la Casa de Corredores que cumplió decide no quedarse con los valores sujetos de la operación, por lo que la Bolsa de Valores remata estos, más los que componen el margen de garantía (cuando aplique). Esto de acuerdo a los parámetros previamente establecidos.
- **Abandono de la Operación:** Es cuando la Casa de Corredores que cumplió decide quedarse con los valores sujetos de la negociación, renunciando a los que componen el margen de garantía (si hubieren), liberando de responsabilidad a la parte que incumpliera. Esto último sin perjuicio de las sanciones que la Bolsa de Valores pudiera aplicar.
- **Sanciones:** La no liquidación de una operación de bolsa puede generar la suspensión de la Casa de Corredores que incumple de acuerdo con el Art. 78 del Reglamento General Interno de la Bolsa de Valores, también aplica lo establecido en el Art. 110 del Instructivo de Operatividad Bursátil.
- **Operación Diferida Internacional:** En los mercados internacionales se puede cambiar alguna de las condiciones bajo las cuales la operación ha sido pactada, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo, lo que implica un cambio de instrucciones en los sistemas de los custodios.

c. Límites de Exposición

Por las características propias del Mercado de Valores en la que se debe de contar con los valores previo a la negociación y con los fondos previo a la liquidación, el incumplimiento de contra parte

es mínimo, además se cuenta con estricta regulación y mecanismos que lo minimizan, por lo que establecer límites a cada uno de las contrapartes no es práctico.

d. Medios de Pago

En el mercado salvadoreño el sistema de liquidación monetaria de las operaciones bursátiles se realiza a través de un neteo de las posiciones individuales de las Casas de Corredores de Bolsa, las casas abonan o reciben el excedente de sus posiciones netas, lo que implica que en el día de la liquidación de sus operaciones las Casas deben de contar con los fondos en firme proporcionados por sus clientes para hacer frente a la liquidación monetaria, este proceso se realiza a través del sistema de liquidación del BCR (LBTR), posteriormente cuando la CEDEVAL ha liquidado monetariamente todas las operaciones del día, procede a la liquidación o entrega de los valores, haciendo las transferencias de valores entre las cuentas de la liquidación de operaciones de ese día.

Las operaciones internacionales las cuales están reguladas en el Manual de Operaciones en el capítulo VII "Operaciones con Centrales de Deposito y Custodia de Valores Extranjeras" emitido por CEDEVAL; se realizan en los sistemas de los custodios internacionales, para lo cual se debe de transferir los fondos a las cuentas de los centros depositarios en el exterior antes de la liquidación, esto debido a las diferencias de horarios. La mayoría de las operaciones se liquidan internacionalmente Entrega contra Pago (DVP).

e. Garantías por Operaciones

La garantía de liquidación de las operaciones de compra o venta, está enmarcada de acuerdo a los mecanismos descritos anteriormente, de igual manera en el caso de las operaciones de reporto. Adicional la normativa establece máximos de captación, el que depende del tipo de instrumento y emisor de los valores que respaldan la operación de reporto.

En el caso que el precio de la garantía tenga variaciones negativas, se definen los llamados a margen de garantía, de acuerdo a lo expuesto anteriormente.

f. Mitigantes

El Mercado Bursátil ya tiene establecidas sus mitigantes en la normativa bursátil, con las que se busca minimizar este Riesgo de Contraparte con la obligatoriedad legal de cumplimiento de las operaciones pactadas, sean en mercado local o internacional.

- **Operaciones Locales:** La liquidación monetaria y la de valores la realiza CEDEVAL, con ello el riesgo de contraparte está mitigado, ya que se minimiza que se dé un incumplimiento en la liquidación de operaciones.
- **Operaciones Internacionales:** En su mayoría las operaciones internacionales son ejecutadas bajo la modalidad de Entrega Contra Pago (Delivery Vrs Payment-DVP) lo que minimiza el riesgo de contraparte, ya que en el mercado internacional el custodio liquidador hace entrega de los fondos a la parte vendedora una vez ha recibido los valores para la parte compradora, minimizando de esta manera el riesgo de incumplimiento

e. Situación de Hencorp Casa de Corredores

El Riesgo de Contraparte por operaciones de Bolsa esta mitigado por los mismos mecanismos propios del mercado bursátil y de la normativa regulatoria, adicional se tienen procedimientos establecidos tanto para la negociación como para la liquidación de las operaciones pactadas en bolsa.

f. Mitigantes Implementadas

Dentro de las mitigantes implementadas para este riesgo se tiene establecido que los fondos para las operaciones de bolsa son depositados en las cuentas operativas de la Casa antes de pactar la operación, para evitar el riesgo de incumplimiento por parte del cliente y los problemas legales que esto implica para la Casa de Corredores de Bolsa. En el caso de las ventas ya la normativa establece que los valores tienen que estar depositados en CEDEVAL en la cuenta del cliente un día antes de la liquidación.

VI.3 Riesgo de Custodia: Es la posibilidad de pérdida que afecte a los valores mantenidos en custodia debido a la insolvencia, la negligencia, el fraude, la administración deficiente o el mantenimiento inadecuado de los registros de un custodio.

Para la gestión de este riesgos se deberán considerar los siguientes aspectos:

a. Factores de Riesgo

Los valores físicos en su manejo o su administración pueden sufrir deterioros que pueden dejarlos sin efectos legales o sin valor, pueden ser sustraídos, extraviados mientras son custodiados por la Casa. Cualquier acto que afecte la literalidad del valor hace que la condición del valor se pierda por tanto es necesario tomar en cuenta los siguientes factores:

- **Pérdida:** Mientras el valor esté en poder de la Casa, ésta es responsable de lo que suceda con el título valor, por lo que los procesos que involucran valores físicos son considerados críticos por el riesgo que representan.
- **Robo:** Cuando el valor es sustraído con mala fé, por una persona externa o en complicidad de un empleado de la empresa, catalogado como un delito.
- **Deterioro del Valor:** Durante el proceso operativo el valor se puede deteriorar de tal forma que ya no puede ser fungible como título valor, lo que implica que el valor es inservible.

Para todos los casos se tiene que tomar en cuenta que el extravió o el deterioro de un valor implica que se debe de reponer y hacer los trámites ante el emisor de los mismos para sustituirlos, lo cual puede tardar y genera costos para quien tiene la custodia de los valores. Esto de acuerdo con lo establecido en el Código de Comercio en el capítulo XIII del Art. 930 al 944, en donde se establece el procedimiento para poder reponer títulos valores.

b. Medidas para Salvaguardar los Valores Físicos

Los títulos valores mientras aún no se remiten a depósito a la CEDEVAL se custodian en caja fuerte, llevando un control de éstos, como se establece en el procedimiento “Caja Fuerte” el que contiene las políticas para el resguardo de los mismos y de documentos de valor.

De igual manera, se toman las medidas necesarias para evitar su deterioro por mal manejo de los documentos.

c. Mitigantes

Todo valor recibido es registrado en “Formulario Recibo o Entrega de Títulos Físicos”, tal como lo establece la normativa bursátil, lo que permite tener un control de los mismos y al resguardarlos en caja fuerte se minimiza el riesgo de pérdida, extravío, robo o deterioro de los mismos.

VI.4 Riesgo de Liquidez: Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas. Este riesgo se asume con las posiciones propias o por obligaciones por llamadas para cubrir temporalmente margen de garantía por operaciones de reporto de venta que tienen los clientes y que en su momento no pueden ser cubiertas por ellos, ya que no se administran carteras de terceros.

a. Factores de Riesgo

- **Insolvencia Temporal:** Es cuando al momento de un vencimiento de una obligación propia o que se tengan que cubrir una llamada de un margen de garantía por operación de reporto de venta de un cliente, no se cuente con los fondos necesarios para poder hacerle frente.
- **Contracción del Sistema:** Cuando por condiciones propias del mercado no existe liquidez en éste, lo que hace que sea difícil obtener los fondos para hacer frente a obligaciones en el corto plazo, o en su defecto hace más cara la operación del financiamiento en el corto plazo porque hay que competir por los fondos.

b. Niveles de Liquidez

Como política la Casa no invierte en valores de largo plazo, su cartera de inversiones está concentrada en reportos de compra, los cuales son operaciones de alto grado de liquidez. Hencorp no administra carteras de terceros, por lo tanto no aplica este riesgo para las carteras de los clientes de la Casa de Corredores.

c. Pruebas de Tensión

La elaboración y valoración de escenarios de crisis, no son aplicables a la cartera de inversión propia ya que se encuentra concentrada en operaciones con alta liquidez, tampoco es aplicable a las cuentas o inversiones de los clientes, ya que no se tiene administración de cartera de terceros.

d. Planes de Contingencia

La elaboración de un plan para hacer frente a una necesidad de liquidez inesperada puede ser útil cuando se administran fondos de terceros o las inversiones no son liquidas y de alta disponibilidad, por lo que esto no aplica a la Casa, de acuerdo a lo expuesto anteriormente.

e. Niveles de Liquidez

Las inversiones son liquidas como política de la Casa, los fondos de tesorería se invierten en reportos de compra que son instrumentos de alta liquidez, por lo tanto el nivel de liquidez es alto.

f. Metodología, indicadores y Estrategias

Lo que se busca es que las inversiones sean lo más liquidas posible, ya que no se invierte en activos de largo plazo, el peso de las acciones que se tienen en inversiones propias no es relevante y representa menos de un 5% del total de la cartera invertida las cuales no tienen variaciones significativas de precio, ya que no tienen bursatilidad.

VI.5 Riesgo de Mercado: Es la posibilidad de pérdida, producto de movimientos en los precios de mercado que generan un deterioro de valor en las posiciones propias.

a. Factores de Riesgo

Se refiere a los factores o situaciones que pueden hacer que el riesgo se materialice o pueda impactar con mayor fuerza a las inversiones de la empresa.

- **Volatilidad de los Precios de los Valores:** Las cotizaciones o el valor de las inversiones depende de un precio de mercado que difícilmente se puede predecir, o en su defecto tener un control absoluto de las variaciones que van a tener. Una tendencia a la baja sostenida puede ocasionar una pérdida significativa del valor de la posición.
- **Bajas de Calificación de los Emisores:** La baja en las calificaciones de los emisores de los valores significa que el precio de cotización de los valores emitidos por ellos se vea afectado negativamente, lo que puede provocar que inversionistas salgan de las posiciones que tienen en su cartera, del emisor afectado y hace que los precios se estresen y sean más volátiles.
- **Plazo del Instrumento:** El plazo del valor es importante ante los cambios en las perspectivas económicas o de negocios, los valores emitidos a mayor plazo sufren más volatilidad de precios, esto debido a que a mayor plazo más exposición de variaciones de mercado, políticas, etc, lo que hace menos predecible el comportamiento de los precios de los valores.
- **Perspectivas Negativas del Mercado:** noticias, análisis, o resultados económicos de los sectores en donde se tiene inversiones, afectan las cotizaciones de los valores.

b. Análisis de Mercado

Consiste en darle seguimiento a las inversiones a través de análisis técnicos y fundamentales de las posiciones de un portafolio de inversión, haciendo escenarios de las inversiones realizadas; esto no es relevante cuando las inversiones son a muy corto plazo como lo son las operaciones de Reporto, en el caso de las acciones que tienen poca bursatilidad también no es relevante estar haciendo escenarios de salida o entrada en las posiciones ya que no tienen volatilidad.

c. Evaluación de los Costos Bursátiles

Los costos de transacciones en la bolsa no sufren variaciones importantes, debido a que son calculados con base a tablas de comisiones autorizadas por la Junta Directiva de la Bolsa de Valores y la de las Casas de Corredores de Bolsas y publicadas mensualmente, tal como lo establece la normativa bursátil, para que estén a disposición de los participantes del mercado bursátil.

d. Valuación de las Inversiones

Valuar las inversiones de un portafolio es relevante cuando las posiciones tienen variaciones en un tiempo corto y esto aplica más a inversiones de largo plazo. En el caso de los reportos de compra que son inversiones de corto plazo y con alta liquidez no es relevante estar haciendo estas valoraciones.

e. Metodología de Valoración

La valoración de las inversiones se realiza con base a las normas contables y a la normativa bursátil actual, la pérdida o ganancia de capital resultado de la valoración a precio de mercado se registra contablemente en patrimonio, hasta que se materializa.

VI.6 Riesgo Operacional: la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a fallas en los procesos, de las personas, en los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos; el riesgo operacional incluye la gestión de la seguridad de la información, la continuidad del negocio y el riesgo legal.

En la gestión de este riesgo se deberán considerar los siguientes aspectos:

Factores de Riesgo

Se consideran factores de Riesgo lo que puede ocasionar que se materialicen los riesgos, ya sea por actuaciones del personal interno o externo con el cual se tienen contratos de tercerización de servicios, personas que no formen parte de la organización, fallas en los sistemas informáticos, incumplimiento de políticas o leyes por cualquier motivo, que generen exposición para la empresa.

b. Eventos de Riesgos

Los Eventos de Riesgo Operacional es cuando se han materializado el factor de riesgo, no es relevante el hecho que signifique perjuicios económicos o no, puede que el evento no tenga ninguna trascendencia fuera de la organización pero es importante documentarlo y darle seguimiento, los eventos de riesgos se deberán clasificar de acuerdo a la siguiente matriz, según lo establecido en las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades de los Mercados Bursátiles (NRP-11).

b.1 Tipos de Eventos por Riesgo Operacional

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
Fraude interno.	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir regulaciones, leyes o políticas empresariales en las que se encuentra implicado, al menos, un miembro de la entidad.	Actividades no autorizadas.	Operaciones no reveladas (intencionalmente), operaciones no autorizadas (con pérdidas económicas), valoración errónea de posiciones (intencional).
		Robo y fraude.	Robo, malversación, falsificación, soborno, apropiación indebida, contrabando, evasión de impuestos (intencional).
Fraude externo.	Pérdidas derivadas de algún tipo de actuación encaminada a defraudar, apropiarse de bienes indebidamente o eludir la legislación, por parte de un tercero.	Robo y fraude.	Robo, falsificación.
		Seguridad de los sistemas.	Daños por ataques informáticos, robo de información.
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 o discriminación.	Relaciones laborales.	Cuestiones relativas a remuneración, prestaciones sociales, extinción de contratos.
		Higiene y seguridad en el trabajo.	Casos relacionados con las normas de higiene y seguridad en el trabajo; indemnización a los trabajadores.
		Diversidad y discriminación.	Todo tipo de discriminación.
Clientes, productos y prácticas de negocios.	Pérdidas derivadas del incumplimiento involuntario o negligente de una obligación empresarial frente a clientes concretos (incluidos requisitos fiduciarios y de adecuación), o de la naturaleza de una obligación.	Adecuación, divulgación de información y confianza.	Abusos de confianza/incumplimiento de pautas, aspectos de adecuación/divulgación de información (información reservada, bursátil, conocimiento del cliente, etc.), infringir la privacidad de información sobre clientes, abuso de información confidencial.
		Prácticas empresariales o de	Prácticas restrictivas de la competencia, prácticas

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
		mercado improcedentes a industria bursátil.	comerciales/de mercado improcedentes, intermediación no autorizada de valores, realización de transacciones ficticias, efectuar transacciones para fijar o hacer variar artificialmente los precios, manipulación del mercado, abuso de información privilegiada (en favor de la entidad), lavado de dinero.
		Productos defectuosos.	Defectos del producto (no autorizado, etc.), error en los modelos de los contratos.
		Selección, patrocinio y riesgos.	Ausencia de investigación a clientes conforme a las directrices, exceso de los límites de riesgo frente a clientes.
		Actividades de asesoramiento.	Litigios sobre resultados de las actividades de asesoramiento.
Daños a activos materiales.	Pérdidas derivadas de daños o perjuicios a activos materiales como consecuencia de desastres naturales u otros acontecimientos.	Desastres y otros acontecimientos.	Desastres naturales, pérdidas causadas por personas externas (terrorismo, vandalismo).
Interrupción del negocio y fallos en los sistemas.	Pérdidas derivadas de interrupciones en el negocio o la sesión de negociación y de fallos en los sistemas.	Sistemas.	Deficiencias de los sistemas de información, equipos de hardware o telecomunicaciones; fallas en energía eléctrica.
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 las diferentes contrapartes.	Recepción, ejecución y mantenimiento de operaciones.	Errores de introducción de datos, en el establecimiento de valor de los activos o cuotas, en la recepción de las órdenes emitidas por el cliente, en el manejo de garantías, mantenimiento o descarga, incumplimiento de plazos o de

Tipo de evento (Nivel 1)	Definición	Tipo de evento (Nivel 2)	Ejemplos
			responsabilidades, ejecución errónea de modelos o sistemas de negociación, errores contables. Errores en el proceso transferencias de valores, de compensación de valores y liquidación de efectivo.
		Seguimiento y presentación de informes.	Incumplimiento de la obligación de informar, inexactitud de informes externos (con generación de pérdidas).
		Aceptación de clientes y documentación.	Inexistencia de autorizaciones o rechazos de clientes, documentos jurídicos inexistentes o incompletos.
		Gestión de cuentas de clientes.	Acceso no autorizado a cuentas, registros incorrectos de clientes (con generación de pérdidas), pérdida o daño de activos de clientes por negligencia.
		Contrapartes comerciales.	Fallos de contrapartes distintas de clientes, otros litigios con contrapartes distintas de clientes.
		Prestaciones de servicios por terceros, distribuidores y proveedores.	Subcontratación, incumplimiento de las obligaciones estipuladas (con generación de pérdidas), litigios con proveedores.

c. Líneas de Negocio

Las líneas de Negocio se refieren a los servicios que la Casa de Corredores está autorizada a prestar, los eventos de riesgos identificados pueden ser agrupados de acuerdo a la siguiente matriz de líneas de negocios, según lo establecido en las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades de los Mercados Bursátiles (NRP-11).

CASAS		
Estructuración de Emisiones.	Estructuración y asesoría.	Proyectos de contratos de emisión, análisis, prospecto, etc.
	Elaboración de documentos legales.	Otorgamiento de contratos, trámite de autorización de emisión.
Intermediación de Valores y Asesoría Bursátil.	Colocación en Mercado Primario.	Contrato, depósito de valores, liquidación y compensación, registro contable, etc.
	Corretaje de Valores en mercado local.	Contrato, órdenes de operación, negociación, compensación y liquidación, documentación del servicio de asesoría, registro contable, etc.
	Corretaje de Valores en mercado internacional.	Contrato, órdenes de operación, negociación, compensación y liquidación, documentación del servicio de asesoría, registro contable, etc.
Custodia de Valores.	Custodia de valores.	Retiro, depósito y transferencia de valores, documentación, etc.
	Ejercicio de derechos patrimoniales.	Recepción y pago de efectivo, de intereses periódico de las emisiones, de redención y vencimiento de valores, etc.
Administración Individual de cartera	Administración de activos.	Registro de inversiones, estrategia o política de inversión de acuerdo a lo establecido por el cliente, análisis de cartera, registro y custodia de valores, metodología de valoración de activos, etc.
	Corretaje de Valores en mercado local.	Contrato, órdenes de operación, negociación, compensación y liquidación, registro contable, etc.
	Corretaje de Valores en mercado internacional.	Contrato, órdenes de operación, negociación, compensación y liquidación, registro contable, etc.

d. Procesos Críticos

Se refiere a los procesos del negocio que se realizan diariamente en el desarrollo de las actividades en los que se han identificado mayor exposición a que se pueda materializar algún Riesgo inherente al negocio, lo que pondría en peligro la continuidad de las operaciones de la Casa. Estos procesos se encuentran documentados en el "Manual de Procedimientos" de la Casa de Corredores

e. Niveles de Tolerancia

Esto es el producto de la identificación de cada uno de los riesgos por parte de las Gerencias, los límites deben de estar de acuerdo a la estrategia de la empresa, se deben de fijar los límites tanto en cantidad de operaciones o en montos, dependiendo de la característica de cada uno de los factores de Riesgo y las características propias.

f. Riesgos Identificados

Se ha levantado por cada uno de los procesos críticos, los riesgos asociados a cada uno de ellos, esto ha servido de base para la Matriz de Riesgos y para medir la idoneidad de las mitigantes para cada

uno de los riesgos identificados, con el fin de determinar el impacto que tienen dentro de la organización en caso se materialicen.

g. Exposición al Riesgo Operativo

Todas las instituciones en el normal desarrollo de sus actividades están expuestas a los riesgos propios del negocio, el factor humano es difícil de medir o cuantificar ya que en todas las actividades realizadas por los seres humanos pueden existir errores, los sistemas pueden presentar fallas por deficiencias en la programación o por cambios en la forma de realizar las operaciones que hacen que los sistemas se desfasen, los proveedores de servicios básicos en algún momento pueden fallar, por lo tanto es una probabilidad que siempre está presente, por lo que es importante establecer mitigantes para minimizar el impacto en caso se materialice un evento de riesgo identificado.

h. Matriz de Riesgos

La Matriz de Riesgos sirve para identificar los riesgos a los que la empresa está expuesta, así como las mitigantes o medidas de control a establecer para cada uno de ellos, la probabilidad de que el riesgo identificado se materialice y el impacto que este podría tener dentro de la empresa, en ese caso.

Al presente manual, se adjunta el mapa de riesgos de la empresa, junto con las matrices de valuación de los eventos de riesgos identificados durante el proceso de análisis y cuantificación de los mismos, siendo los que se detallan (Anexo 1):

1. Matriz de Riesgos;
2. Análisis de frecuencia de eventos de riesgos;
3. Probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgos;
4. Magnitud de impacto de los eventos de riesgos;
5. Nivel de riesgos

i. Matriz de Eventos de Riesgo

En la Matriz de Eventos de Riesgos se documentan cada uno de los eventos de riesgo operacional que se da en el desarrollo de las actividades diarias, lo que permite contar con un registro de información que facilite la emisión de reportes gerenciales para la toma de decisiones oportunamente, relacionadas con la gestión integral de riesgos.

Estos eventos se deben registrar de acuerdo a lo establecido en las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades de los Mercados Bursátiles (NRP-11), la que se adjunta en Anexo 2.

j. Seguimiento de los Eventos de Riesgo

Por cada uno de los eventos de riesgos reportados por las Gerencias, se detallan las medidas de control que se van a tomar y la fecha de implementación. Posteriormente se dará el seguimiento de las medidas de control reportadas, para evaluar su efectividad, el resultado de este seguimiento se informará al Comité de Riesgos.

VI.7 Riesgo Legal: Se entenderá como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas debido a fallas en la ejecución de contratos o acuerdos, incumplimiento de normas, así como factores externos tales como cambios regulatorios, procesos judiciales, entre otros.

En la gestión de este riesgo se deberán considerar los siguientes aspectos:

i. Políticas y Controles

Dentro de las políticas y controles que se tienen se pueden mencionar:

- Todos los contratos de servicios son elaborados por los asesores legales de la Casa, de los que se tiene un control centralizado de los mismos;
- El oficial de cumplimiento es el responsable del seguimiento a los reportes de inspecciones realizadas por los auditores y por los entes supervisores;
- Todos los contratos firmados con los clientes, están bajo la responsabilidad de una persona y son resguardados bajo llave en archivador especial, teniendo acceso restringido al resto del personal;
- La información de las operaciones de los clientes está bajo la responsabilidad del área de contabilidad y finanzas, la que tiene acceso restringido a personas no autorizadas, de igual manera a la información financiera.

ii. Estimación de Pérdidas Potenciales

Actualmente la empresa no se encuentra en ningún proceso judicial o administrativo que amerite una estimación de potenciales pérdidas, cuando se presenten cualquier situación jurídica, se hará la estimación en referencia.

iii. Celebración de Contratos Bajo una Jurisdicción Extranjera

Actualmente la empresa únicamente tiene contrato de servicios de intermediación bursátil con los brokers internacionales, los que son previamente autorizados por la Junta Directiva de la Casa, como cumplimiento a la normativa para negociación de valores extranjeros, el que se rige por cláusulas ya definidas en contrato firmado por ambas partes y en caso de diferencias o reclamos por el servicio, está establecido el mecanismo a seguir; en una de las cláusulas.

iv. Cumplimiento de Disposiciones Legales

El cumplimiento de los contratos de servicios con proveedores, estos son monitoreados por el área usuaria del servicio y en caso de incumplimiento, esto es reportado al responsable de la administración de la Casa, para su respectivo seguimiento y solución.

En cuanto a la divulgación al personal de las normativas que rigen a la Casa, ésta se hace por medio de reuniones o capacitaciones.

v. Control de Resoluciones Judiciales y Administrativas

Actualmente la empresa no se encuentra en ningún proceso judicial o administrativo, cuando se presenten cualquier situación jurídica, se llevará el control respectivo.

VI.8 Riesgo Reputacional: Es la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de imagen de la entidad debido al incumplimiento de leyes, normas internas, códigos de gobierno corporativo, códigos de conducta, lavado de dinero, servicio prestado, fallas tecnológicas, entre otros.

En la gestión de este riesgo se deberán considerar los siguientes aspectos:

a. Factores de Riesgo

- **Materialización de Riesgos:** Cualquier evento de riesgo potencialmente puede llevar a un impacto en la imagen de la empresa y afectar su reputación, lo que puede llevar como consecuencia materialización de pérdidas, procesos judiciales o hasta el cierre del negocio.
- **Incumplimientos de Políticas Internas:** El no realizar las operaciones de acuerdo a la normativa legal vigente y a las políticas de mitigación establecidas por la Casa, puede ocasionar incumplimientos con los clientes, con los supervisores, con entes externos que pueden afectar la imagen o reputación de la Casa, con las consecuencias pertinentes según el caso que se presente.

b. Mitigantes:

Como parte de las medidas mitigantes de la Casa se pueden mencionar:

- Se ha desarrollado un sistema normativo basado en las disposiciones legales y a sus principios y valores, el que busca delimitar el alcance y responsabilidad del personal en el desarrollo de sus actividades, dentro de esta normativa también se consideran normas sancionatorias al incumplimiento de la misma.
 - Toda comunicación a clientes y entidades externas, debe primero llevar un visto bueno del oficial de cumplimiento o en su defecto de la gerencia general;
 - Se tiene definido un procedimiento para solventar cualquier reclamo presentado por un cliente, el que está normado en los contratos firmados por los clientes:
 - Se tienen controles operativos para minimizar los riesgos operacionales que puedan exponer a la empresa ante una materialización de riesgos.
- c. Evaluar posibles riesgos de contagio:** Es difícil poder evaluar este riesgo, ya que el incumplimiento de un componente del sistema hace que los clientes o la opinión pública desconfíe de todos, lo único que se puede hacer es asegurar el cumplimiento interno y colaborar con los entes reguladores proponiendo mejoras al sistema.

VI.9 Plan de Continuidad del Negocio

Con el fin de que la Casa esté preparada para que la continuidad del negocio no se vea interrumpida por aspectos no previstos, se ha elaborado el documento “Plan de Continuidad del Negocio” el que contiene todos aquellos eventos que se identificaron que pueden poner en riesgo la operativa de la Casa, las actividades a realizar para superarlos, definición de roles y responsables de implementarlos, entre otros aspectos.

VI.10 Prestación de Servicios por Terceros

Todo servicio que es brindado por entidades externas, es respaldado con la elaboración de un contrato de servicios, en el que se definen todas las condiciones, alcance y responsabilidades del servicio a recibir, así como la persona contacto entre la Casa y el proveedor.

El proceso y lineamientos para la contratación de este servicio y su respectivo control, se documentan y establecen en el procedimiento “Tercerización de Servicios” (Anexo 3).

VII. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CONTROL

La Casa de Corredores cuenta con un sistema de información y Control, diseñado de tal manera que permita un mejor seguimiento al cumplimiento de las políticas, procedimientos y mitigantes establecidos para una adecuada gestión de riesgos; el que consiste en:

1. Sistema de Información gerencial
2. Sistema de control interno
3. Revisión por parte de la auditoría interna.

A continuación, se describen cada una de las etapas mencionadas anteriormente.

VII.1 Sistemas de Información Gerencial

Se ha diseñado un sistema de información gerencial que permite proveer información para Comités, Junta Directiva y Alta Gerencia, esto con el fin de ayudar a tomar las decisiones de manera oportuna. El sistema está compuesto por:

1. **Matriz para Reporte de Eventos:** Las Gerencias deberán informar sobre los eventos de riesgo que se presenten en los procesos que ejecutan, el mismo día en que éstos se presenten, utilizando para ello la matriz de reporte de eventos que se ha diseñado para tal fin (Anexo 2). Junto con la matriz de eventos deberán remitirse los documentos de respaldo del evento suscitado.
2. **Reportes Estadísticos:** Con base a los reportes de eventos de riesgos que remitan las gerencias, se emitirán reportes estadísticos que permitan visualizar los tipos de eventos y la frecuencia, así como la eficiencia de los mecanismos de control implementados o si necesitan alguna mejora.
3. **Reportes a Comité de Riesgos:** Se deben presentar al Comité de Riesgos, datos estadísticos sobre los eventos de riesgos reportados por las gerencias, así como el seguimiento a los mismos, considerando los de mayor impacto.
4. **Reportes a Junta Directiva:** Las actas de las sesiones del Comité de Riesgos, deberán hacerse del conocimiento de los miembros de la Junta Directiva de la Casa, para mantenerlos informados sobre los avances en la gestión y administración de los riesgos por parte de cada una de las áreas.

5. **Reportes al ente Supervisor:** Los reportes de eventos que se reciban, deben ser notificados a la Superintendencia del Sistema Financieros, el día hábil siguiente de haber ocurrido, de acuerdo a lo establecido por la normativa.

VII.2 Sistemas de Control Interno

El sistema de control interno de la Casa, está fundamentado en las políticas, procedimientos, segregación de funciones y controles definidos en cada uno de los manuales normativos de la institución, siendo principalmente los que se detallan:

- Manual de Políticas
- Manual de Políticas y Procedimientos de Cumplimiento
- Política Conozca a su Cliente
- Manual de Procedimientos
- Manual de Puestos y Funciones
- Manual de Gestión de Riesgos
- Plan de Continuidad del Negocio
- Manual de Valores Extranjeros
- Manual de Órdenes
- Código de Ética & Buena Conducta
- Plan de Continuidad del Negocio
- Manual de Políticas de Seguridad de la Información

Cuenta con una estructura que trabaja en el fortalecimiento y la mejora continua de la gestión de riesgos y del ambiente de control interno, siendo:

- **Unidad de Riesgos:** Responsable de la medición, control, análisis y monitoreo de riesgos, así como de la revisión, evaluación y verificación periódica del cumplimiento de las políticas y límites establecidos por la normativa aplicable.
- **Comité de Riesgos:** Por medio de este Comité, se le dará seguimiento a la gestión integral de riesgos, con los reportes recibidos por parte de la Unidad de Riesgos; sobre los eventos de riesgos materializados, los avances de los planes de acción para la mitigación los mismos o identificados y que aún no se han materializado. También le da seguimiento al proceso de superar las observaciones por parte de los supervisores o auditores sobre la gestión de riesgos.
- **Comité de Cumplimiento:** Responsable de brindar apoyo a la Oficialía de Cumplimiento y de darle seguimiento al desarrollo del plan de trabajo y al programa de capacitación anual de esa área para el personal de la Casa. También le da seguimiento a los reportes de las auditorías efectuadas por auditoría interna, auditoría externa y entes supervisores, a fin de que se tomen las medidas de control para superar los puntos observados.
- **Auditoría Interna:** La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de supervisión y consultoría que busca agregar valor y mejorar el ambiente de control interno

de la Casa. Su función principal es verificar el cumplimiento legal y normativo aplicado a la empresa y de los mecanismos de control establecidos para reducir los riesgos asociados a la actividad comercial y operativa.

- **Auditoría Externa:** Es una empresa independiente, que cuenta con registro de autorización por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, cuya función principal es evaluar de manera sistemática y detallada el sistema de información y de control interno de la empresa y formular sugerencias para su mejoramiento. También verifica el cumplimiento del marco regulatorio al que la Casa está sujeta.
- **Auditoría Fiscal:** De igual manera es una empresa independiente, la que debe contar con autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero y por el Ministerio de Hacienda, tiene por finalidad la verificación racional de los registros contables y de la documentación con el fin de evaluar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

VII.3 Rol de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna dentro de su plan de trabajo anual, deberá incluir revisiones y evaluaciones sobre la labor desarrollada por la Unidad de Riesgos y las demás áreas de la empresa, para realizar la gestión adecuada de riesgos.

VIII. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

VIII.1 Informe Anual

Cada año se debe de remitir a la Superintendencia del Sistema Financiero, dentro de los primeros 120 días posteriores a la finalización del ejercicio contable que se reporta el: “Informe de Evaluación Técnica de Gestión Integral de Riesgos”, el que deberá estar aprobado por el Comité de Riesgos y la Junta Directiva, el cual debe de contener como mínimo lo siguiente:

1. Estructura organizativa para la gestión integral de riesgos;
2. Detalle de los principales riesgos asumidos así como a los que se encuentran expuestos como empresa;
3. Las políticas actualizadas para la gestión integral de riesgos;
4. Descripción de las metodologías, sistemas y herramientas utilizadas para cada uno de los riesgos;
5. Los resultados de las evaluaciones efectuadas a la gestión integral de riesgos y las acciones tomadas;
6. Proyectos asociados a la gestión de los riesgos a desarrollar en el ejercicio siguiente al reportado;
7. Ejecución del plan de capacitación relacionado a la gestión integral de riesgos;
8. Conclusiones generales sobre la gestión de riesgos de la entidad.

Para los numerales 2 y 5 se deben incluir estadísticas que permitan realizar análisis de evolución de la gestión integral de riesgos, en los casos en los que sea posible cuantificar los datos.

VIII.2 Divulgación Sobre la Gestión Integral de Riesgos

En el sitio web de la Casa, se publicará en los primeros 90 días de cada año, un resumen sobre las políticas, metodologías y demás medidas relevantes adoptadas para la gestión de cada tipo de riesgo.

Adicional a lo anterior, en las notas a los estados financieros del cierre del ejercicio contable, se deben presentar de manera resumida la forma como se gestionan los riesgos y el cumplimiento de las políticas.

IX. SANCIÓN POR INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento a lo estipulado en el presente manual, será sancionado de acuerdo a:

1. La Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero, según lo establecido en el Artículo 34 de las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades de los Mercados Bursátiles (NRP-11) emitidas por el Banco Central de Reserva; y
2. Código de Ética & Buena Conducta de Hencorp, romano IX.

X. TRANSITORIO

El presente manual será implementado gradualmente en un plazo de 1 año.

XI. AUTORIZACIONES Y VIGENCIA

El presente manual deberá contar con aprobación del Comité de Riesgos y de la Junta Directiva, así como sus posteriores modificaciones.

San Salvador, veinticuatro de junio de dos mil diecinueve.