# 3. Riesgos según Severidad.

## 3.1. Convenciones y codificaciones utilizadas.

En este capítulo se relaciona la información de carácter estadístico con énfasis en la severidad del riesgo en función de la probabilidad de ocurrencia y el impacto que haya causado, o que pudiera ocasionar dicho riesgo en caso de ocurrir o materializarse. La información se presenta en tablas por unidades organizativas, en el formato y contenido siguientes:

1. Código proceso: Código de identificación del proceso al cual corresponde la información del riesgo reportado.
2. Descripción del Riesgo (Exposición).
3. Evento activador (Causa).
4. Probabilidad.
5. Impacto.
6. Severidad.
7. Fuente.

## 3.2. Matrices de Riesgos según Severidad = Probabilidad \* Impacto.

A continuación se incluyen tablas de Matrices de Riesgos según Severidad: Las cuales consideran por cada unidad organizacional objeto del estudio la siguiente información: código de la unidad organizativa, descripción del riesgo (exposición), causa, probabilidad, impacto, severidad y fuente. Luego de las tablas se incluyen los gráficos de resultado siguientes:

- Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según Probabilidad.

- Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según Impacto.

- Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según Severidad.

- Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según Fuente del Riesgo.

### 3.2.1. Tabla 5: VPA Operaciones.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 01010101 | Transporte, Infraestructura, Mantenimiento, Abastecimiento y Monitoreo de los ATM´s. | Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Inestabilidad en las Telecomunicaciones tanto por parte del Operador de Servicios como por el Banco. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Inestabilidad en la Plataforma Tecnológica (suspensión de servicios y/o aplicativos sin previo aviso en horas de trabajo) | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| 01010201 | Incorporación, modificación y eliminación de Firmas de movilización de cuentas | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema SIF | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer del Sistema IBS | 1 | 1 | 3 | 1 | T |
| Que las computadoras de la Oficina no funcionen | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que no llegue la Valija con las Formas 300 | 2 | 3 | 3 | 3 | E |
| 01010202 | Incorporación, modificación y eliminación de Firmas autorizadas de funcionarios del Banco | Inconsistencia de Procesos | Falta de comunicación oportuna con la  VP Recursos Humanos | 2 | 3 | 3 | 3 | P |
| Fallas Técnicas | Que no se disponga del Sistema de Gestión de Negocios (SGN) | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Que no se tenga el Escáner disponible | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| 01010001 | Control de Efectivo | Problemas Entorno / Ambiente | Imposibilidad del transportista de entregar el efectivo por disturbios, marchas en la vía, inundaciones, derrumbes. Cierre de aeropuerto por situaciones especiales. | 1 | 2 | 1 | 1 | E |
| Clima, mal tiempo que retarda la entrega. | 1 | 2 | 1 | 1 | E |
| Paro del personal empresa contratista | 1 | 2 | 1 | 1 | E |
| Fallas Técnicas | Indisponibilidad de permisología de acceso a los Sistemas y Aplicaciones. | 1 | 2 | 1 | 1 | T |
| Fallas en el Sistema COE // Sistema E-IBS y/o Cactus. | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| Caída del enlace de telecomunicaciones | 3 | 3 | 3 | 3 | T |

### 

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 01010002 | Atención al Cliente a través del Call Center | Fallas Técnicas | Caída de la línea del Sistema IBS y sistema A NEW (IVR) | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Indisponibilidad de permisología de acceso a los Sistemas y Aplicaciones. | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| ·       Caída de línea CANTV. | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| 01010301 | Compensación | Fallas Técnicas | Problemas en los Servidores (UAP, SIP, IBS) | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Problemas con el enlace de telecomunicaciones del Banco hacia BCV | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta de personal, debido a disturbios, marchas en la zona | 3 | 3 | 1 | 3 | E |
| 01010302 | Nómina y Cobranza | Fallas Técnicas | Problemas con los Sistemas (SGN, IBS) | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| 01010303 | Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real) | Fallas Técnicas | Problemas con los Sistemas (L.A, IBS) | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| 01010304 | Operaciones a través de SWIFT | Fallas Técnicas | Caídas del Sistema SWIFT | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Impresora dañada | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que el autorizador y el procesador de las órdenes en SWIFT no puedan llegar al Banco por problemas de disturbios o marchas en la zona. | 1 | 3 | 3 | 2 | E |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 01010305 | Recaudaciones y Pago de Servicios | Fallas Técnicas | No disponer de los Sistemas IBS o Cactus | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Caída del Sistema IBS, una vez que se está montado la operación. | 3 | 2 | 3 | 3 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que por disturbios o marchas alrededor de la Oficina de Traposos, no lleguen las planillas. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| 01020101 | Control y Gestión de la Red de Oficinas | Fallas Técnicas | Fallas en los Pc´s o aplicativo (Microsoft Word) para la elaboración de los informes | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Fallas Técnicas | Problemas con los escáner de cheques | 1 | 2 | 1 | 1 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta de suministros (papel) para la impresión de los informes | 1 | 1 | 3 | 1 | E |
| Problemas con el proveedor, imposibilidad de despacho del efectivo por parte del proveedor “Servicio Panamericano” | 1 | 2 | 1 | 1 | E |
| Problemas de Transporte, imposibilidad de despacho del material (chequeras, libretas, cheques de gerencia) por parte del proveedor. | 1 | 2 | 3 | 1 | E |
| 01020102 | Garantizar la Operatividad de la Red de oficinas | Fallas Técnicas | Problemas en las DataCard | 1 | 1 | 3 | 1 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Dificultad para acceder a la Oficina, la plantilla completa debido a disturbios en la zona | 1 | 1 | 1 | 1 | E |
| No disponer del personal de vigilancia (2 vigilantes) para aperturar la Oficina | 3 | 3 | 1 | 3 | E |
| 01020103 | Controlar y Administrar las cuentas inactivas y canceladas de los clientes del Banco | Fallas Técnicas | Caída de las comunicaciones | 1 | 1 | 3 | 1 | T |
| Usuario bloqueado para acceder a los aplicativos | 1 | 1 | 1 | 1 | T |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 01020201 | Captación de Clientes en la Zona Metropolitana Este y Garantizar la Operatividad en las oficinas de la zona | Inconsistencia de Procesos | Desconocimiento de los nuevos lineamientos del Banco por el personal de la Red de Oficinas | 3 | 3 | 2 | 3 | P |
| Fallas Técnicas | Equipos Tecnológicos (PC´s e Impresoras) dañados en las Oficinas, lo cual no permite atender adecuadamente al Cliente. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| 01020301 | Garantizar la Operatividad de las Oficinas de la Zona Metropolitana Oeste | Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer del Sistema IBS (Caída de la línea) | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas de Entorno / Ambiente | Que no se pueda aperturar la Oficina porque el personal de vigilancia no pueda llegar debido a disturbios. | 1 | 3 | 3 | 2 | E |
| 01020302 | Recepción y Envío de Remesas en Efectivo | Problemas de Entorno / Ambiente | Que por disturbios en la zona, no pueda llegar el Servicio Panamericano a la Oficina que requiere la remesa | 1 | 3 | 3 | 2 | E |

### 3.2.2. Tabla 6: VPA de Negocios

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 02010101 | Análisis del Crédito | Problemas de Entorno / Ambiente | Disturbios | 1 | 1 | 3 | 1 | E |
| No disponibilidad de transporte de su domicilio al Banco | 1 | 1 | 3 | 1 | E |
| Fallas Técnicas | Se corrompa la hoja de Excel (Perder o modificar accidental o inconsultamente las fórmulas de cálculo). | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| 02010201 | Gestión de la liquidación de créditos a clientes | Problemas Entorno / Ambiente | Disturbios, manifestaciones que dificulten o impidan el acceso a las obras. | 1 | 1 | 2 | 1 | E |
| No disponer de transporte por situaciones estacionales (diciembre, carnaval, semana santa y otros feriados). | 1 | 1 | 3 | 1 | E |
| 02010301 | Gestión de Créditos Agrícolas | Fallas Técnicas | Caída del sistema IBS, módulo Agrícola en el momento de introducir la información del crédito | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Recursos Humanos | Falta de personal interno para realizar los avalúos. | 3 | 1 | 1 | 2 | H |
| Inconsistencia de Procesos | Expediente de Crédito incompleto por desconocimiento del personal de la Red de oficinas, en la solicitud de los recaudos al cliente | 3 | 3 | 1 | 3 | P |
| 02010302 | Seguimiento a la Cobranza Preventiva | Fallas Técnicas | No disponer de Teléfono | 1 | 1 | 1 | 1 | T |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 02020101 | Otorgamiento (liquidación) de los Créditos | Fallas Técnicas | Problemas con el Servidor del Sistema de Gestión del Negocio (SGN) | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| Problemas con el módulo Propuesta de Crédito del Sistema IBS | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Problemas con el módulo Aprobación del Sistema IBS | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Expediente de Crédito incompleto por desconocimiento del personal en la solicitud de los recaudos al cliente | 3 | 3 | 1 | 3 | P |
| Problemas Entorno / Ambiente | Problemas para acceder al sitio de trabajo por disturbios, marchas en la calle. | 3 | 3 | 3 | 3 | E |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 02020102 | Recuperación del Crédito a través de la Cobranza Ordinaria y Extrajudicial | Fallas Técnicas | Caída de la línea | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| Problemas con el Sistema IBS, módulo de Gestión | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| Inexistente interrelación entre los diferentes módulos del Sistema IBS, para que al mismo momento que se ejecuta una nómina, se proceda a debitar todos los préstamos asociados a cada cliente de esa nómina. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| 02030101 | Atención a Reclamos | Recursos Humanos | Falta de compromiso e identidad de los empleados con los objetivos de la unidad. | 1 | 1 | 3 | 1 | T |
| Fallas Técnicas | No disponer del sistema de tarjetabientes | 1 | 1 | 3 | 1 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Que las unidades que poseen interdependencias no efectúen debida y oportunamente sus procesos Ejemplo: Compensación no avisa a tiempo los cheques devueltos y/u Operaciones TDC no los procese a tiempo. | 1 | 1 | 3 | 1 | P |
| 02030102 | Trámites de Solicitudes del Cliente hacia CADIVI (TDC y Compras Electrónicas). | Fallas Técnicas | Que el personal del Banco no tenga el Certificado Digital cargado en su Máquina. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Recursos Humanos | Que el personal de la Gerencia de Mercado Cambiario no actualice la data en el SAT y no se publiquen los “bloques”. | 1 | 3 | 3 | 2 | H |
| Fallas Técnicas | No poder acceder al Portal de CADIVI y realizar los trámites del Cliente | 1 | 3 | 3 | 2 | T |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 02030103 | Emisión y Distribución de la TDC. | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema SAT | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Recursos Humanos | TDC mal grabadas (Errores en la data) | 2 | 3 | 3 | 3 | H |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que DOMESA no ejecute la distribución de las TDC debido a conflictos sociales en las calles. | 1 | 3 | 3 | 2 | E |
| Inconsistencia de Procesos | Entregas TDC indebidas (Red de Oficinas) | 2 | 3 | 3 | 3 | P |
| 02030201 | Emisión de TDC | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema SAT | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| No disponer del Sistema IBS | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No poder accesar a la Pág. Web de DATACRÉDITO | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer de Energía Eléctrica | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| 02030301 | Gestión de Cobranza TDC | Recursos Humanos | Poco personal para el volumen de Tarjetabientes | 3 | 1 | 3 | 2 | H |
| Inconsistencia de Procesos | Poca efectividad de la Recuperadora en su Gestión de Cobranza | 1 | 2 | 3 | 1 | P |
| Fallas Técnicas | No disponer de Energía Eléctrica | 1 | 1 | 3 | 1 | T |
| 02040001 | Gestionar las Operaciones de los clientes correspondientes a la Banca Corporativa, Empresa e Institucional. | Fallas Técnicas | Problemas con el Sistema IBS | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas con el Correo Electrónico | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 1 | 3 | 3 | 2 | T |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 02040101 | Ofrecer Productos y/o Servicios a Institutos y Organismos del Estado de acuerdo a sus necesidades, entre otros: Inversiones, Nómina, Cobranzas, Tarjetas de Crédito/Débito/ Alimentación, Fideicomisos, Transferencias, Pago a Proveedores. | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema IBS Módulo Consulta de Clientes | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer del Sistema IBS Módulo para Registro de Créditos | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer de LA Papel (Consulta de Inversiones) | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer de Web Focus (Consulta Estados de Cuentas) | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| No disponer de la Página Web BCV | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer del Outlook del Banco | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer de la Intranet del banco | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer del Microsoft Office | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer de Energía Eléctrica | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| 02000101 | Evaluación de la Capacidad de Pago de los solicitantes de Créditos. | Inconsistencia de Procesos | El Expediente llega incompleto de manos de los Ejecutivos de Crédito (en físico y/o digital). Eso genera un atraso en el análisis del mismo y consiguientemente un atraso en el resto de su procesamiento. | 2 | 2 | 2 | 2 | P |

### 3.2.3. Tabla 7: VPA Banca Comercial

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 03000101 | Recepción y Gestión de las Solicitudes de Crédito del Cliente | Fallas Técnicas | Fallas en el Sistema IBS, módulo de Propuesta del Crédito | 3 | 1 | 1 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Personal de la Red de Oficinas en desconocimiento de los procesos y/o procedimientos a seguir en casos de solicitudes de créditos para personas jurídicas. | 3 | 3 | 3 | 3 | P |
| Recaudos incompletos dentro del expediente del Cliente | 3 | 3 | 1 | 3 | P |
| 03000201 | Captación de Clientes Comerciales para Activos y Pasivos | Recursos Humanos | Conformismo | 3 | 3 | 2 | 3 | H |
| Recursos Humanos | Tiempo en el Cargo | 3 | 3 | 2 | 3 | H |
| Recursos Humanos | Conformismo con el sueldo y beneficios actuales | 3 | 3 | 2 | 3 | H |
| Recursos Humanos | Falta de comunicación entre los Gerentes, Subgerentes y los Gerentes Regionales | 3 | 3 | 2 | 3 | H |
| 03000301 | Otorgamiento de Créditos de  “Mi Casa Bien Equipada” | Fallas Técnicas | No disponer de las computadoras personales durante los Eventos. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Fallas Técnicas | No disponer de las conexiones VPN | 2 | 2 | 1 | 2 | T |

### 3.2.4. Tabla 8: VPA Fideicomiso

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 04010101 | Procesar las Solicitudes Fiduciarias | Fallas Técnicas | Limitación en la capacidad de almacenamiento de información del Servidor del Sistema SIF. | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 2 | 3 | 3 | T |
| 04010201 | Apertura de Fideicomiso de Crédito | Recursos Humanos | No tener información precisa sobre el Fideicomiso solicitado | 1 | 2 | 1 | 1 | H |
| 04010202 | Liquidaciones de Créditos y Egresos | Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| Fallas en el SIF | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| 04010203 | Cobranzas | Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| Fallas en el SIF | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| 04010301 | Controlar los Registros Contables (conciliaciones, pre cierre, cierre y cuadre de inversiones) y Entrega de Resultados a la Vicepresidencia de Fideicomiso | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema de Fideicomiso (SIF), debido a la poca capacidad de memoria y disco del servidor | 3 | 1 | 1 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Inconsistencia de Procesos | No disponer de las cifras contables de Fideicomiso | 2 | 3 | 1 | 3 | P |
| Fallas Técnicas | No disponer de Internet para acceder a la página Web de la SUDEBAN | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | No disponer del personal por problemas de acceso a la Torre, debido a disturbios o marchas en la zona. | 3 | 2 | 1 | 2 | E |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 04010302 | Transmisión de los átomos a la SUDEBAN y emisión y envío de reportes al BCV AT09, AT10 y AT11, son los átomos con información de Inversiones, colocaciones, compras y ventas de fideicomisos. AT05, es el átomo con la información de las captaciones, datos de los clientes y tipos de instrumentos que tienen. AT27 y AT28, son los átomos con la posición de activos y pasivos (descalces). | Inconsistencia de Procesos | Diferencia entre saldos y/o data del cliente | 2 | 3 | 1 | 3 | P |
| Fallas Técnicas | No disponer de Internet para acceder a la página Web de la SUDEBAN | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | No disponer del personal por problemas de acceso a la Torre, debido a disturbios o marchas en la zona. | 3 | 2 | 1 | 2 | E |
| 04010401 | Captación y Atención de Fideicomitentes | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema de Fideicomiso (SIF), debido a la poca capacidad de memoria y disco del servidor | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta de personal (al menos un analista y un supervisor), debido a problemas (disturbios, marchas, entre otras) en la zona | 1 | 3 | 3 | 2 | E |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 04020101 | Colocaciones de los Fideicomitentes | Fallas Técnicas | Problemas con el Módulo de Inversiones del Sistema de Fideicomiso (SIF) | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| No disponer del Sistema IBS | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica cuando se tienen pendientes órdenes de inversión hacia BCV | 1 | 2 | 1 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta del personal por disturbios o marchas en la zona. | 3 | 2 | 1 | 2 | E |
| Inconsistencia de Procesos | No disponer de la información completa sobre la solicitud del cliente | 1 | 3 | 1 | 2 | P |
| 04020102 | Pago a los Fideicomitentes a través de Cheques, Abonos o Transferencias a otras cuentas | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema de Cheques | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas con el Sistema IBS | 1 | 3 | 3 | 2 | T |

### 3.2.5. Tabla 9: VPA UAIR

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 05000101 | Identificación, medición, Control y Seguimiento de los Riesgos Operativos a través de:  • Evaluación cualitativa de Riesgo Operacional: • Riesgos inherentes | Recursos Humanos | Falta de personal en la VPA UAIR para realizar las mediciones de Riesgo Operativo | 3 | 3 | 3 | 3 | H |
| 05000102 | Identificación, medición, Control y Seguimiento de los Riesgos Operativos a través de:  • Evaluación cuantitativa de Riesgo Operacional: • Registro y reporte de Pérdidas realizadas (Mensual) | Recursos Humanos | Falta de personal en la VPA UAIR para realizar las mediciones de Riesgo Operativo | 3 | 3 | 3 | 3 | H |
| 05000103 | Implementación de Estrategias de Comunicación a todos los niveles e instancias de la Institución | Recursos Humanos | Falta de personal en la VPA UAIR para realizar las mediciones de Riesgo Operativo ya que una sola persona en la UAIR dicta las inducciones, talleres y charlas en materia de riesgos a todo el personal del BIV | 3 | 3 | 3 | 3 | H |
| 05000201 | Gestión de Riesgo Legal y Reputacional | Fallas Técnicas | No tener acceso a Internet | 1 | 1 | 2 | 1 | T |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 05000301 | Elaboración mensual del GAP de Liquidez:   • Reporte de Gestión Activos y Pasivos • Indicadores de Liquidez | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema L.A | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| 05000302 | Elaboración mensual de los Indicadores de Liquidez | Fallas Técnicas | No tener Internet y por ende no poder acceder a la página Web de la SUDEBAN | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| 05000303 | Elaboración del Reporte GAP para la SUDEBAN (Descalces de Activos y Pasivos) Formulario A Semanalmente; Formulario B y C Mensualmente | Fallas Técnicas | No disponer de Correo Electrónico | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| 05000304 | Elaboración mensual del Reporte de Análisis y Evaluación de los límites de Exposición al Riesgo basado en CAMEL (Capital, Activo, Gerencia, Rentabilidad y Liquidez) | Fallas Técnicas | No tener Internet y por ende no poder acceder a la página Web de la SUDEBAN | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| 05000305 | Elaboración mensual del Reporte Bancario de brechas entre Tasas Activa y Pasiva (SPREAD) | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema Automatizado de Información Financiera (SAIF) | 1 | 3 | 3 | 2 | T |

### 3.2.6. Tabla 10: VPA Finanzas

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 06010101 | Liquidación de Transferencias | Fallas Técnicas | No Disponer del Sistema L.A. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que no llegue el expediente con la solicitud del cliente, debido a problemas en la zona para llegar la correspondencia | 3 | 3 | 3 | 3 | E |
| Inconsistencia de Procesos | Que no llegue el “Deal Ticket” para poder realizar el swift | 1 | 3 | 3 | 2 | P |
| 06010102 | Pago de intereses por concepto de Bonos | Fallas Técnicas | No disponer de Correo Electrónico | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que las Oficinas del Extranjero no estén trabajando por problemas climáticos (nevadas, huracanes, etc) | 1 | 3 | 3 | 2 | E |
| 06010103 | Liquidaciones a través del SICAD | Fallas Técnicas | No Disponer del Sistema L.A. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que no llegue el expediente con la solicitud del cliente, debido a problemas en la zona para llegar la correspondencia | 3 | 3 | 3 | 3 | E |
| Inconsistencia de Procesos | Que no llegue el “Deal Ticket” para poder realizar el swift | 1 | 3 | 3 | 2 | P |
| 06010201 | Registro Contable de las Operaciones de Tesorería | Fallas Técnicas | Corte del servicio de Electricidad | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| No disponer del Sistema L.A | 1 | 2 | 1 | 2 | T |
| No disponer del Sistema IBS | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | No poder acceder a la Sede del BIV por disturbios en la zona | 3 | 1 | 1 | 2 | E |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 06010301 | Atención al Cliente en referencia a Operaciones de CADIVI: Efectivo y Casos Especiales (Culturales, Salud, Científico, Jubilaciones, Estudiantes y Remesas Familiares) | Inconsistencia de Procesos | Pérdida de las Carpetas con las solicitudes de los Clientes | 1 | 3 | 1 | 2 | P |
| Fallas Técnicas | No disponer del Sistema L.A | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer del Portal de CADIVI | 2 | 3 | 1 | 3 | T |
| Problemas con la Máquina para transmisión de bloques y ráfagas con CADIVI | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer del acceso a SINEX | 1 | 2 | 1 | 1 | T |
| 06010401 | Participar en la Subasta de Mercado Abierto del BCV | Fallas Técnicas | No disponer de Internet | 2 | 3 | 1 | 3 | T |
| No disponer de LA Sistemas | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| 06010402 | Operaciones a través del SICAD II | Fallas Técnicas | No disponer de Internet | 2 | 3 | 3 | 3 | T |
| No disponer de Correo Electrónico | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| 06010403 | Compra y Venta de Títulos en moneda extranjera (principalmente en USD y Euros) | Fallas Técnicas | No disponer de LA Sistemas | 1 | 2 | 2 | 1 | T |
| No disponer de acceso a Bloomberg | 1 | 2 | 2 | 1 | T |
| 06010501 | Carga de Operaciones ( incluye la apertura de: CDN y y “Over Night” | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema LA | 1 | 2 | 1 | 1 | T |
| Fallas Técnicas | No disponer de línea telefónica | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| 06010502 | Pago de Divisas (liquidación) a Entes Gubernamentales. | Fallas Técnicas | No disponer de los Formatos 202 y 103 | 1 | 1 | 3 | 1 | T |
| Fallas con los enlaces de comunicaciones a la VPA Negocios / VPD Corporativa / Gerencia Negocios Corporativos. | 3 | 2 | 1 | 3 | T |

### 3.2.7. Tabla 11: VPA Administración

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 07010101 | Adquisición de Bienes y Servicios | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema SOLPAGO para Compras de bienes y/o materiales | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| 07010201 | Desincorporación de Documentos | Inconsistencia de Procesos | Formato de Desincorporación de Documentos mal elaborado por el Usuario | 3 | 1 | 1 | 2 | P |
| 07010202 | Préstamo Circulante de Documentos ya desincorporados | Inconsistencia de Procesos | Que el documento al desincorporarlo y archivarlo no se haya colocado en el archivo registrado y genere mayor tiempo para ubicar el mismo. | 1 | 2 | 3 | 2 | P |
| 07010203 | Correspondencia Nacional e Internacional | Problemas Entorno / Ambiente | Que Domesa o Fedex no pueda transportar las valijas con la correspondencia, debido a problemas en la zona. | 1 | 1 | 1 | 1 | E |
| 07010301 | Ordenación de Pagos a Proveedores y de Viáticos a Empleados | Inconsistencia de Procesos | Falta de Planificación por parte del área solicitante de un pago de viático ya que dejan todo a último momento y se hace más difícil conseguir disponibilidad de vuelos, hoteles, entre otros. | 3 | 2 | 1 | 3 | P |
| Fallas Técnicas | Problemas con el Sistema de Viáticos Nacionales | 3 | 1 | 1 | 2 | T |
| Problemas con el Sistema IBS | 1 | 3 | 3 | 2 | T |

### 3.2.8. Tabla 12: VPA Planificación, Presupuesto y Procesos

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 08010001 | Formulación de los Planes Estratégicos de Negocios y Planes Operativos Anuales del Banco | Fallas Técnicas | No disponer de IBS por Fallas en la red | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | No disponer de la información de las unidades organizativas sobre las metas establecidas | 3 | 1 | 3 | 2 | P |
| 08020101 | Registro de Gastos Presupuestarios | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema People Soft | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| No disponer de Microsoft Excel | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer de la Aplicación Cristal Report | 1 | 1 | 2 | 1 | T |
| Caída de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| 08030101 | Elaboración y Actualización de Manuales | Recursos Humanos | Falta de personal para cubrir la plantilla completa de la Gerencia | 2 | 1 | 1 | 1 | H |
| Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que el personal no pueda acceder al lugar de trabajo por disturbios en la zona | 1 | 1 | 1 | 1 | E |
| Inconsistencia de Procesos | Retraso en los tiempos de respuesta de atención al personal que va a levantar o actualizar la información | 3 | 2 | 1 | 3 | P |
| 08030102 | Documentación de los Procesos del Banco | Recursos Humanos | Que los Usuarios no entreguen la información relativa a sus procesos oportunamente | 1 | 1 | 1 | 1 | H |
| Falta de Personal en la Gerencia Organización y Procesos Operativos | 1 | 1 | 1 | 1 | H |
| Inconsistencia de Procesos | Retardo en la Asignación de Claves por la VPA Seguridad de la Información / Gerencia Control de Accesos Lógicos | 1 | 1 | 1 | 1 | P |

### 3.2.9. Tabla 13: VPA Contaduría

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 09010001 | Elaboración y transmisión de los Estados Financieros | Fallas Técnicas | Caída en las comunicaciones con la VPD de Contabilidad Operativa. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Caída en las comunicaciones con las Oficinas en el Exterior. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No disponer de la Extranet de SUDEBAN | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Que fallen simultáneamente las computadoras personales de Freddy García y Gemyros Carta | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| No disponer de energía eléctrica para el funcionamiento de los equipos | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| 09010002 | Elaboración y transmisión del Encaje Legal del Banco | Fallas Técnicas | No disponer del Módulo “Entes Gubernamentales” de IBS | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| No tener acceso a la Página Web del BCV | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| No disponer de energía eléctrica para el funcionamiento de los equipos | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| 09020001 | Contabilidad | Fallas Técnicas | Falla del sistema a nivel de Hardware | 3 | 3 | 2 | 3 | T |

### 3.2.10. Tabla 14: VPA Control de Gestión

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 10010001 | Elaboración de los Reportes de Indicadores Financieros del BIV | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema IBS | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | No poder acceder el Banco por disturbios en la zona. | 1 | 3 | 3 | 2 | E |

### 3.2.11. Tabla 15: VPA Seguridad Integral

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 11010101 | Monitoreo, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Seguridad ( Video, Alarmas, Incendio y Control de Acceso) | Problemas Entorno / Ambiente | Roedores que se comen los cables | 2 | 3 | 1 | 3 | E |
| Fallas Técnicas | Obsolescencia de los Sistemas de Seguridad | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| Caídas de la Energía Eléctrica | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Aires Acondicionados dañados | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Problemas de Comunicaciones entre las Oficinas y la Torre BIV | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| 11010201 | Seguridad a la Presidencia del Banco en el piso 18 | Fallas Técnicas | Obsolescencia de los Sistemas de Seguridad | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| 11010301 | Resguardo de las Instalaciones Físicas del BIV y del Personal (Empleados, Visitantes y Clientes) | Fallas Técnicas | Obsolescencia de los Sistemas de Seguridad | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| 11020101 | Investigación de Fraudes de Tarjetas | Fallas Técnicas | Falla en el sistema CACTUS | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Investigación de Fraudes de Tarjetas | Problemas Entorno / Ambiente | Feriados no previstos o días no laborables en algunos estados del país | 1 | 1 | 1 | 1 | E |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 11020102 | Investigación Banco | Inconsistencia de Procesos | Expediente de reclamos mal sustentado | 2 | 1 | 2 | 1 | P |
| Inventario de Bienes Inmuebles desactualizado | 1 | 1 | 2 | 1 | P |
| Falla en los controles de acceso | 1 | 1 | 2 | 1 | P |
| Fallas Técnicas | Falla de equipos XCOPE | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| 11030001 | Salvaguarda del Recurso Humano del Banco y otras personas que estén en las Instalaciones del Banco. | Procesos Presupuestarios | No disponer del presupuesto necesario para implementar eficazmente el Plan de Emergencia de la Torre Financiera Las Delicias. | 1 | 3 | 1 | 2 | P |
| Recursos Humanos | No contar con la participación activa de la Alta Dirección, de los VPs y Gerentes. | 1 | 3 | 1 | 2 | H |

### 3.2.12. Tabla 16: VPA Auditoría Interna

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 12010101 | Auditoría de los Procesos Modulares: • Pago de Nómina Personal del BIV  • Contrataciones, Adquisición de Bienes y Servicios, Pago de Proveedores y pago de Viáticos • Proceso de los fondos de créditos otorgados y su cobranza • Inventario de Títulos Valores y Valoración de Inversiones • Inventario de la Proveeduría del Almacén del BIV. • Transmisión de los átomos a la SUDEBAN • Cumplimiento de la Resolución 136 de la UAIR • Cumplimiento de la Resolución 119-10 de Prevención de Legitimación de Capitales. • Monitoreo, Registro y Consolidación de los Estados Financieros • Supervisión de las Oficinas del Exterior BIV USA Curazao y BIV Cuba • Cumplimiento del Plan de Gobierno Corporativo. | Fallas Técnicas | No Disponer del acceso remoto para utilizar el Sistema Teammate para supervisión remota de los auditores destacados en las agencias BIV USA | 1 | 2 | 1 | 1 | T |
| Inconsistencia de Procesos | No disponer de la información correcta, veraz y oportuna por parte de las Unidades auditadas | 1 | 2 | 1 | 1 | P |
| Fallas Técnicas | No disponer del Sistema ACL para efectuar extracción de datos y su correspondiente análisis | 1 | 2 | 1 | 1 | T |
| No disponer del Sistema IBS Branch | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| 12010201 | Seguimiento de las Auditorías | Inconsistencia de Procesos | Tiempo de Respuestas no Óptimos por parte de las áreas auditadas | 3 | 2 | 1 | 3 | P |
| Falta de remisión de soporte que evidencie la atención de la observación reportada | 3 | 3 | 1 | 3 | P |
| 12010202 | Auditoría de Gestión | Inconsistencia de Procesos | Falta de información suministrada por las Gerencias auditadas | 1 | 2 | 1 | 1 | P |
| Recursos Humanos | Falta de personal por reposos médicos | 1 | 1 | 1 | 1 | H |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 12010301 | Evaluación de los Procesos de las Oficinas Bancarias | Recursos Humanos | Falta de personal para atender todas las auditorías en todas las Oficinas | 3 | 2 | 1 | 3 | H |
| Falta de colaboración del personal de la Oficina para suministrar la información | 1 | 2 | 1 | 1 | H |
| Problemas Entorno / Ambiente | Poco espacio físico para realizar la Auditoría y resguardar la información levantada dentro de la Oficina y/o la Taquilla auditada | 1 | 1 | 1 | 1 | E |
| Lugar de trabajo no acorde para realizar la auditoría (Ejemplo Oficina en remodelación) | 1 | 2 | 1 | 1 | E |
| 12010401 | Evaluaciones de Auditorías de Sistemas | Inconsistencia de Procesos | Que las Unidades Organizativas auditadas, oculten información sobre la plataforma tecnológica empleada en sus procesos | 1 | 2 | 1 | 1 | P |
| Fallas Técnicas | Negación de los accesos a los sistemas y/o aplicaciones por parte de Seguridad de la Información | 1 | 2 | 1 | 1 | T |
| 12010501 | Potestad investigativa | Inconsistencia de Procesos | No estar actualizados en materia de leyes relacionadas a Potestad Investigativa | 2 | 2 | 3 | 2 | p |
| Falta de material bibliográfico | 2 | 2 | 3 | 2 | P |
| 12020101 | Determinación de Responsabilidades | Inconsistencia de Procesos | Que no se provean los insumos necesarios de las actuaciones | 1 | 3 | 1 | 2 | P |

### 3.2.13. Tabla 17: VPA Recursos Humanos

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 13000101 | Nómina | Fallas Técnicas | Falla en el sistema de Gestión de RRHH, SIGEFIRRHH a nivel de código | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| Falla en la red de datos | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| Falla en el suministro de energía eléctrica | 2 | 3 | 1 | 3 | T |
| 13000201 | Prestación de la Atención de Consulta y/o Emergencia (Ambulatorio) en la Sede Principal del Banco | Fallas Técnicas | No disponer de energía eléctrica en el Edif. Sede del Banco | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| No disponer del Sistema de Beneficios y Fondo de Protección Social (SBFPS) | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | No poder acceder a la Sede del Banco por problemas de orden social en sus inmediaciones o en las rutas de acceso desde sus domicilios. | 1 | 1 | 1 | 1 | E |
| 13000202 | Atención a Pacientes a través del Call Center | Fallas Técnicas | Que no se disponga de la Red CANTV | 1 | 1 | 1 | 1 | T |

### 3.2.14. Tabla 18: VPA Seguridad de la Información

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 14000101 | Gestión, Control y Seguimiento de las Auditorias | Recurso Humano | No contar con el personal especializado | 1 | 3 | 1 | 2 | H |
| Fallas Técnicas | Falta de recursos tecnológicos | 2 | 2 | 1 | 2 | T |
| Problemas entorno ambiente | Situaciones sociales anómalas | 3 | 3 | 3 | 3 | E |
| 14000102 | Administración y Gestión del Presupuesto de la VPA Seguridad de la Información | Recurso Humano | No contar con el personal especializado | 1 | 3 | 1 | 2 | H |
| Fallas Técnicas | Falta de recursos tecnológicos | 2 | 2 | 1 | 2 | T |
| Problemas entorno ambiente | Situaciones sociales anómalas | 3 | 3 | 3 | 3 | E |
| 14000103 | Gestionar la Documentación y Concientización de la VPA de Seguridad de la Información | Recurso Humano | No contar con el personal especializado | 1 | 3 | 1 | 2 | H |
| Fallas Técnicas | Falta de recursos tecnológicos | 2 | 2 | 1 | 2 | T |
| Problemas entorno ambiente | Situaciones sociales anómalas | 3 | 3 | 3 | 3 | E |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 14010001 | Análisis Preventivo del Fraude | Fallas Técnicas | Caída de la Plataforma Tecnológica | 2 | 2 | 3 | 2 | T |
| Falla en la conexión al host principal aunque los servidores estén funcionando | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Base de datos de clientes incompleta lo que ocasiona búsquedas no efectivas | 3 | 3 | 3 | 3 | P |
| Políticas no declaradas en la regla de monitoreo que estén relacionadas con  transacciones, es decir, que no se cumpla el procedimiento relacionado a este tipo de  eventos. | 2 | 2 | 3 | 2 | P |
| Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes | 1 | 3 | 3 | 2 | H |
| 14010002 | Gerencia administración y desarrollo al cliente externo | Fallas Técnicas | Caída de la Plataforma Tecnológica | 2 | 2 | 3 | 2 | T |
| Falla en la conexión al host principal aunque los servidores estén funcionando | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Base de datos de clientes incompleta lo que ocasiona búsquedas no efectivas | 3 | 3 | 3 | 3 | P |
| Políticas no declaradas en la regla de monitoreo que estén relacionadas con  transacciones, es decir, que no se cumpla el procedimiento relacionado a este tipo de  eventos. | 2 | 2 | 3 | 2 | P |
| Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes | 1 | 3 | 3 | 2 | H |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 14020101 | Gestión de Riesgo | Fallas Técnicas | Caída de la Plataforma Tecnológica | 3 | 1 | 2 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Políticas no declaradas, que permita un  incumplimiento en los procesos asociados  a la evaluación de vulnerabilidades y riesgos. | 3 | 3 | 3 | 3 | P |
| Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes. | 3 | 3 | 3 | 3 | H |
| 14020102 | Administración de Riesgo | Fallas Técnicas | Caída de la Plataforma Tecnológica | 3 | 1 | 2 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Políticas no declaradas, que permita un  incumplimiento en los procesos asociados  a la evaluación de vulnerabilidades y riesgos. | 3 | 3 | 3 | 3 | P |
| Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes. | 3 | 3 | 3 | 3 | H |
| 14020103 | Certificado Digitales, llaves públicas y privadas | Fallas Técnicas | Ataque a nivel lógico | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| Vencimiento del certificado y de las llaves públicas y privadas | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| 14020104 | Gestión, Control y Seguimiento de los Proyectos | Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes. | 3 | 3 | 3 | 3 | H |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 14030101 | Mantenimiento de cuentas de usuarios Plataforma Baja | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | 2 | 1 | 1 | 1 | H |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | 2 | 2 | 1 | 2 | T |
| 14030102 | Mantenimiento de perfiles Plataforma Baja | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | 2 | 1 | 1 | 1 | H |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | 2 | 2 | 1 | 2 | T |
| 14030103 | Mantenimiento de cuenta de usuarios Plataforma Alta | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | 2 | 1 | 1 | 1 | H |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | 2 | 2 | 1 | 2 | T |
| 14030104 | Mantenimiento de perfiles Plataforma Alta | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | 2 | 1 | 1 | 1 | H |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | 2 | 2 | 1 | 2 | T |
| 14030105 | Procesamientos de requerimientos internos y gubernamentales. | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | 2 | 1 | 1 | 1 | H |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | 2 | 2 | 1 | 2 | T |
| 14030201 | Seguridad de Redes Internas y Perimetrales | Fallas Técnicas | Equipos en obsolescencia, fuera de soporte y sin contrato mantenimiento. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Falta de aplicaciones de parches de seguridad y firmware. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Corrupción de configuraciones, políticas y respaldos. | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Equipos sin redundancia. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Equipos con inadecuada alimentación y protección eléctrica. | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Ataques informáticos. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Recursos Humanos | Falta de capacitación del personal. | 1 | 1 | 1 | 1 | H |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 14030202 | Monitoreo de Seguridad de Redes | Fallas Técnicas | Equipos en obsolescencia, fuera de soporte y sin contrato mantenimiento. | 1 | 3 | 3 | 2 | T |
| Falta de aplicaciones de parches de seguridad y firmware. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Corrupción de configuraciones, políticas y respaldos. | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Equipos sin redundancia. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Equipos con inadecuada alimentación y protección eléctrica. | 1 | 1 | 1 | 1 | T |
| Ataques informáticos. | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Recursos Humanos | Falta de capacitación del personal. | 1 | 1 | 1 | 1 | H |
| 14040001 | Forensia Digital | Fallas Técnicas | Desactivación de “logs” que impide el proceso de investigación durante una auditoría | 1 | 2 | 2 | 1 | T |

### 3.2.15. Tabla 19: VPA Gestión Tecnológica

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 15000101 | Gestión de Proyectos | Fallas Técnicas | Que se dañe la computadora personal de los empleados de la Gerencia, se pierda la información | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| Recursos Humanos | Falta de RRHH | 3 | 3 | 2 | 3 | H |
| 15000102 | Control de auditorías | Fallas Técnicas | Que se dañe la computadora personal de los empleados de la Gerencia, se pierda la información | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| Recursos Humanos | Falta de RRHH | 3 | 3 | 2 | 3 | H |
| 15010001 | Administración de la Plataforma Tecnológica | Fallas Técnicas | Carencia de espacio en disco en los equipos servidores de la plataforma alta con POWER7 y la plataforma media con los servidores IBM | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| Falla eléctrica en las agencias | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| Disminución de la capacidad de procesamientos en los servidores tanto en plataforma alta como en plataforma media | 3 | 3 | 2 | 3 | T |
| Licenciamiento desactualizado de los sistemas operativos de los equipos de escritorio (Windows XP), lo que implicaría vulnerabilidades de seguridad lógica que pueden poner en riesgo los activos del Banco. | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| Aterramiento eléctrico inadecuado en las agencias | 1 | 2 | 2 | 1 | T |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 15010001 | Administración de la Plataforma Tecnológica | Recursos Humanos | Carencia de personal para ejecutar labores técnicas | 2 | 3 | 2 | 3 | H |
| 15010101 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas | Falla Técnica | Falla de hardware en el AS400 y falla de software a nivel de Socket, lo que afectaría comunicación entre la plataforma Media y Alta | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Problema entorno/ ambiente | Colapso en el aspecto de Almacenamiento | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| Recurso Humano | Retiro del personal | 2 | 2 | 1 | 2 | H |
| Inconsistencia de Procesos | Retrasos en los pagos a los proveedores de los servicios que dan soporte al proceso | 3 | 3 | 3 | 3 | P |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 15010201 | Datos y almacenamiento | Fallas Técnicas | Carencia de espacio de almacenamiento en ambas plataformas | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Carencia de recursos de almacenamiento externo en el AS400 – Cliente/Servidor | 3 | 3 | 3 | 3 | T |
| Falla de algún componente de hardware del servidor de respaldo | 1 | 3 | 2 | 2 | T |
| 15010301 | Planificación y ejecución de los Sistemas | Fallas Técnicas | Falla de Hardware | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Falla en las comunicaciones | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| 15010302 | Ejecución de los controles de cambios | Fallas Técnicas | Falla de Hardware | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Falla en las comunicaciones | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| 15010401 | Gestión y mantenimiento de la plataforma tecnológica | Fallas Técnicas | Carencia de espacio en disco en los equipos servidores tanto en la plataforma alta con POWER7 como con la plataforma media con los servidores Intel | 3 | 3 | 1 | 3 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Falla en procedimientos y controles de seguridad física, sobre todo con la relacionada al perímetro del edificio de las Delicias | 3 | 3 | 3 | 3 | P |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 15010501 | Gestión de las redes LAN y WAN | Fallas Técnicas | Fallas masivas de corte de los servicios a nivel WAN, LAN | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Fallas técnicas en cuartos de comunicaciones (Fuentes de energía) | 3 | 2 | 2 | 3 | T |
| Falla física en los equipos de comunicaciones | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Mala organización en los inventarios, retrasos en la adquisición de suministros | 1 | 3 | 1 | 2 | P |
| 15010502 | Atención de requerimientos a usuarios (Hardware y Software en estaciones de trabajo) | Fallas Técnicas | Fallas masivas de corte de los servicios a nivel WAN, LAN. | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Fallas técnicas en cuartos de comunicaciones (Fuentes de energía) | 3 | 2 | 2 | 3 | T |
| Falla física en los equipos de comunicaciones | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Mala organización en los inventarios, retrasos en la adquisición de suministros | 1 | 3 | 1 | 2 | P |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 15010503 | Gestión de Telefonía y Cableado estructurado de toda la plataforma Bancaria | Fallas Técnicas | Fallas masivas de corte de los servicios a nivel WAN, LAN. | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Fallas técnicas en cuartos de comunicaciones (Fuentes de energía) | 3 | 2 | 2 | 3 | T |
| Falla física en los equipos de comunicaciones | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Inconsistencia de Procesos | Mala organización en los inventarios, retrasos en la adquisición de suministros | 1 | 3 | 1 | 2 | P |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 15020001 | Gestión y control de los canales electrónicos tradicionales | Fallas Técnicas | Falla o caída del IBS | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Falla en los enlaces de comunicaciones | 2 | 3 | 1 | 3 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Carencia de la capacidad de procesamiento, en horas pico, del servidor que aloja los sistemas  CACTUS e IBS | 2 | 3 | 1 | 3 | E |
| 15020002 | Gestión de los canales de los servicios virtuales | Fallas Técnicas | Falla o caída del IBS | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Falla en los enlaces de comunicaciones | 2 | 3 | 1 | 3 | T |
| Carencia de la capacidad de procesamiento, en horas pico, del servidor que aloja los sistemas  CACTUS e IBS | 2 | 3 | 1 | 3 | T |
| 15030001 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas relacionados al IBS | Fallas Técnicas | Falla de algún componente de la plataforma tecnológica, es decir, en cuanto  a servidor o almacenamiento | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Falla de las comunicaciones de proveedores externos | 1 | 3 | 1 | 2 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Espacio físico insuficiente en las áreas de las oficinas, lo que afecta el flujo  de ingreso de nuevo personal fijo o de  proveedores externos | 1 | 3 | 1 | 2 | E |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Proceso** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Probabilidad** | **Impacto** | **Control** | **Severidad** | **Fuente** |
| 15040001 | Pruebas | Inconsistencia de Procesos | Entrega demorada e incompleta de requerimientos por parte de las áreas solicitantes o que no se considere a la Gerencia de Pruebas en los proyectos | 3 | 3 | 3 | 3 | P |
| Recursos Humanos | Falta de personal | 2 | 3 | 3 | 3 | H |
| Fallas Técnicas | Falla del equipo de trabajo donde se lleva el control del proceso de pruebas | 1 | 1 | 2 | 1 | T |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta de equipos y espacio físico para establecer el ambiente de prueba | 3 | 3 | 3 | 3 | E |
| 15040002 | Control de Cambios | Recursos Humanos | Que no se cumplan los procesos de Control de Cambio establecidos por la institución | 1 | 3 | 2 | 2 | H |
| 15040003 | Monitoreo | Falla Técnica | Carencia de herramientas adecuadas para efectuar la labor de monitoreo | 3 | 3 | 2 | 3 | T |

## 3.3. Cantidad de Riesgos según Probabilidad (Banco).

### 3.3.1. Gráfico 1: Cantidad de Riesgos a nivel Banco según su Probabilidad.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROBABILIDAD:** |  | 1: Baja |  | 2: Media |  | 3: Alta |

Fuente: Tablas de la 05 hasta la 19.

### 3.3.2. Gráfico 2: Cantidad de Riesgos a nivel Organizacional según su Probabilidad (Todas las Unidades Organizativas).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROBABILIDAD:** |  | 1: Baja |  | 2: Media |  | 3: Alta |

Fuente: Tablas desde la 5 hasta la 19.

### 3.3.3. Comentarios a gráficos de Cantidad de Riesgos según su Probabilidad.

* En el Banco Industrial de Venezuela, la probabilidad de ocurrencia de riesgos es baja, debido a que la mayoría de los riesgos a los que pueden estar expuestos los procesos, se circunscriben en el rango de probabilidad baja. Del total de posibles riesgos (340), detectados en el levantamiento de información con las áreas del Banco, la mayor cantidad 190, de esos riesgos tienen probabilidad de ocurrencia baja, con un total de 102 posibles riesgos en probabilidad alta y 48 en probabilidad de ocurrencia media.
* El área que presentó mayor probabilidad de ocurrencia de riesgos fueron las VPA de Gestión Tecnológica y la VPA de Seguridad de la Información con 17 riesgos cada una en probabilidad de ocurrencia alta, seguida por la VPA de Operaciones con 15 riesgos en probabilidad alta y la VPA de Negocios con 11 riesgos en esa probabilidad.
* Las áreas con mayor cantidad de riesgos en probabilidad de ocurrencia media, fueron las VPA de Seguridad de la Información con 16 riesgos, la VPA de Gestión Tecnológica con 7 riesgos y la VPA de Fideicomiso con 6 riesgos dentro de esa probabilidad.

## 3.4. Cantidad de Riesgos según su Impacto (Banco).

### 3.4.1. Gráfico 3: Cantidad de Riesgos a nivel Banco según Impacto del Riesgo

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IMPACTO:** |  | 1: Bajo |  | 2: Medio |  | 3: Alto |

Fuente: Tablas desde la 5 hasta la 19.

### 3.4.2. Gráfico 4: Cantidad de Riesgos a nivel Organizacional según Impacto del Riesgo (Todas las Unidades Organizativas)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **IMPACTO:** |  | 1: Baja |  | 2: Media |  | 3: Alta |

Fuente: Tablas desde la 5 hasta la 19.

### 3.4.3. Comentarios a Gráficos de Cantidad de Riesgos según su Impacto (Banco).

* En el Banco Industrial de Venezuela, aunque la probabilidad de ocurrencia de riesgos es baja; el impacto resultante si llegan a materializarse dichos riesgos es alto, en el levantamiento de información con las áreas objeto del estudio, se detectó que 220 riesgos tienen un impacto alto, 54 medio y 66 son de impacto bajo.
* Las áreas que presentarían mayor impacto de materializarse los riesgos, fueron las VPA de Gestión Tecnológica con 44 riesgos, la VPA de Negocios con 35 riesgos y la VPA de Operaciones con 32 riesgos.
* Las áreas que presentaron mayor cantidad de riesgos con impacto medio, fueron las VPA de Seguridad de la Información con 13 riesgos, la VPA de Negocios con 11 riesgos y la VPA de Operaciones con 8 riesgos en ese nivel de impacto.

## 3.5 Cantidad de Riesgos según la Severidad del Riesgo (Banco).

### 3.5.1. Gráfico 5: Cantidad de Riesgos a nivel Banco según la Severidad del Riesgo

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEVERIDAD:** |  | 1: Baja |  | 2: Media |  | 3: Alta |

Fuente: Tablas desde la 5 hasta la 19

### 3.5.2. Gráfico 6: Cantidad de Riesgos a nivel Organizacional según la Severidad del Riesgo (Todas las Unidades Organizativas).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SEVERIDAD:** |  | 1: Baja |  | 2: Media |  | 3: Alta |

Fuente: Tablas desde la 5 hasta la 19.

### 3.5.3. Comentarios a Gráficos de Cantidad de Riesgos según la Severidad del Riesgo (Banco)

* A nivel Banco, la cantidad de riesgos es de 340, con severidad Alta existen = 116 y con severidad Media = 145; la suma de estas dos proporciones representa un valor significativamente alto (76,76%), que amerita definir y acometer planes para controlar y/o mitigar dichos riesgos.
* Las Unidades Organizativas con mayor cantidad de riesgos con severidad Alta, fueron la VPA de Gestión Tecnológica con 23 riesgos, la VPA de Operaciones con 18 riesgos y la VPA de Seguridad de la Información con 15 riesgos. Con severidad media, las Unidades con mayor cantidad de riesgos encontrados fueron la VPA de Seguridad de la Información con 26 riesgos, la VPA de Negocios con 25 riesgos y la VPA de Gestión Tecnológica con 25 riesgos, lo cual plantea la conveniencia de iniciar en dichas unidades un plan para controlar y/o mitigar los riesgos identificados.
* La cantidad de riesgos con severidad Baja (79), representan un valor digno de atención, este volumen de riesgos con esta calificación requieren acciones tempranas en función a sus características y áreas de competencia, por cuanto pueden ser el resultado de combinar riesgos con valores de probabilidad e impacto Medio.

## 3.6 Cantidad de Riesgos según su Fuente (Banco).

### 3.6.1. Gráfico 7: Cantidad de Riesgos a nivel Banco según la Fuente del Riesgo

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUENTE:** |  | **Tecnológica** |  | **Entorno/**  **Ambiente** |  | **Humana** |  | **Procesos** |

Fuente: Tablas desde la 5 hasta la 19

### 3.6.2. Gráfico 8: Cantidad de Riesgos a nivel Organizacional según la Fuente del Riesgo (Todas las Unidades Organizativas).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUENTE:** |  | **Tecnológica** |  | **Entorno/**  **Ambiente** |  | **Humana** |  | **Procesos** |

Fuente: Tablas desde la 5 hasta la 19.

### 3.6.3. Comentarios a gráficos de Cantidad de Riesgos según Fuente del Riesgo.

* A nivel Banco se identifican dos valores principales; mayor cantidad de riesgos de Fuente Tecnológica = 211 y cantidad de riesgos de Fuente: Procesos = 44. El primer valor mencionado expone de forma clara que los procesos del negocio están expuestos a un alto número de riesgos cuyo origen o fuente son de carácter Tecnológico. En consecuencia ésta Fuente de riesgos constituyen una materia o área que debe ser custodiada y monitoreada de manera prioritaria para evitar pérdidas significativas e interrupciones operativas.
* Las Unidades Organizativas con mayor cantidad de riesgos de Fuente Tecnológica son: VPA de Gestión Tecnológica con 35, la VPA de Operaciones con 33 riesgos y la VPA de Negocios con 30. Esta información plantea que dichas organizaciones serían las principales afectadas en caso de materializarse u ocurrir eventos que activen los riesgos de tipo Tecnológico.
* Las Unidades Organizativas con mayor cantidad de riesgos de Fuente Procesos son: VPA de Auditoría Interna con 8 riesgos, la VPA de Gestión Tecnológica con 6 riesgos y la VPA de negocios con 5 riesgos correspondientes a esa fuente.

# 4. Riesgos según controles.

## 4.1. Convenciones y códigos utilizados.

A continuación se relaciona la información sobre controles implementados y por implementar, precedida de la descripción del riesgo y causa de su activación; y luego se indica el estado del riesgo. La información se presenta en tablas por unidades organizativas, en el formato y contenido siguientes:

1. Código unidad: Código de identificación de la unidad organizativa a la cual corresponde la información del riesgo reportado.
2. Descripción del Riesgo (Exposición).
3. Evento disparador (Causa).
4. Controles Implementados.
5. Controles por Implementar.
6. Estado del Riesgo (semáforo de colores).

**Codificación Estado del Riesgo**

El estado del riesgo se representa mediante un código de color, mapa de calor y/o semáforo; asociado al estado o condición del riesgo. La tabla a continuación describe los códigos de color usados y la descripción correspondiente.

### Cuadro 2: Acciones a tomar dependiendo de la Valoración del Riesgo

### 

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Acciones a tomar dependiendo de la Valoración del Riesgo** | | |
| **Estado del Riesgo** | **Rojo** | No se tiene planificada alguna acción y/o la acción planificada no mitigará el riesgo |
| **Amarillo** | Se consideran acciones a mediano plazo |
| **Verde** | Acciones de mitigación se estarán aplicando a corto plazo |

## 4.2. Matrices de Riesgo según Controles del Riesgo.

A continuación se incluyen tablas de Matrices de Riesgos según Controles del Riesgo: Las cuales consideran por cada unidad organizacional objeto del estudio la siguiente información: código de la unidad organizativa, descripción del riesgo (exposición), causa, controles implementados y por implementar y estado del riesgo. Luego de las tablas se incluyen los gráficos de resultado siguientes:

-  Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según el Control del Riesgo.

**Nota:** En el Anexo 1: Codificación, (Página 118), se presenta la Codificación asignada a cada proceso y a la Unidad Organizativa correspondiente.

### 4.2.1. Tabla 20: VPA de Operaciones.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 01010101 | Fallas Técnicas | No disponer de Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de UPS en el Rack de telecomunicaciones de las Agencias y Plantas Eléctricas (Actualmente solo 1 Agencia tiene UPS pero conectado al ATM y no al Rack de Telecomunicaciones y 11 ATM Remotos tienen UPS). |  |
| Inestabilidad en las Telecomunicaciones tanto por parte del Operador de Servicios como por el Banco. | Ninguno | Disponer de otro proveedor de Telecomunicaciones (actualmente solo CANTV) y por parte del Banco entrenar al personal técnico en Administración de Tecnología, Administración de Alta Disponibilidad. |  |
| Inestabilidad en la Plataforma Tecnológica (suspensión de servicios y/o aplicativos sin previo aviso en horas de trabajo) | Ninguno | Notificar a las áreas estratégicas los cambios en la plataforma tecnológica y los incidentes que ocasionan indisponibilidad del servicio o las plataformas. Desarrollar la Administración de Tecnología, en Administración de Alta Disponibilidad y Administración de Cambios. |  |
| 01010201 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema SIF | Ninguno | Solicitar que se acelere el desarrollo del nuevo Sistema |  |
| No disponer del Sistema IBS | Ninguno | Conectar los sistemas a una Planta Eléctrica Alterna y las computadoras personales a equipos UPS |  |
| Que las computadoras de la Oficina no funcionen | Ninguno | Conectar los sistemas a una Planta Eléctrica Alterna y las computadoras personales a equipos UPS |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que no llegue la Valija con las Formas 300 | Ninguno | Solicitar a la Red de Oficinas, a la Unidad de Correspondencia a la Gerencia de Atención al Cliente que consoliden la seguridad del Proceso de traslado de las Valijas desde cada Oficina hasta la Sección Digitalización y Sección Firmas Autorizadas |  |
| 01010202 | Fallas Técnicas | Que no se disponga del Sistema de Gestión de Negocios (SGN) | Ninguno | Revisar, actualizar y desarrollar si es necesario el Sistema de gestión actual. |  |
| Que no se tenga el Escáner disponible | Ninguno | Adquirir un Escáner nuevo más eficiente. |  |
| Inconsistencia de Procesos | Falta de comunicación oportuna con la  VP Recursos Humanos | Ninguno | Establecer mecanismos de comunicación efectivos y de ser posible automatizados. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 01010001 | Problemas Entorno / Ambiente | Imposibilidad del transportista de entregar el efectivo por disturbios, marchas en la vía, inundaciones, derrumbes. Cierre de aeropuerto por situaciones especiales. | Dirigir al Cliente a otra Oficina cercana en la Región Capital. | • Disponer de más de un proveedor de Transporte de efectivo. • Integración de la Banca Pública. (Fase I). Mayo 2014. Transferencia entre Cuentas. (Fase II) Julio 2014: Pagos de Cheques por Taquilla |  |
| Clima, mal tiempo que retarda la entrega. | Dirigir al Cliente a otra Oficina cercana en la Región Capital. | Ninguno |  |
| Paro del personal empresa contratista | Dirigir al Cliente a otra Oficina cercana en la Región Capital. | • Disponer de más de un proveedor de Transporte de efectivo. • Integración de la Banca Pública. (Fase I). Mayo 2014. Transferencia entre Cuentas. (Fase II) Julio 2014: Pagos de Cheques por Taquilla |  |
| Fallas Técnicas | Indisponibilidad de permisología de acceso a los Sistemas y Aplicaciones. | Envío de correo electrónico a Seguridad de la Información y esperar por asignación o desbloqueo de la clave. | Contar con personal de guardia de la VP de Seguridad de la Información, habilitado para asignar las claves en todo momento |  |
| Fallas en el Sistema COE // Sistema E-IBS y/o Cactus. | • Se centraliza todo los requerimientos de efectivo en cada Gerencia Regional y a través de teléfono o correo electrónico se hace la solicitud de efectivo para ser coordinado y ejecutado por el Departamento de Bóveda y el Servicio Panamericano. • Se prepara las remesas de efectivo, se elabora acta con firmas de los responsables por Seguridad y Protección Bancaria y se respalda las operaciones a través de grabaciones en audio y video. Se notifica a Auditoría y a Contabilidad que la operación se está realizando de forma manual y que al tener sistema se registrará (e-IBS y Sistema COE). | Preparar y documentar el COE en ambiente CALIDAD para que funciones como un COE alterno. |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 01010001 | | Fallas Técnicas | **Evento Disparador** | | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** | |
| Caída de la Energía Eléctrica | | • Se centraliza todo los requerimientos de efectivo en cada Gerencia Regional y a través de teléfono o correo electrónico se hace la solicitud de efectivo para ser coordinado y ejecutado por el Departamento de Bóveda y el Servicio Panamericano. • Se prepara las remesas de efectivo, se elabora acta con firmas de los responsables por Seguridad y Protección Bancaria y se respalda las operaciones a través de grabaciones en audio y video. Se notifica a Auditoría y a Contabilidad que la operación se está realizando de forma manual y que al tener sistema se registrará (e-IBS y Sistema COE). | Contar con plantas eléctricas en las agencias y conectar las estaciones de trabajo del personal de la VP de Soporte Operativo y el Departamento de la Bóveda Principal, a la planta eléctrica de la sede principal. |  | |
| Caída del enlace de telecomunicaciones | | Ninguno | Contar con un enlace redundante de comunicaciones |  | |
| 01010002 | Fallas Técnicas | Caída de la línea del Sistema IBS y sistema A NEW (IVR) | Ninguno | | Habilitar formas de comunicación alterna con los sistemas en cuestión. | |  | |
| Indisponibilidad de permisología de acceso a los Sistemas y Aplicaciones. | Comunicarse con el Personal de Guardia de Seguridad de la Información para obtener la permisología necesaria | | Contar con personal de guardia de la VP de Seguridad de la Información, habilitado para asignar las claves en todo momento | |  | |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | | Contar con plantas eléctricas en las agencias y conectar las estaciones de trabajo del personal de la VP de Soporte Operativo y el Departamento de la Bóveda Principal, a la planta eléctrica de la sede principal. | |  | |
| ·       Caída de línea CANTV. | Ninguno | | Contar con otro proveedor de comunicaciones. | |  | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 01010301 | Fallas Técnicas | Problemas en los Servidores (UAP, SIP, IBS) | No existe control | Disponer de servidores alternos |  |
| Problemas con el enlace de telecomunicaciones del Banco hacia BCV | No existe control | Disponer de enlaces redundantes |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta de personal, debido a disturbios, marchas en la zona | El Gerente realiza el proceso de compensación | Compromiso por parte del personal del BIV, para cumplir sus funciones y responsabilidades |  |
| 01010302 | Fallas Técnicas | Problemas con los Sistemas (SGN, IBS) | El Departamento de planificación, perteneciente a la VPA de Gestión Tecnológica, corre el proceso directamente desde la Base de Datos. | Disponer de servidores alternos |  |
| 01010303 | Fallas Técnicas | Problemas con los Sistemas (L.A, IBS) | No existe control | Disponer de servidores alternos |  |
| 01010304 | Fallas Técnicas | Caídas del Sistema SWIFT | No existe control | Disponer de servidores alternos |  |
| Impresora dañada | Se direcciona otra impresora de la Gerencia de operaciones Nacionales para poder imprimir los comprobantes del SWIFT | Disponer de servicio de impresión redundante |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que el autorizador y el procesador de las órdenes en SWIFT no puedan llegar al Banco por problemas de disturbios o marchas en la zona. | No existe control | Ninguno |  |
| 01010305 | Fallas Técnicas | No disponer de los Sistemas IBS o Cactus | No existe control | Disponer de servidores alternos |  |
| Caída del Sistema IBS, una vez que se está montado la operación. | No existe control | Fortalecer el desempeño del IBS |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que por disturbios o marchas alrededor de la Oficina de Traposos, no lleguen las planillas. | No existe control | Ninguno |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 01020101 | Fallas Técnicas | Fallas en los Pc´s o aplicativo (Microsoft Word) para la elaboración de los informes | Reportar al área técnica para solucionar el inconveniente presentado. | Disponer de equipos de computación redundantes |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta de suministros (papel) para la impresión de los informes | Ninguno | Manejar la información de forma digital, en una carpeta compartida con acceso solo al personal interesado; e inclusive tener ésta información en la nube. |  |
| 01020102 | Problemas Entorno / Ambiente | Problemas con el proveedor, imposibilidad de despacho del efectivo por parte del proveedor “Servicio Panamericano” | Si el proveedor por cualquier motivo no puede suministrar el efectivo, existen convenios con la Banca Pública para comprarle el dinero que se necesite a otro Banco, haciendo uso de su proveedor; también existen convenios con la Banca Privada, pero como segunda opción. | Contar con más de un proveedor de transporte de efectivo. |  |
| Problemas de Transporte, imposibilidad de despacho del material (chequeras, libretas, cheques de gerencia) por parte del proveedor. | Ninguno | Contar con más de un proveedor de material de uso controlado. |  |
| Dificultad para acceder a la Oficina, la plantilla completa debido a disturbios en la zona | Se mueve personal de una Oficina a otra para cubrir los puestos necesarios en ese momento. | Disponer de conexiones remotas (VPN) |  |
| No disponer del personal de vigilancia (2 vigilantes) para aperturar la Oficina | Se reporta al Departamento “Control Master” adscrito a la VPA de Seguridad Integral, para que ubiquen al personal de vigilancia y lo coloquen en esa Oficina. | En lo referente al personal de vigilancia, se debería contar con más de una Empresa de Vigilancia. |  |
| Fallas Técnicas | Problemas con los escáner de cheques | • Reportar al área técnica para solucionar el inconveniente presentado. • Relacionar los cheques en una hoja de Microsoft Excel y enviar esa relación a la VPD Soporte Operativo. | Disponer de un stock de escáner de cheques en las Oficinas. |  |
| Problemas en las DataCard | Reportar al área técnica para solucionar el inconveniente presentado. | Disponer de un stock de Datacard en las Oficinas. |  |
| 01020103 | Fallas Técnicas | Caída de las comunicaciones | Ninguno | Contar con canales de comunicación Alternos |  |
| Usuario bloqueado para acceder a los aplicativos | Comunicarse con la VP de Seguridad de la Información a través del correo electrónico para que procedan a desbloquear el usuario. | Verificar constantemente el estatus de los usuarios actuales y por ser configurados a fines de garantizar su acceso a las aplicaciones |  |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 01020201 | Inconsistencia de Procesos | Desconocimiento de los nuevos lineamientos del Banco por el personal de la Red de Oficinas | El Gerente Regional se está reuniendo con todos los Gerentes de las Oficinas de la Zona Metropolitana. Esto para indicarles los nuevos lineamientos, además con el apoyo de los Gerentes y Ejecutivos de Negocios de la VPA de Negocios, se les está suministrando cierto adiestramiento básico en materia crediticia al personal de la Oficina | Establecer mecanismos de difusión y consulta de información masivos |  |
| Fallas Técnicas | Equipos Tecnológicos (PC´s e Impresoras) dañados en las Oficinas, lo cual no permite atender adecuadamente al Cliente. | Ninguno | Disponer de equipos de procesamiento y de impresión redundantes |  |
| 01020301 | Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Adquisición de UPS de 8 horas de duración o plantas eléctricas en las Oficinas |  |
| No disponer del Sistema IBS (Caída de la línea) | Ninguno | Disponer de servidores y enlaces redundantes |  |
| Problemas de Entorno / Ambiente | Que no se pueda aperturar la Oficina porque el personal de vigilancia no pueda llegar debido a disturbios. | Ninguno | Ninguno |  |
| 01020302 | Problemas de Entorno / Ambiente | Que por disturbios en la zona, no pueda llegar el Servicio Panamericano a la Oficina que requiere la remesa | Ninguno | Ninguno |  |

### 4.2.2 Tabla 21: VPA de Negocios.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 02010101 | Problemas de Entorno / Ambiente | Disturbios | Ninguno | Ninguno |  |
| No disponibilidad de transporte de su domicilio al Banco | Ninguno | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | Se corrompa la hoja de Excel (Perder o modificar accidental o inconsultamente las fórmulas de cálculo). | Tienen respaldada la hoja de cálculo en sus PCs | Supervisar periódicamente las hojas de Excel que están siendo usadas. |  |
| 02010201 | Problemas Entorno / Ambiente | Disturbios, manifestaciones que dificulten o impidan el acceso a las obras. | Contactar al Arquitecto Supervisor por teléfono y enviar la documentación (valuación) por internet. | Ninguno |  |
| No disponer de transporte por situaciones estacionales (diciembre, carnaval, semana santa y otros feriados). | No programar inspecciones en fechas pico. | Ninguno |  |
| 02010301 | Inconsistencia de Procesos | Expediente de Crédito incompleto por desconocimiento del personal de la Red de oficinas, en la solicitud de los recaudos al cliente | Devolver el expediente a la Red de Oficinas para completar los recaudos con el cliente | Capacitar en materia de crédito, al personal de la Red de Oficinas |  |
| Fallas Técnicas | Caída del sistema IBS, módulo Agrícola en el momento de introducir la información del crédito | Ninguno | Corregir la Falla de caídas del IBS. |  |
| Recursos Humanos | Falta de personal interno para realizar los avalúos. | Se creó una lista de 28 valuadores externos, registrados y certificados tanto por la SUDEBAN como por el BIV, para realizar los avalúos externos necesarios del cliente. Esto acelera el tiempo de respuesta, debido a que se omite el informe de Avalúo Interno. | Contratar más personal para el área de avalúos. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 02010302 | Fallas Técnicas | No disponer de Teléfono | Se contacta al cliente vía correo electrónico o a través de mensajes de texto por el celular | El BIV debería implantar un Sistema de mensajería (SMS), para que le avise automáticamente vía celular al cliente cuando se le aproxima el pago de la cuota del crédito. |  |
| 02020101 | Fallas Técnicas | Problemas con el Servidor del Sistema de Gestión del Negocio (SGN) | Escalar a la VPA de Gestión Tecnológica la incidencia presentada en el Sistema | Disponer de Servidores alternos |  |
| Problemas con el módulo Propuesta de Crédito del Sistema IBS | Escalar a la VPA de Gestión Tecnológica la incidencia presentada en el Sistema | Fortalecer el desempeño del sistema IBS |  |
| Problemas con el módulo Aprobación del Sistema IBS | Escalar a la VPA de Gestión Tecnológica la incidencia presentada en el Sistema | Fortalecer el desempeño del sistema IBS |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de UPS y Planta Eléctrica |  |
| Inconsistencia de Procesos | Expediente de Crédito incompleto por desconocimiento del personal en la solicitud de los recaudos al cliente | Solicitar al Cliente la información faltante | Capacitar en materia de crédito, al personal de la Red de Oficinas |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Problemas para acceder al sitio de trabajo por disturbios, marchas en la calle. | Ninguno | Disponer de accesos remotos (VPN) |  |
| 02020102 | Fallas Técnicas | Caída de la línea | Escalar a la VPA de Gestión Tecnológica la incidencia presentada en el Sistema | Disponer de servidores y enlaces redundantes |  |
| Problemas con el Sistema IBS, módulo de Gestión | Escalar a la VPA de Gestión Tecnológica la incidencia presentada en el Sistema | Disponer de servidores alternos |  |
| Inexistente interrelación entre los diferentes módulos del Sistema IBS, para que al mismo momento que se ejecuta una nómina, se proceda a debitar todos los préstamos asociados a cada cliente de esa nómina. | Ninguno | Definir comunicación y procesos de conciliación interna, entre los módulos del IBS para relacionar las bases de datos. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 02030101 | Recursos Humanos | Falta de compromiso e identidad de los empleados con los objetivos de la unidad. | Hacer un seguimiento continuo, buscando la información y enseñándole al personal a ejecutar eficientemente el proceso de documentación de los reclamos. | Motivar, capacitar al personal en el proceso de documentación de los reclamos de los clientes. |  |
| Fallas Técnicas | No disponer del sistema de tarjetabientes | Ninguno | Fortalecer el desempeño de la plataforma de TI, que soporta el sistema de tarjetabientes |  |
| Inconsistencia de Procesos | Que las unidades que poseen interdependencias no efectúen debida y oportunamente sus procesos Ejemplo: Compensación no avisa a tiempo los cheques devueltos y/u Operaciones TDC no los procese a tiempo. | Ninguno | Efectuar una Coordinación más efectiva entre las organizaciones que interactúan en el proceso. |  |
| 02030102 | Recursos Humanos | Que el personal del Banco no tenga el Certificado Digital cargado en su Máquina. | Ninguno | Ninguno |  |
| Que el personal de la Gerencia de Mercado Cambiario no actualice la data en el SAT y no se publiquen los “bloques”. | Ninguno | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | No poder acceder al Portal de CADIVI y realizar los trámites del Cliente | Ninguno | Ninguno |  |
| 02030103 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema SAT | Ninguno | Establecer canales redundantes de comunicación con el sistema SAT |  |
| Recursos Humanos | TDC mal grabadas (Errores en la data) | Ninguno | Definir un procedimiento de validación de la información a ser impresa en las tarjetas |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que DOMESA no ejecute la distribución de las TDC debido a conflictos sociales en las calles. | Ninguno | Disponer de varias empresas transportistas |  |
| Inconsistencia de Procesos | Entregas TDC indebidas (Red de Oficinas) | Ninguno | Definir un procedimiento de distribución y entrega controlada de tarjetas |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 02030201 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema SAT | Ninguno | Disponer de accesos alternos a servidores que contengan la aplicación SAT. |  |
| No disponer del Sistema IBS | Ninguno | Disponer de accesos alternos a servidores que contengan la aplicación IBS. |  |
| No poder acceder a la Pág. Web de DATACRÉDITO | Ninguno | Contar con accesos alternos a Internet. |  |
| No disponer de Energía Eléctrica | Ninguno | Conectar los Pc´s a la planta eléctrica alterna del Banco. |  |
| 02030301 | Recursos Humanos | Poco personal para el volumen de Tarjetabientes | Ninguno | Se está actualizando la Estructura Organizativa de la VPD TDC |  |
| Inconsistencia de Procesos | Poca efectividad de la Recuperadora en su Gestión de Cobranza | Realizar reuniones mensuales para análisis de la efectividad de la Recuperadora | Contratar los servicios de empresas externas de cobranza |  |
| Fallas Técnicas | No disponer de Energía Eléctrica | Ninguno | Mantener los computadores de la unidad conectados a UP´s y/o la Planta Eléctrica alterna del Banco. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 02040001 | Fallas Técnicas | Problemas con el Sistema IBS | Ninguno | Disponer de servidores alternos |  |
| Problemas con el Correo Electrónico | Ninguno | Disponer de servidores alternos |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de Plantas Eléctricas |  |
| 02040101 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema IBS Módulo Consulta de Clientes | Ninguno | Fortalecer el desempeño del sistema IBS |  |
| No disponer del Sistema IBS Módulo para Registro de Créditos | Ninguno | Fortalecer el desempeño del sistema IBS |  |
| No disponer de LA Papel (Consulta de Inversiones) | Ninguno | Fortalecer el desempeño del sistema LA Papel |  |
| No disponer de Web Focus (Consulta Estados de Cuentas) | Solicitar a la Oficina de las Mercedes los Estados de Cuenta necesarios (se envían a Buscar con el motorizado) | Fortalecer el desempeño del sistema Web Focus |  |
| No disponer de la Página Web BCV | Ninguno | Ninguno |  |
| No disponer del Outlook del Banco | Ninguno | Actualizar la versión y el licenciamiento de la suite de trabajo del Banco |  |
| No disponer de la Intranet del banco | Ninguno | Fortalecer el desempeño de la Intranet del BIV |  |
| No disponer del Microsoft Office | Ninguno | Actualizar la versión y el licenciamiento de la suite de trabajo del Banco |  |
| No disponer de Energía Eléctrica | Ninguno | Potenciar la conectividad de la red LAN, del acceso y la disponibilidad de las aplicaciones informáticas de Banco. |  |
| 02000101 | Inconsistencia de Procesos | El Expediente llega incompleto de manos de los Ejecutivos de Crédito (en físico y/o digital). Eso genera un atraso en el análisis del mismo y consiguientemente un atraso en el resto de su procesamiento. | Devolverlo para que sea completado. | Ninguno |  |

### 4.2.3. Tabla 22: VPA Banca Comercial

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 03000101 | Fallas Técnicas | Fallas en el Sistema IBS, módulo de Propuesta del Crédito | Se continúa con el proceso de recepción, análisis y gestión de la solicitud de forma manual a través del expediente físico del cliente. | Robustecer el Sistema de IBS |  |
| Inconsistencia de Procesos | Personal de la Red de Oficinas en desconocimiento de los procesos y/o procedimientos a seguir en casos de solicitudes de créditos para personas jurídicas. | Ninguno | Inducciones al personal de la Red de Oficinas sobre el proceso de crédito a personas jurídicas |  |
| Recaudos incompletos dentro del expediente del Cliente | Comunicar al cliente que le faltan esos recaudos y que tiene un plazo de 15 días para completarlos. | Revisión más cautelosa por parte de la Red de Oficinas y de los Ejecutivos de Negocios de la solicitud y todos los recaudos que se deben anexar a la misma. |  |
| 03000201 | Recursos Humanos | Conformismo | Ninguno | Talleres con los Gerentes, Subgerentes y los Gerentes Regionales en áreas tales como:   * Motivación al Logro * Estrategias de Ventas   Comunicaciones |  |
| Recursos Humanos | Tiempo en el Cargo | Ninguno |  |
| Recursos Humanos | Conformismo con el sueldo y beneficios actuales | Ninguno |  |
| Recursos Humanos | Falta de comunicación entre los Gerentes, Subgerentes y los Gerentes Regionales | Ninguno |  |
| 03000301 | Fallas Técnicas | No disponer de las computadoras personales durante los Eventos. | Ninguno | Contar con un stock de Pc´s de repuesto para ser utilizadas en caso de fallas o averías. |  |
| No disponer de las conexiones VPN | Si no está disponible el Sistema “Nuevo Sistema de Gestión de Negocios” / “Mi Casa Bien Equipada, se puede realizar manualmente mediante: • un Formato “Cédula de Crédito”, en Excel, que suministra la Gerencia de Liquidación y que se lleva siempre en un Pendrive. • una hoja de Excel que está disponible en la laptop en la que se vacía la información del Cliente | Contratar de manera preventiva con enlaces VPN´s a un proveedor de comunicaciones distinto a CANTV. |  |

### 4.2.4. Tabla 23: VPA de Fideicomiso

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 04010101 | Fallas Técnicas | Limitación en la capacidad de almacenamiento de información del Servidor del Sistema SIF. | Ninguno | Se está desarrollando un nuevo Sistema con más funciones y mayor capacidad, denominado “Sistema Automatizado de Administración de Fideicomiso” (SAF) |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de Plantas Eléctricas |  |
| 04010201 | Recursos Humanos | No tener información precisa sobre el Fideicomiso solicitado | Se notifica a PNAC la inconsistencia y/o faltantes en la información proporcionada del cliente. | Digitalizar y contener en base de datos actualizadas toda la información del cliente y sus cuentas |  |
| Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de Plantas Eléctricas |  |
| 04010202 | Fallas Técnicas | Fallas en el SIF | Ninguno | Disponer de servidores alternos |  |
| 04010203 | Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de Plantas Eléctricas |  |
| Fallas Técnicas | Fallas en el SIF | Ninguno | Disponer de servidores alternos |  |
| 04010301 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema de Fideicomiso (SIF), debido a la poca capacidad de memoria y disco del servidor | Se realiza la conciliación en Microsoft Excel | Potenciar la plataforma tecnológica que soporta el sistema (SIF) |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de UPS y Planta Eléctrica |  |
| Inconsistencia de Procesos | No disponer de las cifras contables de Fideicomiso | Solicitar las cifras a las Gerencias de Operaciones de Fideicomiso y a la Gerencia de Administración e Inversión de Fideicomiso | Ninguno |  |
| 04010302 | Inconsistencia de Procesos | Diferencia entre saldos y/o data del cliente | Solicitar a las Gerencias de: Operaciones de Fideicomiso, Administración e Inversión de Fideicomiso y a la de Promoción, Negocio y Atención al Cliente que revisen y corrijan los problemas con las cifras y data | Llevar un mejor registro y control de la data cargada en el Sistema SIF. |  |
| Fallas Técnicas | No disponer de Internet para acceder a la página Web de la SUDEBAN | Ninguno | Habilitar conexiones redundantes a Internet |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de UPS y Planta Eléctrica |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | No disponer del personal por problemas de acceso a la Torre, debido a disturbios o marchas en la zona. | Se realiza la transmisión con el personal que pueda llegar a la Torre | Disponer de accesos remotos (VPN) |  |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 04010401 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema de Fideicomiso (SIF), debido a la poca capacidad de memoria y disco del servidor | Ninguno | Ninguno, porque llevar controles manuales sería inoperante la practica; debido al volumen que se genera por cada contrato. |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta de personal (al menos un analista y un supervisor), debido a problemas (disturbios, marchas, entre otras) en la zona | Ninguno | Disponer de accesos VPN (accesos remotos) para al menos un analista, un supervisor y la Gerente. |  |
| 04020101 | Fallas Técnicas | Problemas con el Módulo de Inversiones del Sistema de Fideicomiso (SIF) | Ninguno | Se está evaluando la implantación de un nuevo Sistema de Fideicomiso (SAF) con la Empresa Praforca. |  |
| No disponer del Sistema IBS | Ninguno | Disponer de servidores alternos |  |
| Caída de la Energía Eléctrica cuando se tienen pendientes órdenes de inversión hacia BCV | Si se requiere procesar con urgencia unas órdenes de inversiones, se obtienen del Sistema a través de la laptop del VPA de Fideicomiso, se guardan en un pendrive, se imprimen desde un centro de comunicaciones público y se llevan al BCV para su procesamiento. | Disponer de UPS y de Plantas Eléctricas |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta del personal por disturbios o marchas en la zona. | El personal que pueda acceder al BIV realiza todo el trabajo | Disponer de accesos remotos (VPN) |  |
| Inconsistencia de Procesos | No disponer de la información completa sobre la solicitud del cliente | Solicitar la información faltante a la Gerencia de Operaciones de Fideicomiso | Ninguno |  |
| 04020102 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema de Cheques | Ninguno | Disponer de servidores alternos que contengan el Sistema de Cheques |  |
| Problemas con el Sistema IBS | Ninguno | Potenciar el desempeño del Sistema IBS |  |

### 4.2.5. Tabla 24: VPA UAIR

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 05000101 | Recursos Humanos | Falta de personal en la VPA UAIR para realizar las mediciones de Riesgo Operativo | Ninguno | Contratar personal (al menos 4 analistas) para la medición de riesgos operativos. |  |
| 05000102 | Recursos Humanos | Falta de personal en la VPA UAIR para realizar las mediciones de Riesgo Operativo | Ninguno | Contratar personal (al menos 4 analistas) para la medición de riesgos operativos. |  |
| 05000103 | Recursos Humanos | Falta de personal en la VPA UAIR para realizar las mediciones de Riesgo Operativo ya que una sola persona en la UAIR dicta las inducciones, talleres y charlas en materia de riesgos a todo el personal del BIV | Ninguno | Contratación de otro evaluador con experiencia como analista de Riesgo operacional e Instructor en la materia |  |
| 05000201 | Fallas Técnicas | No tener acceso a Internet | Se usan fuentes de información en físico si están disponibles | Habilitar conexiones redundantes a Internet |  |
| 05000301 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema L.A | Ninguno | Disponer de servidores alternos |  |
| 05000302 | Fallas Técnicas | No tener Internet y por ende no poder acceder a la página Web de la SUDEBAN | Ninguno | Habilitar conexiones redundantes a Internet |  |
| 05000303 | Fallas Técnicas | No disponer de Correo Electrónico | Ninguno | Disponer de servidores alternos |  |
| 05000304 | Fallas Técnicas | No tener Internet y por ende no poder acceder a la página Web de la SUDEBAN | Ninguno | Habilitar conexiones redundantes a Internet |  |
| 05000305 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema Automatizado de Información Financiera (SAIF) | Ninguno | Disponer de servidores alternos que contengan al sistema SAIF |  |

### 4.2.6. Tabla 25: VPA de Finanzas.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 06010101 | Fallas Técnicas | No Disponer del Sistema L.A. | Ninguno | Potenciar el desempeño del sistema LA |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que no llegue el expediente con la solicitud del cliente, debido a problemas en la zona para llegar la correspondencia | Ninguno | Enviar digitalizados y en físico los expedientes |  |
| Inconsistencia de Procesos | Que no llegue el “Deal Ticket” para poder realizar el swift | Ninguno | Ninguno |  |
| 06010102 | Fallas Técnicas | No disponer de Correo Electrónico | Ninguno | Balancear cargas y depurar la base de datos de buzones de correo |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que las Oficinas del Extranjero no estén trabajando por problemas climáticos (nevadas, huracanes, etc) | Ninguno | Ninguno |  |
| 06010103 | Fallas Técnicas | No Disponer del Sistema L.A. | Ninguno | Potenciar el desempeño del sistema LA |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que no llegue el expediente con la solicitud del cliente, debido a problemas en la zona para llegar la correspondencia | Ninguno | Enviar digitalizados y en físico los expedientes |  |
| Inconsistencia de Procesos | Que no llegue el “Deal Ticket” para poder realizar el swift | Ninguno | Ninguno |  |
| 06010201 | Fallas Técnicas | Corte del servicio de Electricidad | Ninguno | Contar con una Planta Eléctrica, con suficiente capacidad y donde estén conectados los Pc´s críticos. |  |
| No disponer del Sistema L.A | Ninguno | Disponer de Servidores alternos, con el Sistema L.A |  |
| No disponer del Sistema IBS | Ninguno | Disponer de Servidores alternos, con el Sistema L.A |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | No poder acceder a la Sede del BIV por disturbios en la zona | El personal que pueda acceder, realiza el proceso | Disponer de accesos remotos (VPN) |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 06010301 | Inconsistencia de Procesos | Pérdida de las Carpetas con las solicitudes de los Clientes | Solicitar nuevamente la carpeta a la Oficina | Previamente digitalizar el contenido del expediente |  |
| Fallas Técnicas | No disponer del Sistema L.A | Ninguno | Disponer de un servidor Alterno con el Sistema L.A |  |
| No disponer del Portal de CADIVI | Comunicarse con CADIVI para ver si el problema es de ellos o con tecnología si el problema es de internet del BIV | Ninguno |  |
| Problemas con la Máquina para transmisión de bloques y ráfagas con CADIVI | Ninguno | Contar con al menos otra máquina destinada solamente para la transmisión con CADIVI |  |
| No disponer del acceso a SINEX | Se pasa la información al BCV a través del formato GOC | Ninguno |  |
| 06010401 | Fallas Técnicas | No disponer de Internet | Establecer comunicación con el BCV vía telefónica y obtener la aprobación de enviar el reporte de la transacción vía Correo Electrónico | Disponer de una Laptop con conexión VPN y un conexión a internet 3G móvil, se puede lograr el acceso a la con la VPA Seguridad de la Información. |  |
| No disponer de LA Sistemas | Establecer comunicación con el BCV vía telefónica y obtener la aprobación de enviar el reporte de la transacción vía Correo Electrónico | Disponer de servidores alternos que contengan el sistema LA |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Conectar las PCs de la Gerencia a la planta eléctrica alterna del Banco |  |
| 06010402 | Fallas Técnicas | No disponer de Internet | Establecer comunicación con el BCV vía telefónica y obtener la aprobación de enviar el reporte de la transacción vía Correo Electrónico | Establecer mecanismos alternos de conexión a Internet |  |
| No disponer de Correo Electrónico | Establecer comunicación con el BCV vía telefónica y obtener la aprobación de enviar el reporte de la transacción vía Correo Electrónico | Mejorar el desempeño de la plataforma de mensajería del Banco |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Conectar las PCs de la Gerencia a la planta eléctrica alterna del Banco |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 06010403 | Fallas Técnicas | No disponer de LA Sistemas | Ninguno | Se podría analizar la información vía telefónica con la Contraparte pero con alto riesgo de que la información pudiera no ser veraz o completa. |  |
| No disponer de acceso a Bloomberg | Ninguno | Se podría analizar la información vía telefónica con la Contraparte pero con alto riesgo de que la información pudiera no ser veraz o completa. |  |
| 06010501 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema LA | Se toman los datos por vía telefónica o se solicita que los envíen por e.mail, se transcriben los datos de la transacción en Excel y cuando se disponga del Sistema LA se transcriben en él. | Contar con servidores alternos que contengan réplicas de LA y de la base de datos. |  |
| No disponer de línea telefónica | Ninguno | Usar el Correo Electrónico para contactar a los otros entes involucrados en el proceso |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Conectar las PCs de la Gerencia a la planta eléctrica alterna del Banco |  |
| 06010502 | Fallas Técnicas | No disponer de los Formatos 202 y 103 | Ninguno | Mantener la cantidad suficiente en el archivo físico de la Gerencia Mercado Monetario (Piso 16) |  |
| Fallas con los enlaces de comunicaciones a la VPA Negocios / VPD Corporativa / Gerencia Negocios Corporativos. | Se comunica vía telefónica con la Gerencia de Negocios Corporativos para que la reenvíen por cualquier medio que esté disponible (Ej, Correo electrónico) | Establecer mecanismos alternos de comunicación |  |

### 4.2.7. Tabla 26: VPA de Administración

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 07010101 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema SOLPAGO para Compras de bienes y/o materiales  NOTA: no afecta la compra de Servicios | Para la Compra de Servicios se puede usar la información que se dispone en físico (Listado de Proveedores), seleccionar de la lista y comunicarse con el o los Proveedor (es) seleccionado (s) por vía telefónica inicialmente y luego enviar vía email los requerimientos del caso. | Ninguno |  |
| 07010201 | Inconsistencia de Procesos | Formato de Desincorporación de Documentos mal elaborado por el Usuario | Se devuelve el Formato y no se realiza la desincorporación de la documentación, hasta que el mismo esté conforme con lo contenido en la caja donde están los documentos a desincorporar. | Dictar charlas e inducciones al personal de cómo llenar el formato de desincorporación de documentos |  |
| 07010202 | Inconsistencia de Procesos | Que el documento al desincorporarlo y archivarlo no se haya colocado en el archivo registrado y genere mayor tiempo para ubicar el mismo. | Ninguno | Digitalizar previamente el documento e indexarlo mediante una aplicación |  |
| 07010203 | Problemas Entorno / Ambiente | Que Domesa o Fedex no pueda transportar las valijas con la correspondencia, debido a problemas en la zona. | Domesa y Fedex aplican sus respectivos Planes de Contingencia y siguen prestando el servicio | Ninguno |  |
| 07010301 | Inconsistencia de Procesos | Falta de Planificación por parte del área solicitante de un pago de viático ya que dejan todo a último momento y se hace más difícil conseguir disponibilidad de vuelos, hoteles, entre otros. | Se trata de conseguir a través de las 2 Agencias de viajes los boletos, en caso de no conseguir tal como lo solicitan, se les informa a las áreas solicitantes las limitaciones encontradas. | Crear una Cultura Organizativa dentro del BIV, donde predomine el Compromiso, la Responsabilidad, para que todas las áreas realicen su planificación con tiempo. |  |
| Fallas Técnicas | Problemas con el Sistema de Viáticos Nacionales | Se utiliza la planilla en Excel para cargar la información de los viáticos | Disponer de un Sistema más robusto y actualizado para el manejo de viáticos |  |
| Problemas con el Sistema IBS | Ninguno | Mejorar el desempeño del sistema IBS |  |

### 4.2.8. Tabla 27: VPA de Planificación

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 08010001 | Fallas Técnicas | No disponer de IBS por Fallas en la red | Ninguno | Contar con Políticas de mantenimiento del sistema y de la red |  |
| Inconsistencia de Procesos | No disponer de la información de las unidades organizativas sobre las metas establecidas | Monitoreo y seguimiento continuo | Ninguno |  |
| 08020101 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema People Soft | Ninguno | Registrar los “Gastos Presupuestarios” recibidos usando hojas de Excel y luego transferir la información al Sistema People Soft |  |
| No disponer de Excel | Ninguno | Hacer el registro de los “Gastos Presupuestarios” recibidos en hojas de contabilidad en forma manual (con lápiz) |  |
| No disponer de la Aplicación Cristal Report | Ninguno | Utilizar Aplicaciones como: PDF, HTM, Excel, Word, para la impresión del “reporte” que emite el Sistema People Soft |  |
| Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Solicitar a Infraestructura y Tecnología que conecten las Maquinas de la Gerencia a la red de la Planta Eléctrica alterna. |  |
| 08030101 | Recursos Humanos | Falta de personal para cubrir la plantilla completa de la Gerencia | El personal que está actualmente en la Gerencia cubre todo el trabajo | Aumentar la plantilla laboral |  |
| Fallas Técnicas | Caída de la Energía Eléctrica | Ninguno | Disponer de Plantas Eléctricas Alternas |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Que el personal no pueda acceder al lugar de trabajo por disturbios en la zona | El personal que pueda acceder al lugar de trabajo asume todo el trabajo pendiente | Disponer de accesos remotos a los sistemas y aplicaciones. |  |
| Inconsistencia de Procesos | Retraso en los tiempos de respuesta de atención al personal que va a levantar o actualizar la información | Se escala al jefe superior inmediato | Implantar una Cultura Organizacional, donde predomine el compromiso del empleado hacia la Institución |  |
| 08030102 | Recursos Humanos | Que los Usuarios no entregan la información relativa a sus procesos oportunamente | Se busca la información directamente contactando al VP y/o Gerente de la Unidad | Ninguno |  |
| Falta de Personal en la Gerencia Organización y Procesos Operativos | Asignar a cada proyecto dos analistas para que cuando falte uno lo continúe el otro | Ninguno |  |
| Inconsistencia de Procesos | Retardo en la Asignación de Claves por la VPA Seguridad de la Información / Gerencia Control de Accesos Lógicos | Se notifica al VPA vía correo electrónico para que acelere el Proceso | Ninguno |  |

### 4.2.9. Tabla 28: VPA de Contaduría

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 09010001 | Fallas Técnicas | Caída en las comunicaciones con la VPD de Contabilidad Operativa. | Ninguno | Reforzar los canales de Comunicaciones |  |
| Caída en las comunicaciones con las Oficinas en el Exterior. | Ninguno | Reforzar los canales de Comunicaciones |  |
| No disponer de la Extranet de SUDEBAN | Comunicarse con la gerencia de Inspecciones de SUDEBAN para que aperturen el acceso a la Intranet | Ninguno |  |
| Que fallen simultáneamente las computadoras personales de Freddy García y Gemyros Carta | Ninguno | Que la VP de Seguridad de la información conceda acceso permisado a otros equipos de la Gerencia de Análisis y Estados Financieros |  |
| No disponer de energía eléctrica para el funcionamiento de los equipos | Se solicita a la VP de Seguridad Informática para que habilite una maquina en otra área del Banco que esté conectada a la Planta Eléctrica. | Que la VP de Tecnología provea de UPS´s a la Gerencia de Análisis de Estados Financieras o Conexión a la planta eléctrica alterna del BIV |  |
| 09010002 | Fallas Técnicas | No disponer del Módulo “Entes Gubernamentales” de IBS | Ninguno | Mejorar el desempeño del sistema IBS |  |
| No tener acceso a la Página Web del BCV | Se traslada personal con la información digital al BCV. | Ninguno |  |
| No disponer de energía eléctrica para el funcionamiento de los equipos | Se solicita a la VP de Seguridad Informática para que habilite una maquina en otra área del Banco que esté conectada a la Planta Eléctrica. | Que la VP de Tecnología provea de UPS´s a la Gerencia de Análisis de Estados Financieras o Conexión a la planta eléctrica alterna del BIV |  |
| 09020001 | Fallas Técnicas | Falla del sistema a nivel de Hardware | Soporte del área de la VPD Gestión Tecnológica | Precisar un contrato de reemplazo de partes y piezas con respuesta inmediata |  |

### 4.2.10. Tabla 29: VPA Control de Gestión

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 10010001 | Fallas Técnicas | No disponer del Sistema IBS | Se le solicita la información contable a la Gerencia de Contabilidad | Mejorar el desempeño del sistema IBS |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | No poder acceder el Banco por problemas en la zona. | Ninguno | Disponer de accesos remotos (VPN) |  |

### 4.2.11. Tabla 30: VPA de Seguridad Integral

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 11010101 | Problemas Entorno / Ambiente | Roedores que se comen los cables | Fumigaciones | Realizar Fumigaciones como mínimo cada 3 meses |  |
| Fallas Técnicas | Obsolescencia de los Sistemas de Seguridad | Existe un Proyecto para la actualización de los Sistemas de Seguridad | Cambio de Equipos Obsoletos por Equipos de nueva Tecnología |  |
| Caídas de la Energía Eléctrica | Ninguno | Contar con UPS de larga duración y con Plantas Eléctricas |  |
| Aires Acondicionados dañados | Reportar a Infraestructura | Disponer de Controles de Mantenimiento de los Aires con mayor periocidad |  |
| Problemas de Comunicaciones entre las Oficinas y la Torre BIV | Reportar a Tecnología | Disponer de enlaces redundantes. |  |
| 11010201 | Fallas Técnicas | Obsolescencia de los Sistemas de Seguridad | Existe un Proyecto para la actualización de los Sistemas de Seguridad | Cambio de Equipos Obsoletos por Equipos de nueva Tecnología |  |
| 11010301 | Fallas Técnicas | Obsolescencia de los Sistemas de Seguridad | Existe un Proyecto para la actualización de los Sistemas de Seguridad | Cambio de Equipos Obsoletos por Equipos de nueva Tecnología |  |
| 11020101 | Fallas Técnicas | Falla en el sistema CACTUS | A través del área de Mesa de Ayuda se canaliza la resolución de las fallas relacionadas al Sistema CACTUS | Disponer de servidores alternos que contengan la aplicación CACTUS y la base de datos |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Feriados no previstos o días no laborables en algunos estados del país | El investigador siempre lleva los caso adelantados para prevenir este tipo de situaciones | Ninguno |  |
| 11020102 | Inconsistencia de Procesos | Expediente de reclamos mal sustentado | Siempre se tiene que precisar toda la información de los expedientes de los reclamos | Ninguno |  |
| Inventario de Bienes Inmuebles desactualizado | Ninguno | Mejorar los procesos de control de Inventario de los Bienes Nacionales del Banco |  |
| Falla en los controles de acceso | Seguridad Bancaria se encarga de controlar los accesos a las oficinas del Banco | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | Falla de equipos XCOPE | Se contacta al área de mesa de ayuda, y se canaliza la resolución de los fallos con el personal técnico del área de Seguridad Electrónica | Tener el control de los registros fotográficos del sistema XVIEWER |  |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 11030001 | Inconsistencia de Procesos | No disponer del presupuesto necesario para implementar eficazmente el Plan de Emergencia de la Torre Financiera Las Delicias. | Se dividió el Presupuesto en dos partes: una a cargo de la VPD Seguridad Laboral y la otra a cargo de la VPA Administración / VPD Servicios Administrativos y Control de Inmuebles | Ninguno |  |
| Recursos Humanos | No contar con la participación activa de la Alta Dirección, de los VPs y Gerentes. | Hacer del conocimiento a la Dirección del Banco de la necesidad de implementar los Planes de salvaguarda de los Recursos Humanos del Banco y de todas las personas que se encuentren en sus instalaciones. | Ninguno |  |

### 4.2.12. Tabla 31: VPA de Auditoría Interna

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 12010101 | Fallas Técnicas | No Disponer del acceso remoto para utilizar el Sistema Teammate para supervisión remota de los auditores destacados en las agencias BIV USA | Se le solicita al Auditor de las Oficinas de Nueva York y Miami que envíe por correo electrónico o copie en la carpeta compartida “BIV Exterior” la información a ser verificada | Ninguno |  |
| Inconsistencia de Procesos | No disponer de la información correcta, veraz y oportuna por parte de las Unidades auditadas | Solicitar de nuevo la información faltante y si es necesario escalar el requerimiento a niveles superiores | Desarrollar una Cultura Organizacional donde el empleado se comprometa con la Institución sobre el suministro de información a los entes de control interno y externo |  |
| Fallas Técnicas | No disponer del Sistema ACL para efectuar extracción de datos y su correspondiente análisis | Se trabaja la información en Excel y luego se pasa a ACL. | Ninguno |  |
| No disponer del Sistema IBS Branch | Ninguno | Fortalecer el desempeño del sistema IBS |  |
| 12010201 | Inconsistencia de Procesos | Tiempo de Respuestas no Óptimos por parte de las áreas auditadas | Envío de Comunicaciones, visitas en sitio y por último escalar al superior | Implantar una Cultura Organizacional con compromisos de los empleados hacia la Institución |  |
| Falta de remisión de soporte que evidencie la atención de la observación reportada | Reportar al Comité Interno de Auditoría | Sanciones a los funcionarios por ausencia de atención a la unidad de Auditoría Interna. |  |
| 12010202 | Inconsistencia de Procesos | Falta de información suministrada por las Gerencias auditadas | Ratificación de solicitud de información | Implantar una Cultura Organizacional con compromisos de los empleados hacia la Institución |  |
| Recursos Humanos | Falta de personal por reposos médicos | Los demás Auditores realizan las Auditorías del personal faltante por enfermedad | Ninguno |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 12010301 | Recursos Humanos | Falta de personal para atender todas las auditorías en todas las Oficinas | Se realizan las auditorías con el personal actual, pero no se pueden auditar todas las Oficinas en un año (solo se auditan aproximadamente el 50% de las Oficinas) | Contratar más personal para cubrir toda la plantilla requerida. |  |
| Falta de colaboración del personal de la Oficina para suministrar la información | Como consecuencia de la falta de colaboración e intentar varias veces, se suspende la auditoría, se levanta un acta y se notifica al jefe superior, al igual que a la SUNAI | Suministrar a las oficinas archivadores para llevar un mejor control de toda la documentación que manejan. |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Poco espacio físico para realizar la Auditoría y resguardar la información levantada dentro de la Oficina y/o la Taquilla auditada | Como consecuencia de la falta de espacio físico, se suspende la auditoría, se levanta un acta y se notifica al jefe superior, al igual que a la SUNAI. En caso de contar con por lo menos un escritorio, se realiza la auditoría pero sin la confidencialidad requerida | Habilitar un espacio para Auditoria ( por lo menos 1 o 2 escritorios) |  |
| Lugar de trabajo no acorde para realizar la auditoría (Ejemplo Oficina en remodelación) | Como consecuencia de la falta de condiciones, se suspende la auditoría, se levanta un acta y se notifica al jefe superior, al igual que a la SUNAI | Realizar los trabajos de mantenimiento en horario fuera de la oficina |  |
| 12010401 | Inconsistencia de Procesos | Que las Unidades Organizativas auditadas, oculten información sobre la plataforma tecnológica empleada en sus procesos | Se realiza una investigación potestativa, ya que por Ley, están obligados a suministrar toda la información | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | Negación de los accesos a los sistemas y/o aplicaciones por parte de Seguridad de la Información | Se justifica la solicitud y en caso de negación, se escala a Presidencia | Contar con acuerdos firmados |  |
| 12010501 | Inconsistencia de Procesos | No estar actualizados en materia de leyes relacionadas a Potestad Investigativa | Ninguno | Dictar entrenamientos y capacitación en materia legal |  |
| Falta de material bibliográfico | Ninguno | Ninguno |  |
| 12020101 | Inconsistencia de Procesos | Que no se provean los insumos necesarios de las actuaciones | Se devuelve el Informe de resultados remitidos por la Gerencia de Potestad Investigativa fundamentado  debidamente | Ninguno |  |

### 4.2.13. Tabla 32: VPA de RRHH

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 13000101 | Fallas Técnicas | Falla en el sistema de Gestión de RRHH, SIGEFIRRHH a nivel de código | Se contacta a mesa de ayuda para que notifique a su  vez al personal de tecnología para que active el soporte  ante DIGEMAFER | Mejorar el desempeño del sistema de Gestión de RRHH |  |
| Falla en la red de datos | Se notifica a mesa de ayuda | Establecer mecanismo de balanceo de ancho de banda en la red. |  |
| Falla en el suministro de energía eléctrica | Ninguno | Que las computadoras del área de nómina estén conectados a la planta eléctrica |  |
| 13000201 | Fallas Técnicas | No disponer de energía eléctrica en el Edif. Sede del Banco | El Personal puede dirigirse directamente a las Clínicas, Laboratorios y centros d Atención Primaria autorizados por Seguros Federal C.A. | El Personal puede dirigirse directamente a las Clínicas, Laboratorios y centros d Atención Primaria autorizados por Seguros Federal C.A. |  |
| No disponer del Sistema de Beneficios y Fondo de Protección Social (SBFPS) | Atender solo a personal del Banco plenamente identificado | Atender solo a personal del Banco plenamente identificado |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | No poder acceder a la Sede del Banco por problemas de orden social en sus inmediaciones o en las rutas de acceso desde sus domicilios. | El Personal puede dirigirse directamente a las Clínicas, Laboratorios y centros d Atención Primaria autorizados por Seguros Federal C.A. | El Personal puede dirigirse directamente a las Clínicas, Laboratorios y centros d Atención Primaria autorizados por Seguros Federal C.A. |  |
| 13000202 | Fallas Técnicas | Que no se disponga de la Red CANTV | Los Centros de Salud se comunican a través de Teléfonos Celulares Corporativos de Dhikla Petit y el Operador de Guardia y de conexiones VPN | Recibir la información vía WHATSAPP. Tendría que notificarse a los Centros de Salud de la factibilidad de este medio como comunicación de emergencia. |  |

### 4.2.14. Tabla 33: VPA de Seguridad de la Información

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Código | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 14000101 | Recurso Humano | No contar con el personal especializado | Adquisición de talento humano especializado en el área | Entrevistas de trabajo verificando los Métodos y estructuración de Trabajo de los postulantes al cargo  Periodo de prueba |  |
| Problemas entorno ambiente | Falta de recursos tecnológicos | Inventario de equipos tecnológicos de HW y SW | Que se materialice la solicitud en materia de adquisiciones efectuada a través del POA |  |
| Problemas entorno ambiente | Situaciones sociales anómalas | Ninguno | Ninguno |  |
| 14000102 | Recurso Humano | No contar con el personal especializado | Adquisición de talento humano especializado en el área | Entrevistas de trabajo verificando los Métodos y estructuración de Trabajo de los postulantes al cargo  Periodo de prueba |  |
| Problemas entorno ambiente | Falta de recursos tecnológicos | Inventario de equipos tecnológicos de HW y SW | Que se materialice la solicitud en materia de adquisiciones efectuada a través del POA |  |
| Problemas entorno ambiente | Situaciones sociales anómalas | Ninguno | Ninguno |  |
| 14000103 | Recurso Humano | No contar con el personal especializado | Adquisición de talento humano especializado en el área | Entrevistas de trabajo verificando los Métodos y estructuración de Trabajo de los postulantes al cargo  Periodo de prueba |  |
| Problemas entorno ambiente | Falta de recursos tecnológicos | Inventario de equipos tecnológicos de HW y SW | Que se materialice la solicitud en materia de adquisiciones efectuada a través del POA |  |
| Problemas entorno ambiente | Situaciones sociales anómalas | Ninguno | Ninguno |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 14010001 | Fallas Técnicas | Caída de la Plataforma Tecnológica | Redundancia en la plataforma tecnológica que es constantemente monitoreada | Actualización y modernización de la plataforma tecnológica. |  |
| Falla en la conexión al host principal aunque los servidores estén funcionando | Monitoreo constante | Adquisición de herramientas tecnológicas para robustecer el monitoreo constante a nivel de aplicaciones. |  |
| Inconsistencia de Procesos | Base de datos de clientes incompleta lo que ocasiona búsquedas no efectivas | Ninguno | Actualizar constantemente la Base de Datos de los clientes |  |
| Políticas no declaradas en la regla de monitoreo que estén relacionadas con  transacciones, es decir, que no se cumpla el procedimiento relacionado a este tipo de  eventos. | Ninguno | Adquisición de herramientas tecnológicas para robustecer el análisis preventivo del fraude.  Cambio de las políticas de monitoreo de las transacciones en función a los períodos del año. |  |
| Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes | Ninguno | Crear perfiles ejecutor – aprobador, es decir, establecer esquemas de canales aprobatorios y probatorios para carga de políticas relacionadas a detección de fraudes. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 14010002 | Fallas Técnicas | Caída de la Plataforma Tecnológica | Redundancia en la plataforma tecnológica que es constantemente monitoreada | Actualización y modernización de la plataforma tecnológica. |  |
| Falla en la conexión al host principal aunque los servidores estén funcionando | Monitoreo constante | Adquisición de herramientas tecnológicas para robustecer el monitoreo constante a nivel de aplicaciones. |  |
| Inconsistencia de Procesos | Base de datos de clientes incompleta lo que ocasiona búsquedas no efectivas | Ninguno | Actualizar constantemente la Base de Datos de los clientes |  |
| Políticas no declaradas en la regla de monitoreo que estén relacionadas con  transacciones, es decir, que no se cumpla el procedimiento relacionado a este tipo de  eventos. | Ninguno | Adquisición de herramientas tecnológicas para robustecer el análisis preventivo del fraude.  Cambio de las políticas de monitoreo de las transacciones en función a los períodos del año. |  |
| Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes | Ninguno | Crear perfiles ejecutor – aprobador, es decir, establecer esquemas de canales aprobatorios y probatorios para carga de políticas relacionadas a detección de fraudes. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 14020101 | Fallas Técnicas | Caída de la Plataforma Tecnológica | Redundancia en la plataforma tecnológica que es constantemente monitoreada | Actualización y modernización de la plataforma tecnológica. |  |
| Inconsistencia de Procesos | Políticas no declaradas, que permita un  incumplimiento en los procesos asociados  a la evaluación de vulnerabilidades y riesgos. | Ninguno | Implementación de políticas y metodología para el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas, así como metodologías para la evaluación de vulnerabilidades y riesgos. |  |
| Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes. | Perfilamiento de plataforma, restricción de accesos a nivel perimetral y monitoreo de core bancario. | Depuración de perfiles, crear roles de ejecución y aprobación por separado, mejora en los esquemas de seguridad y monitoreo transaccional. |  |
| 14020102 | Fallas Técnicas | Caída de la Plataforma Tecnológica | Redundancia en la plataforma tecnológica que es constantemente monitoreada | Actualización y modernización de la plataforma tecnológica. |  |
| Inconsistencia de Procesos | Políticas no declaradas, que permita un  incumplimiento en los procesos asociados  a la evaluación de vulnerabilidades y riesgos. | Ninguno | Implementación de políticas y metodología para el desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas, así como metodologías para la evaluación de vulnerabilidades y riesgos. |  |
| Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes. | Perfilamiento de plataforma, restricción de accesos a nivel perimetral y monitoreo de core bancario. | Depuración de perfiles, crear roles de ejecución y aprobación por separado, mejora en los esquemas de seguridad y monitoreo transaccional. |  |
| 14020103 | Fallas Técnicas | Ataque a nivel lógico | Protocolos de seguridad de servicios web, ej, SSH, AS256 | Implantar Controladores de Perímetro |  |
| Vencimiento del certificado y de las llaves públicas y privadas | Se lleva la bitácora de vencimiento | Establecer mecanismos de control previo y administración de las llaves |  |
| 14020104 | Recursos Humanos | Complicidad de personal interno en la ejecución de fraudes. | Nuevos Ingresos de Personal especializado en el área de Proyectos | Establecer mecanismos de seguimiento, investigaciones y control del personal |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 14030101 | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | • Se ejecuta un procedimiento de depuración de usuarios y perfiles • Se verifican los perfiles, según información que envía el área de Planificación, Presupuesto y Procesos • La VP de Riesgo constantemente verifica si se cumple las políticas de acceso correspondientes | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | Se identifica y se anuncia al personal de Tecnología | Ninguno |  |
| 14030102 | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | • Se ejecuta un procedimiento de depuración de usuarios y perfiles • Se verifican los perfiles, según información que envía el área de Planificación, Presupuesto y Procesos • La VP de Riesgo constantemente verifica si se cumple las políticas de acceso correspondientes | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | Se identifica y se anuncia al personal de Tecnología | Ninguno |  |
| 14030103 | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | • Se ejecuta un procedimiento de depuración de usuarios y perfiles • Se verifican los perfiles, según información que envía el área de Planificación, Presupuesto y Procesos • La VP de Riesgo constantemente verifica si se cumple las políticas de acceso correspondientes | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | Se identifica y se anuncia al personal de Tecnología | Ninguno |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 14030104 | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | • Se ejecuta un procedimiento de depuración de usuarios y perfiles • Se verifican los perfiles, según información que envía el área de Planificación, Presupuesto y Procesos • La VP de Riesgo constantemente verifica si se cumple las políticas de acceso correspondientes | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | Se identifica y se anuncia al personal de Tecnología | Ninguno |  |
| 14030105 | Recursos Humanos | Mantenimiento erróneo o no autorizados | • Se ejecuta un procedimiento de depuración de usuarios y perfiles • Se verifican los perfiles, según información que envía el área de Planificación, Presupuesto y Procesos • La VP de Riesgo constantemente verifica si se cumple las políticas de acceso correspondientes | Ninguno |  |
| Fallas Técnicas | Falla de los sistemas | Se identifica y se anuncia al personal de Tecnología | Ninguno |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 14030201 | Fallas Técnicas | Equipos en obsolescencia, fuera de soporte y sin contrato mantenimiento. | Se adquirieron nuevos equipos con su correspondiente contrato de soporte y mantenimiento, solo falta su implementación | Poner en producción los nuevos equipos adquiridos |  |
| Falta de aplicaciones de parches de seguridad y firmware. | Se adquirieron nuevos equipos con su correspondiente contrato de soporte y mantenimiento, solo falta su implementación | Poner en producción los nuevos equipos adquiridos |  |
| Corrupción de configuraciones, políticas y respaldos. | Actualmente se están realizando los respectivos respaldos de políticas y configuraciones de los equipos de seguridad. | Disponer de un área de almacenamiento, deseable un espacio en la SAN para salvaguardar los respaldos. |  |
| Equipos sin redundancia. | No existe | Poner en producción los nuevos equipos adquiridos a nivel de Firewall y AAA en alta disponibilidad |  |
| Equipos con inadecuada alimentación y protección eléctrica. | Existe un sistema de alimentación eléctrica en redundancia con balanceo de cargas en el data center de las mercedes el cual protege a los equipos de interrupciones eléctricas. | Conectar los equipos a UPS´s y a la plata eléctrica alterna |  |
| Ataques informáticos. | Se adquirieron nuevos equipos con su correspondiente contrato de soporte y mantenimiento, solo falta su implementación | Adquirir un controlador de perímetro |  |
| Recursos Humanos | Falta de capacitación del personal. | Actualmente se comenzó un plan de entrenamiento al personal a fin de capacitarlos técnicamente en sus áreas operativas. | Se debe mantener al personal constantemente capacitado a fin de brindar una adecuada administración en las diferentes soluciones de seguridad que están instaladas y que se están adquiriendo. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 14030202 | Fallas Técnicas | Equipos en obsolescencia, fuera de soporte y sin contrato mantenimiento. | Se adquirieron nuevos equipos con su correspondiente contrato de soporte y mantenimiento, solo falta su implementación | Poner en producción los nuevos equipos adquiridos |  |
| Falta de aplicaciones de parches de seguridad y firmware. | Se adquirieron nuevos equipos con su correspondiente contrato de soporte y mantenimiento, solo falta su implementación | Poner en producción los nuevos equipos adquiridos |  |
| Corrupción de configuraciones, políticas y respaldos. | Actualmente se están realizando los respectivos respaldos de políticas y configuraciones de los equipos de seguridad. | Obtener un área de almacenamiento, deseable un espacio en la SAN para salvaguardar los respaldos. |  |
| Equipos sin redundancia. | No existe | Poner en producción los nuevos equipos adquiridos a nivel de Firewall y AAA en alta disponibilidad |  |
| Equipos con inadecuada alimentación y protección eléctrica. | Existe un sistema de alimentación eléctrica en redundancia con balanceo de cargas en el data center de las mercedes el cual protege a los equipos de interrupciones eléctricas. | Conectar los equipos a UPS´s y a la plata eléctrica alterna |  |
| Ataques informáticos. | Se adquirieron nuevos equipos con su correspondiente contrato de soporte y mantenimiento, solo falta su implementación | Poner en producción los nuevos equipos adquiridos |  |
| Recursos Humanos | Falta de capacitación del personal. | Actualmente se comenzó un plan de entrenamiento al personal a fin de capacitarlos técnicamente en sus áreas operativas. | Se debe mantener al personal constantemente capacitado a fin de brindar una adecuada administración en las diferentes soluciones de seguridad que están instaladas y que se están adquiriendo. |  |
| 14040001 | Fallas Técnicas | Desactivación de logs que impide el proceso de investigación durante una auditoría | Monitoreo de sistemas y solicitud de activación de auditorias | Implementación de herramientas tipo SIEM |  |

### 4.2.15. Tabla 34: VPA de Gestión Tecnológica

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15000101 | Fallas Técnicas | Que se dañe la computadora personal de los empleados de la Gerencia, se pierda la información y no exista inmediato | El que brinda el personal de soporte | La atención de soporte técnico debe ser más expedita al momento de resolver la incidencia de falla, centralizar toda la información de documentación y correo en la red y respaldar la información de los equipos de los usuarios de la Gerencia Arquitectura y Control de Requerimientos |  |
| Recursos Humanos | Falta de RRHH | Ninguno | Ninguno |  |
| 15000102 | Fallas Técnicas | Que se dañe la computadora personal de los empleados de la Gerencia, se pierda la información y no exista inmediato | El que brinda el personal de soporte | La atención de soporte técnico debe ser más expedita al momento de resolver la incidencia de falla, centralizar toda la información de documentación y correo en la red y respaldar la información de los equipos de los usuarios de la Gerencia Arquitectura y Control de Requerimientos |  |
| Recursos Humanos | Falta de RRHH | Ninguno | Ninguno |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15010001 | Fallas Técnicas | Carencia de espacio en disco en los equipos servidores de la plataforma alta con POWER7 y la plataforma media con los servidores IBM | Ninguno | Que se materialice el proyecto de redimensionamiento de la plataforma tecnológica |  |
| Falla eléctrica en las agencias | Depende de los procesos del área de Servicios Generales | Mejorar el proceso de servicio de mantenimiento y atención a los equipos UPS de las agencias |  |
| Disminución de la capacidad de procesamientos en los servidores tanto en plataforma alta como en plataforma media | Ninguno | Que se materialice el proyecto de redimensionamiento de la plataforma tecnológica |  |
| Licenciamiento desactualizado de los sistemas operativos de los equipos de escritorio (Windows XP), lo que implicaría vulnerabilidades de seguridad lógica que pueden poner en riesgo los activos del Banco. | La empresa Microsoft aún está dando soporte a las actualizaciones del sistema operativo Windows XP | Que se materialice el proyecto de regularización de licenciamiento de Microsoft, que contempla la actualización del sistema operativo y aplicaciones de escritorio como Office, Projects, Visio, etc. Adicionalmente se está trabajando en el proyecto de renovación de la plataforma de equipos de escritorio. |  |
| Aterramiento eléctrico inadecuado en las agencias | Depende de los procesos del área de Servicios Generales | Mejorar el proceso de adecuación del aterramiento y también la supervisión constante para verificar su estado |  |
| Recursos Humanos | Carencia de personal para ejecutar labores técnicas | Se está en proceso de contratación de personal | Que se concrete la contratación del personal requerido |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15010101 | Fallas Técnicas | Falla de hardware en el AS400 y falla de software a nivel de Socket, lo que afectaría comunicación entre la plataforma Media y Alta | Monitoreo de los recursos de la plataforma Alta y Media | Que se materialice el plan de redimensionamiento de la Plataforma Tecnológica |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Colapso en el aspecto de Almacenamiento | Monitoreo de los recursos de la plataforma Alta y Media | Que se materialice el plan de redimensionamiento de la Plataforma Tecnológica |  |
| Recursos Humanos | Retiro del personal | Se cuenta con algunos especialistas en otras áreas que pueden dar soporte en caso de que algún personal se retire del Banco | Contratación de personal especializado y mejora salariales |  |
| Inconsistencia de Procesos | Retrasos en los pagos a los proveedores de los servicios que dan soporte al proceso | Ninguno | Mejorar los procesos de pago a proveedores |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15010201 | Fallas Técnicas | Carencia de espacio de almacenamiento en ambas plataformas | Monitoreo a través de la herramienta de Tango, la cual envía alertas vía correo de la inactividad de los servicios de conexión con el cliente. De esta manera se procede a efectuar las actividades necesarias. | Adquirir sistema de almacenamiento y respaldo basado en virtualización de librerías de cintas (VTL) |  |
| Carencia de recursos de almacenamiento externo en el AS400 – Cliente/Servidor | Ninguno | Con el proyecto de redimensionamiento de la plataforma tecnológica se adquiera una robótica, que se adapte a las necesidades de la institución |  |
| Falla de algún componente de hardware del servidor de respaldo | Monitoreo a través de la herramienta de Tango la emisión alertas vía correo, para proceder a realizar las actividades necesarias.  Garantía del hardware | Disponer de plataforma de respaldo redundante |  |
| 15010301 | Fallas Técnicas | Falla de Hardware | Alertas o advertencias que arrojan los equipos en caso de falla  Monitoreo de los equipos como parte de las funciones de los planificadores | Contratar un servicio de mantenimiento y reemplazo de partes inmediato |  |
| Falla en las comunicaciones | Acuerdo de niveles de servicios con los proveedores | Disponer de proveedores alternos de servicio de comunicaciones |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15010302 | Fallas Técnicas | Falla de Hardware | Alertas o advertencias que arrojan los equipos en caso de falla  Monitoreo de los equipos como parte de las funciones de los planificadores | Contratar un servicio de mantenimiento y reemplazo de partes inmediato |  |
| Falla en las comunicaciones | Acuerdo de niveles de servicios con los proveedores | Disponer de proveedores alternos de servicio de comunicaciones |  |
| 15010401 | Fallas Técnicas | Carencia de espacio en disco en los equipos servidores tanto en la plataforma alta con POWER7 como con la plataforma media con los servidores Intel | Los controles que existen son manuales, y tratan de procedimientos escritos y ya establecidos que se ejecutan tres veces por semana para mantener la operatividad, de manera que no se vea afectado el aspecto de almacenamiento. En cuanto a procesamiento, se controla monitoreando con varias herramientas, una de ellas es denominada Tango 04, que permite visualizar el estado de las plataformas Intel y la otra es Robot Alert, que lo hace en la plataforma Power. Robot Alert informa de acuerdo a los parámetros programados | Que se materialice el proyecto de redimensionamiento de la plataforma tecnológica |  |
| Inconsistencia de Procesos | Falla en procedimientos y controles de seguridad física, sobre todo con la relacionada al perímetro del edificio de las Delicias | Ninguno | Hay que ejecutar trabajos de reforzamiento de la seguridad perimetral de las instalaciones del edificio de las Delicias de manera inmediata. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15010501 | Fallas Técnicas | Fallas masivas de corte de los servicios a nivel WAN, LAN. | Ante las posibles fallas con los enlaces de comunicación, Cantv provee un servicio proactivo de monitoreo a través de la administración delegada para notificar las incidencias. | Disponer de proveedores de servicio de comunicaciones alternos |  |
| Fallas técnicas en cuartos de comunicaciones (Fuentes de energía) | Algunos cuartos de comunicaciones están dotados de fuentes de respaldo (UPS), pero en las agencias existen  cuartos que no tienen esta protección | Adquirir UPS con baterías que brinden autonomía y protección de al menos una hora |  |
| Falla física en los equipos de comunicaciones | Garantías de los equipos para efectuar reemplazos de piezas y partes | Contratar servicio de reemplazo inmediato de equipos y componentes en sitio |  |
| Inconsistencia de Procesos | Mala organización en los inventarios, retrasos en la adquisición de suministros | Reemplazo de piezas y partes así como sustitución de equipamiento.  Estimación periódica de los materiales e instrumentos para el desempeño de las labores de telefonía y  cableado estructurado. | Implementar un sistema de inventario que permita conocer con exactitud la ubicación de los dispositivos en uso y en resguardo. Además, contar con stock de partes y piezas o contrato de mantenimiento que permita mantener la operatividad de los sistemas Distribuidos.  Revisión y actualización constante del material de trabajo para garantizar la existencia de los mismos |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15010502 | Fallas Técnicas | Fallas masivas de corte de los servicios a nivel WAN, LAN. | Ante las posibles fallas con los enlaces de comunicación, Cantv provee un servicio proactivo de monitoreo a través de la administración delegada para notificar las incidencias. | Disponer de proveedores de servicio de comunicaciones alternos |  |
| Fallas técnicas en cuartos de comunicaciones (Fuentes de energía) | Algunos cuartos de comunicaciones están dotados de fuentes de respaldo (UPS), pero en las agencias existen  cuartos que no tienen esta protección | Adquirir UPS con baterías que brinden autonomía y protección de al menos una hora |  |
| Falla física en los equipos de comunicaciones | Garantías de los equipos para efectuar reemplazos de piezas y partes | Contratar servicio de reemplazo inmediato de equipos y componentes en sitio |  |
| Inconsistencia de Procesos | Mala organización en los inventarios, retrasos en la adquisición de suministros | Reemplazo de piezas y partes así como sustitución de equipamiento.  Estimación periódica de los materiales e instrumentos para el desempeño de las labores de telefonía y  cableado estructurado. | Implementar un sistema de inventario que permita conocer con exactitud la ubicación de los dispositivos en uso y en resguardo. Además, contar con stock de partes y piezas o contrato de mantenimiento que permita mantener la operatividad de los sistemas Distribuidos.  Revisión y actualización constante del material de trabajo para garantizar la existencia de los mismos |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15010503 | Fallas Técnicas | Fallas masivas de corte de los servicios a nivel WAN, LAN. | Ante las posibles fallas con los enlaces de comunicación, Cantv provee un servicio proactivo de monitoreo a través de la administración delegada para notificar las incidencias. | Disponer de proveedores de servicio de comunicaciones alternos |  |
| Fallas técnicas en cuartos de comunicaciones (Fuentes de energía) | Algunos cuartos de comunicaciones están dotados de fuentes de respaldo (UPS), pero en las agencias existen  cuartos que no tienen esta protección | Adquirir UPS con baterías que brinden autonomía y protección de al menos una hora |  |
| Falla física en los equipos de comunicaciones | Garantías de los equipos para efectuar reemplazos de piezas y partes | Contratar servicio de reemplazo inmediato de equipos y componentes en sitio |  |
| Inconsistencia de Procesos | Mala organización en los inventarios, retrasos en la adquisición de suministros | Reemplazo de piezas y partes así como sustitución de equipamiento.  Estimación periódica de los materiales e instrumentos para el desempeño de las labores de telefonía y  cableado estructurado. | Implementar un sistema de inventario que permita conocer con exactitud la ubicación de los dispositivos en uso y en resguardo. Además, contar con stock de partes y piezas o contrato de mantenimiento que permita mantener la operatividad de los sistemas Distribuidos.  Revisión y actualización constante del material de trabajo para garantizar la existencia de los mismos |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15020001 | Fallas Técnicas | Falla o caída del IBS | Equipos redundantes en centro de datos principal y alterno | Implantar una herramienta de monitoreo que pueda emitir las alarmas cuando detecten mal funcionamiento de los sistemas. |  |
| Falla en los enlaces de comunicaciones | Existencia de enlaces de contingencia | Implantar una herramienta de monitoreo que pueda emitir las alarmas cuando detecten fallas de comunicación e intermitencias en las mismas. |  |
| Carencia de la capacidad de procesamiento, en horas pico, del servidor que aloja los sistemas  CACTUS e IBS | Se está trabajando para hacer una ampliación del almacenamiento en el centro de datos principal y alterno | Actualización periódica de los medios de almacenamiento, y del número de procesadores. |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15020002 | Fallas Técnicas | Falla o caída del IBS | Equipos redundantes en centro de datos principal y alterno | Implantar una herramienta de monitoreo que pueda emitir las alarmas cuando detecten mal funcionamiento de los sistemas. |  |
| Falla en los enlaces de comunicaciones | Existencia de enlaces de contingencia | Implantar una herramienta de monitoreo que pueda emitir las alarmas cuando detecten fallas de comunicación e intermitencias en las mismas. |  |
| Carencia de la capacidad de procesamiento, en horas pico, del servidor que aloja los sistemas  CACTUS e IBS | Se está trabajando para hacer una ampliación del almacenamiento en el centro de datos principal y alterno | Actualización periódica de los medios de almacenamiento, y del número de procesadores. |  |
| 15030001 | Fallas Técnicas | Falla de algún componente de la plataforma tecnológica, es decir, en cuanto  a servidor o almacenamiento | Redundancia de los equipos tanto en Centro principal Las Mercedes, como Centro Alterno Las Delicias | Contratar servicio de reemplazo inmediato de equipos y componentes en sitio |  |
| Falla de las comunicaciones de proveedores externos | Contratos de servicios con los proveedores de enlaces | Disponer de proveedores de servicio de comunicaciones alternos |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Espacio físico insuficiente en las áreas de las oficinas, lo que afecta el flujo  de ingreso de nuevo personal fijo o de  proveedores externos | Se está trabajando en la remodelación para adecuar las distintas áreas de Tecnología | Que se finalice con los trabajos de Readecuación de los espacios |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Código** | **Amenaza** | **Evento Disparador** | **Control Implantado** | **Control por Implantar** | **Estado del Riesgo** |
| 15040001 | Inconsistencia de Procesos | Entrega demorada e incompleta de requerimientos por parte de las áreas solicitantes o que no se considere a la Gerencia de Pruebas en los proyectos | Solicitud del requerimiento funcional al momento de recibir la información para la certificación | Creación de manuales de normas y procedimientos de la Gerencia de Pruebas |  |
| Recursos Humanos | Falta de personal | Ninguno | Contratación de más personal calificado |  |
| Fallas Técnicas | Falla del equipo de trabajo donde se lleva el control del proceso de pruebas | Se solicita soporte a la Gerencia de Datos y Almacenamiento para que efectúe la restauración de la información del equipo | Crear un espacio compartido en la red para la Gerencia de Pruebas |  |
| Problemas Entorno / Ambiente | Falta de equipos y espacio físico para establecer el ambiente de prueba | En proceso de compra de equipos a nivel de servidores para la asignación de espacio en disco para certificación | Ninguno |  |
| 15040002 | Recursos Humanos | Que no se cumplan los procesos de Control de Cambio establecidos por la institución | Se está documentando y actualizando la información sobre la normativa en torno a este proceso | Actualizar los procesos de Control de Cambio y hacer cumplir la normativa |  |
| 15040003 | Problemas Entorno / Ambiente | Carencia de herramientas adecuadas para efectuar la labor de monitoreo | Actualmente se están evaluando herramientas | Adquirir herramientas, a corto plazo, que permitan el monitoreo de los servicios |  |

## 4.3 Cantidad de Riesgos según su Control (Banco).

### 4.3.1 Gráfico 9: Cantidad de Riesgos a nivel Banco según el Control del Riesgo

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL:** |  | 1: No existe control |  | 2: Contempla Control a mediano plazo |  | 3: Contempla control a corto plazo |

Fuente: Tablas desde la 20 hasta 34

### 4.3.2. Gráfico 10: Cantidad de Riesgos a nivel Organizacional según Control del Riesgo (Todas las Unidades Organizativas).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CONTROL:** |  | 1: No existe control |  | 2: Contempla Control a mediano plazo |  | 3: Contempla control a corto plazo |

Fuente: Tablas desde la 20 hasta 34

### 4.3.3. Comentarios a gráficos de Cantidad de Riesgos según Control del Riesgo.

* A nivel Banco, para la mayoría de los Riesgos encontrados, no existe un control que pueda mitigarlos en la actualidad; de un total de 340 riesgos definidos, 205 de ellos no poseen un control para su mitigación; 98 contemplan controles a mediano plazo y 37 de ellos lo contemplan a corto plazo.
* Las Unidades que poseen el mayor número de riesgos sin control son las VPA de Negocios con 36 riesgos, la VPA de Operaciones con 32 riesgos y la VPA de Gestión Tecnológica con 27 riesgos; las VPA que contemplan controles a mediano plazo para mitigar sus riesgos son las: VPA de Gestión Tecnológica con 23 riesgos, la VPA de Seguridad de la Información con 21 y la VPA de Negocios con 10 riesgos, lo cual plantea iniciar en dichas unidades un plan para adelantar controles de mitigación de esos riesgos lo antes posible.

# 5. Conclusiones.

El Análisis de Riesgos realizado permitió recabar información de las Unidades Organizativas, sobre riesgos que han impactado y que potencialmente pudieran continuar afectando las operaciones normales de los procesos del negocio. Esta información deberá ser utilizada para crear una base de datos de riesgos, que permita planificar y desarrollar programas de mitigación y control, con el objetivo de dirigir decisiones y/o acciones para intervenir (reducir, mitigar y transferir) los riesgos de una manera racional, sistemática y costo-beneficiosa. Se incluyó una tabla sobre Perfil General de Riesgos con información que también podrá ser un recurso útil, durante el proceso de planificación y desarrollo de programas de mitigación y control de riesgos.

Los resultados obtenidos se agruparon en dos grupos de tablas, precedidos de una descripción del riesgo y el evento o causa que lo haya activado. Las tablas muestran por Unidades Organizativas, una relación de riesgos con lo siguiente:

* El primer grupo, denominadas “Matrices de Riesgos según Probabilidad, Impacto, Severidad y Fuente”, describen por cada proceso los riesgos a que están expuestos, sus posibles eventos disparadores y los indicadores: probabilidad, impacto, severidad y fuente del riesgo. También se presentan los gráficos seguidas de gráficos de los resultados al nivel del Banco y de las Unidades Organizativas, identificados con los siguientes nombres:
  + Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según Probabilidad de ocurrencia.
  + Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según Impacto.
  + Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según Severidad.
  + El segundo grupo, llamados “Matrices de Riesgo según Controles del Riesgo”, describen información sobre controles implementados y por implementar y muestran un código de color en función al riesgo. Cada una va seguida de gráficos sobre los resultados al nivel del Banco y de las Unidades Organizativas, identificados con los siguientes nombres:
  + Cantidad de Riesgos a nivel Banco y Organizacional según Control.

El análisis de los resultados de esta información permite llegar a las siguientes conclusiones:

* + **Resultados de Matriz de Riesgos según Probabilidad de ocurrencia del Riesgo.**
  + De un total de 340 riesgos a nivel Banco, se determinó que 190 de esos riesgos tienen una probabilidad de ocurrencia baja (una vez por año), 48 riesgos tienen probabilidad de ocurrencia media (dos o 3 veces por año) y 102 de esos riesgos tienen probabilidad de ocurrencia alta (más de 3 veces al año).
* Las Unidades Organizativas que presentaron mayor probabilidad alta de ocurrencia fueron las VPA de Gestión Tecnológica y de Seguridad de la Información con 17 riesgos cada una, seguidas por la VPA de Operaciones con 15 riesgos y la VPA de Negocios con 11 riesgos en esa probabilidad. Con mayor probabilidad media de ocurrencia de los riesgos, fueron las VPA de Seguridad de la Información con 16 riesgos, la VPA de Gestión Tecnológica con 7 riesgos y la VPA de Fideicomiso con 6 riesgos dentro de esa probabilidad.
  + **Resultados de Matriz de Riesgos según Impacto.**
  + De un total de 340 riesgos a nivel Banco, se determinó que 66 de esos riesgos tienen un impacto bajo (el desempeño del procesos estaría en niveles aceptables), 54 riesgos tienen impacto medio (el desempeño del proceso estaría en niveles mínimos aceptables) y 220 de esos riesgos tienen impacto alto (no se ejecutaría el proceso).
* Las Unidades Organizativas que presentaron mayor impacto alto fueron las VPA de Gestión Tecnológica con 44 riesgos, la VPA de Negocios con 35 riesgos y la VPA de Operaciones con 32 riesgos de impacto alto para el Banco. Con mayor impacto medio de los riesgos, fueron las VPA de Seguridad de la Información con 13 riesgos, la VPA de Negocios con 11 riesgos y la VPA de Operaciones con 8 riesgos en ese impacto.
  + **Resultados de Matriz de Riesgos según Severidad.**
* El valor considerado por su alto significado en cuanto al análisis, fue el resultado de la variable severidad, obtenida del producto entre la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el impacto que éste cause. Se consiguió que: 340 riesgos, de los cuales 116 riesgos son de severidad alta, 145 riesgos de severidad media y 79 con severidad baja.
* Las Unidades Organizativas con mayor cantidad de riesgos con severidad Alta, fueron la VPA de Gestión Tecnológica con 23 riesgos, la VPA de Operaciones con 18 riesgos y la VPA de Seguridad de la Información con 15 riesgos; con severidad media, las unidades organizativas que presentaron valores más altos, fueron: las VPA de Seguridad de la Información con 26 riesgos, la VPA de Negocios con 25 riesgos y la VPA de Gestión Tecnológica con 25 riesgos.
  + **Resultados de Matriz de Riesgos según Fuente del riesgo**
* En función de la Fuente del riesgo se identificaron dos valores principales: 211 riesgos de Tipo Tecnológico es decir, la mayor cantidad de riesgos y 44 riesgos de Tipo Procesos. El primer valor mencionado expone de forma clara que los procesos del negocio están expuestos a un alto número de riesgos cuyo origen o fuente son de carácter Tecnológico. En consecuencia este Tipo de riesgos constituyen una materia o área que debe ser atendida de manera prioritaria.
* Las Unidades Organizativas con mayor cantidad de riesgos de Tipo Tecnológico, que se verían afectadas en caso de eventos que activen dichos riesgos serían: VPA de Gestión Tecnológica con 35, la VPA de Operaciones con 33 riesgos y la VPA de Negocios con 30. En referencia a las Unidades Organizativas mayor afectadas en cuanto a la fuente Procesos serían: VPA de Auditoría Interna con 8 riesgos, la VPA de Gestión Tecnológica con 6 riesgos y la VPA de negocios con 5 riesgos en esa fuente
  + **Resultados de la Matriz de Riesgos según Control del Riesgo.**
* De un total de 340 riesgos a nivel Banco, se determinó que 37 de esos riesgos contemplan un control a corto plazo para su mitigación, para la mitigación de 98 riesgos se contempla un control a mediano plazo y para 205 riesgos no existe control.
* Las Unidades que poseen el mayor número de riesgos sin control son las VPA de Negocios con 36 riesgos, la VPA de Operaciones con 32 riesgos y la VPA de Gestión Tecnológica con 27 riesgos; las VPA que contemplan controles a mediano plazo para mitigar sus riesgos son las: VPA de Gestión Tecnológica con 23 riesgos, la VPA de Seguridad de la Información con 21 y la VPA de Negocios con 10 riesgos, lo cual plantea iniciar en dichas unidades un plan para implantar controles de mitigación de esos riesgos lo antes posible.

En conclusión, como resultado del análisis realizado es recomendable y necesario que el Banco se plantee planificar y desarrollar programas concretos de mitigación y control de riesgos, por la potencialidad de interrupción que dichos riesgos representan para las funciones y operaciones del Banco y en consecuencia para sus procesos críticos.

La opinión anterior puede complementarse en el hecho de que al activarse un riesgo y evidentemente afectarse uno o varios procesos del Banco, dicho evento podría tener efecto sobre otros procesos y así sucesivamente, hasta afectar de manera generalizada las funciones y operaciones del Banco.

En consecuencia, situaciones de este tipo podrían desencadenar eventos de crisis que ameriten la activación del Plan de Continuidad del Negocio - Banco Industrial de Venezuela. Aun cuando el Plan de Continuidad del Negocio – Banco Industrial de Venezuela en desarrollo, tiene como uno de sus objetivos estar en capacidad de dar respuesta a eventos que afecten las funciones y operaciones, es necesario mantener controlados factores que puedan activar, detonar o desencadenar situaciones calamitosas dentro de la institución.

# Anexo 1: Codificación

### Tabla 35: Codificación de los Procesos por Unidad Organizativa

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Operaciones | Soporte Operativo | Servicios Bancarios Electrónicos | 1 | 01010101 | Transporte, Infraestructura, Mantenimiento, Abastecimiento y Monitoreo de los ATM´s. |
| Operaciones | Soporte Operativo | Imágenes y Data | 1 | 01010201 | Incorporación, modificación y eliminación de Firmas de movilización de cuentas |
| Operaciones | Soporte Operativo | Imágenes y Data | 2 | 01010202 | Incorporación, modificación y eliminación de Firmas autorizadas de funcionarios del Banco |
| Operaciones | Soporte Operativo | N/A | 1 | 01010001 | Control de Efectivo |
| Operaciones | Soporte Operativo | N/A | 2 | 01010002 | Atención al Cliente a través del Call Center |
| Operaciones | Soporte Operativo | Operaciones Nacionales | 1 | 01010301 | Compensación |
| Operaciones | Soporte Operativo | Operaciones Nacionales | 2 | 01010302 | Nómina y Cobranza |
| Operaciones | Soporte Operativo | Operaciones Nacionales | 3 | 01010303 | Transferencias de alto valor (LBTR: Liberación Bruta en Tiempo Real) |
| Operaciones | Soporte Operativo | Operaciones Nacionales | 4 | 01010304 | Operaciones a través de SWIFT |
| Operaciones | Soporte Operativo | Operaciones Nacionales | 5 | 01010305 | Recaudaciones y Pago de Servicios |
| Operaciones | Sucursales y Agencias | Apoyo Administrativo Red de Oficinas | 1 | 01020101 | Control y Gestión de la Red de Oficinas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Operaciones | Sucursales y Agencias | Apoyo Administrativo Red de Oficinas | 2 | 01020102 | Garantizar la Operatividad de la Red de Oficinas |
| Operaciones | Sucursales y Agencias | Apoyo Administrativo Red de Oficinas | 3 | 01020103 | Controlar y Administrar las cuentas inactivas y canceladas de los clientes del Banco |
| Operaciones | Sucursales y Agencias | Regional Zona Metropolitana Este | 1 | 01020201 | Captación de Clientes en la Zona Metropolitana Este y Garantizar la Operatividad en las oficinas de la zona |
| Operaciones | Sucursales y Agencias | Regional Zona Metropolitana Oeste | 1 | 01020301 | Garantizar la Operatividad de las Oficinas de la Zona Metropolitana Oeste |
| Operaciones | Sucursales y Agencias | Regional Zona Metropolitana Oeste | 2 | 01020302 | Recepción y Envío de Remesas en Efectivo |
| Negocios | Carteras Segmentadas | Hipotecaria | 1 | 02010101 | Análisis del Crédito |
| Negocios | Carteras Segmentadas | Construcción y Turismo | 1 | 02010201 | Gestión de la liquidación de créditos a clientes |
| Negocios | Carteras Segmentadas | Agrícola | 1 | 02010301 | Gestión de Créditos Agrícolas |
| Negocios | Carteras Segmentadas | Agrícola | 2 | 02010302 | Seguimiento a la Cobranza Preventiva |
| Negocios | Cobranzas, Recuperaciones y Garantías | Control de Liquidaciones y Garantías / Recuperaciones de Crédito / Cobranzas | 1 | 02020101 | Otorgamiento (liquidación) de los Créditos |
| Negocios | Cobranzas, Recuperaciones y Garantías | Control de Liquidaciones y Garantías / Recuperaciones de Crédito / Cobranzas | 2 | 02020102 | Recuperación del Crédito a través de la Cobranza Ordinaria y Extrajudicial |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Negocios | TDC | Operaciones TDC | 1 | 02030101 | Atención a Reclamos |
| Negocios | TDC | Operaciones TDC | 2 | 02030102 | Trámites de Solicitudes del Cliente hacia CADIVI (TDC y Compras Electrónicas). |
| Negocios | TDC | Operaciones TDC | 3 | 02030103 | Emisión y Distribución de la TDC. |
| Negocios | TDC | Análisis de Crédito TDC | 1 | 02030201 | Emisión de TDC |
| Negocios | TDC | Administración y Cobranzas TDC | 1 | 02030301 | Gestión de Cobranza TDC |
| Negocios | Banca Corporativa | N/A | 1 | 02040001 | Gestionar las Operaciones de los clientes correspondientes a la Banca Corporativa, Empresa e Institucional. |
| Negocios | Banca Corporativa | Institucional | 1 | 02040101 | Ofrecer Productos y/o Servicios a Institutos y Organismos del Estado de acuerdo a sus necesidades, entre otros: Inversiones, Nómina, Cobranzas, Tarjetas de Crédito/Débito/ Alimentación, Fideicomisos, Transferencias, Pago a Proveedores. |
| Negocios |  | Análisis Financiero | 1 | 02000101 | Evaluación de la Capacidad de Pago de los solicitantes de Créditos. |
| Banca Comercial | N/A | Banca Comercial Persona Jurídica | 1 | 03000101 | Recepción y Gestión de las Solicitudes de Crédito del Cliente |
| Banca Comercial | N/A | Red de Oficinas | 1 | 03000201 | Captación de Clientes Comerciales para Activos y Pasivos |
| Banca Comercial | N/A | Programas Especiales | 1 | 03000301 | Otorgamiento de Créditos de  “Mi Casa Bien Equipada” |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Fideicomiso | Operaciones Fiduciarias | Operaciones Fiduciarias | 1 | 04010101 | Procesar las Solicitudes Fiduciarias |
| Fideicomiso | Operaciones Fiduciarias | Crédito de Fideicomiso | 1 | 04010201 | Apertura de Fideicomiso de Crédito |
| Fideicomiso | Operaciones Fiduciarias | Crédito de Fideicomiso | 2 | 04010202 | Liquidaciones de Créditos y Egresos |
| Fideicomiso | Operaciones Fiduciarias | Crédito de Fideicomiso | 3 | 04010203 | Cobranzas |
| Fideicomiso | Operaciones Fiduciarias | Contabilidad de Fideicomiso | 1 | 04010301 | Controlar los Registros Contables (conciliaciones, pre cierre, cierre y cuadre de inversiones) y Entrega de Resultados a la Vicepresidencia de Fideicomiso |
| Fideicomiso | Operaciones Fiduciarias | Contabilidad de Fideicomiso | 2 | 04010302 | Transmisión de los átomos a la SUDEBAN y emisión y envío de reportes al BCV AT09, AT10 y AT11, son los átomos con información de Inversiones, colocaciones, compras y ventas de fideicomisos. AT05, es el átomo con la información de las captaciones, datos de los clientes y tipos de instrumentos que tienen. AT27 y AT28, son los átomos con la posición de activos y pasivos (descalces). |
| Fideicomiso | Operaciones Fiduciarias | Promoción, Negocios y Atención al Cliente | 1 | 04010401 | Captación y Atención de Fideicomitentes |
| Fideicomiso | Negocios Fiduciarios | Administración e Inversiones Fiduciarias | 1 | 04020101 | Colocaciones de los Fideicomitentes |
| Fideicomiso | Negocios Fiduciarios | Administración e Inversiones Fiduciarias | 2 | 04020102 | Pago a los Fideicomitentes a través de Cheques, Abonos o Transferencias a otras cuentas |
| UAIR | N/A | Riesgo Operacional | 1 | 05000101 | Identificación, medición, Control y Seguimiento de los Riesgos Operativos a través de:  • Evaluación cualitativa de Riesgo Operacional: • Riesgos inherentes |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| UAIR | N/A | Riesgo Operacional | 2 | 05000102 | Identificación, medición, Control y Seguimiento de los Riesgos Operativos a través de:  • Evaluación cuantitativa de Riesgo Operacional: • Registro y reporte de Pérdidas realizadas (Mensual) |
| UAIR | N/A | Riesgo Operacional | 3 | 05000103 | Implementación de Estrategias de Comunicación a todos los niveles e instancias de la Institución |
| UAIR | N/A | Riesgo Legal y Reputacional | 1 | 05000201 | Gestión de Riesgo Legal y Reputacional |
| UAIR | N/A | Riesgo de Mercado y Liquidez | 1 | 05000301 | Elaboración mensual del GAP de Liquidez:   • Reporte de Gestión Activos y Pasivos • Indicadores de Liquidez |
| UAIR | N/A | Riesgo de Mercado y Liquidez | 2 | 05000302 | Elaboración mensual de los Indicadores de Liquidez |
| UAIR | N/A | Riesgo de Mercado y Liquidez | 3 | 05000303 | Elaboración del Reporte GAP para la SUDEBAN (Descalces de Activos y Pasivos) Formulario A Semanalmente; Formulario B y C Mensualmente |
| UAIR | N/A | Riesgo de Mercado y Liquidez | 4 | 05000304 | Elaboración mensual del Reporte de Análisis y Evaluación de los límites de Exposición al Riesgo basado en CAMEL (Capital, Activo, Gerencia, Rentabilidad y Liquidez) |
| UAIR | N/A | Riesgo de Mercado y Liquidez | 5 | 05000305 | Elaboración mensual del Reporte Bancario de brechas entre Tasas Activa y Pasiva (SPREAD) |
| Finanzas | Tesorería | Tesorería Internacional | 1 | 06010101 | Liquidación de Transferencias |
| Finanzas | Tesorería | Tesorería Internacional | 2 | 06010102 | Pago de intereses por concepto de Bonos |
| Finanzas | Tesorería | Tesorería Internacional | 3 | 06010103 | Liquidaciones a través del SICAD |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Finanzas | Tesorería | Tesorería Nacional | 1 | 06010201 | Registro Contable de las Operaciones de Tesorería |
| Finanzas | Tesorería | Mesa de Mercado Cambiario | 1 | 06010301 | Atención al Cliente en referencia a Operaciones de CADIVI: Efectivo y Casos Especiales (Culturales, Salud, Científico, Jubilaciones, Estudiantes y Remesas Familiares) |
| Finanzas | Tesorería | Mesa Mercado Profesional | 1 | 06010401 | Participar en la Subasta de Mercado Abierto del BCV |
| Finanzas | Tesorería | Mesa Mercado Profesional | 2 | 06010402 | Operaciones a través del SICAD II |
| Finanzas | Tesorería | Mesa Mercado Profesional | 3 | 06010403 | Compra y Venta de Títulos en moneda extranjera (principalmente en USD y Euros) |
| Finanzas | Tesorería | Mesa de Mcdo Monetario | 1 | 06010501 | Carga de Operaciones (incluye la apertura de: CDN y “Over Night”) |
| Finanzas | Tesorería | Mesa de Mcdo Monetario | 2 | 06010502 | Pago de Divisas (liquidación) a Entes Gubernamentales. |
| Administración | Servicios Administrativos y Control de Inmuebles | Adquisición y Suministros | 1 | 07010101 | Adquisición de Bienes y Servicios |
| Administración | Servicios Administrativos y Control de Inmuebles | Documentación y Archivo. | 1 | 07010201 | Desincorporación de Documentos |
| Administración | Servicios Administrativos y Control de Inmuebles | Documentación y Archivo. | 2 | 07010202 | Préstamo Circulante de Documentos ya desincorporados |
| Administración | Servicios Administrativos y Control de Inmuebles | Documentación y Archivo. | 3 | 07010203 | Correspondencia Nacional e Internacional |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Administración | Servicios Administrativos y Control de Inmuebles | Ordenación de Pagos | 1 | 07010301 | Ordenación de Pagos a Proveedores y de Viáticos a Empleados |
| Planificación, Presupuesto y Procesos | Planificación Estrategica | N/A | 1 | 08010001 | Formulación de los Planes Estratégicos de Negocios y Planes Operativos Anuales del Banco |
| Planificación, Presupuesto y Procesos | Presupuesto | Formulación y Evaluación Presupuestaria | 1 | 08020101 | Registro de Gastos Presupuestarios |
| Planificación, Presupuesto y Procesos | Organización y Procesos | Organización y Procesos Operativos | 1 | 08030101 | Elaboración y Actualización de Manuales |
| Planificación, Presupuesto y Procesos | Organización y Procesos | Organización y Procesos Operativos | 2 | 08030102 | Documentación de los Procesos del Banco |
| Contaduría | Contaduría | N/A | 1 | 09010001 | Elaboración y transmisión de los Estados Financieros |
| Contaduría | Contaduría | N/A | 2 | 09010002 | Elaboración y transmisión del Encaje Legal del Banco |
| Contaduría | Contabilidad Operativa | N/A | 1 | 09020001 | Contabilidad |
| Control de Gestión | • Base, Estructura de Información y Rentabilidad • Seguimiento del Negocio | N/A | 1 | 10010001 | Elaboración de los Reportes de Indicadores Financieros del BIV |
| Seguridad Integral | Seguridad Física | Seguridad Electrónica | 1 | 11010101 | Monitoreo, Soporte y Mantenimiento de los Sistemas de Seguridad ( Video, Alarmas, Incendio y Control de Acceso) |
| Seguridad Integral | Seguridad Física | Seguridad de Presidencia | 1 | 11010201 | Seguridad a la Presidencia del Banco en el piso 18 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Seguridad Integral | Seguridad Física | Seguridad de Vigilancia | 1 | 11010301 | Resguardo de las Instalaciones Físicas del BIV y del Personal (Empleados, Visitantes y Clientes) |
| Seguridad Integral | Investigaciones | Investigaciones Tarjetas | 1 | 11020101 | Investigación de Fraudes de Tarjetas |
| Seguridad Integral | Investigaciones | Investigación Banco y Preempleo | 1 | 11020201 | Investigación Banco |
| Seguridad Integral | Seguridad Laboral | N/A | 1 | 11030001 | Salvaguarda del Recurso Humano del Banco y otras personas que estén en las Instalaciones del Banco. |
| Auditoría Interna | Control Posterior | Auditoría Administrativa y Operativa | 1 | 12010101 | Auditoría de los Procesos Modulares: • Pago de Nómina Personal del BIV  • Contrataciones, Adquisición de Bienes y Servicios, Pago de Proveedores y pago de Viáticos • Proceso de los fondos de créditos otorgados y su cobranza • Inventario de Títulos Valores y Valoración de Inversiones • Inventario de la Proveeduría del Almacén del BIV. • Transmisión de los átomos a la SUDEBAN • Cumplimiento de la Resolución 136 de la UAIR • Cumplimiento de la Resolución 119-10 de Prevención de Legitimación de Capitales. • Monitoreo, Registro y Consolidación de los Estados Financieros • Supervisión de las Oficinas del Exterior BIV USA Curazao y BIV Cuba • Cumplimiento del Plan de Gobierno Corporativo. |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Auditoría Interna | Control Posterior | Seguimiento y Auditoría de Gestión | 1 | 12010201 | Seguimiento de las Auditorías |
| Auditoría Interna | Control Posterior | Seguimiento y Auditoría de Gestión | 2 | 12010202 | Auditoría de Gestión |
| Auditoría Interna | Control Posterior | Auditoría Oficinas Bancarias | 1 | 12010301 | Evaluación de los Procesos de las Oficinas Bancarias |
| Auditoría Interna | Control Posterior | Auditoría de Sistemas | 1 | 12010401 | Evaluaciones de Auditorías de Sistemas |
| Auditoría Interna | Control Posterior | Potestad Investigativa | 1 | 12010501 | Potestad investigativa |
| Auditoría Interna | Determinación de Responsabilidades | Determinación de Responsabilidades | 1 | 12020101 | Determinación de Responsabilidades |
| RRHH | N/A | Administración de Personal | 1 | 13000101 | Nómina |
| RRHH | N/A | Bienestar Social | 1 | 13000201 | Prestación de la Atención de Consulta y/o Emergencia (Ambulatorio) en la Sede Principal del Banco |
| RRHH | N/A | Bienestar Social | 2 | 13000202 | Atención a Pacientes a través del Call Center |
| Seguridad de la Información | N/A | Políticas y Estrategias | 1 | 14000101 | Gestión, Control y Seguimiento de las Auditorías |
| Seguridad de la Información | N/A | Políticas y Estrategias | 2 | 14000102 | Administración y Gestión del Presupuesto de la VPA de Seguridad de la Información |
| Seguridad de la Información | N/A | Políticas y Estrategias | 3 | 14000103 | Gestionar la Documentación y Concientización de la VPA de Seguridad de la Información |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Seguridad de la Información | Análisis y Prevención de Fraude | N/A | 1 | 14010001 | Análisis Preventivo del Fraude (Monitoreo) |
| Seguridad de la Información | Análisis y Prevención de Fraude | N/A | 2 | 14010002 | Gerencia, Administración y Desarrollo al Cliente Externo |
| Seguridad de la Información | Prevención de Riesgo Tecnológico | Análisis y Gestión del Riesgo | 1 | 14020101 | Gestión de Riesgo |
| Seguridad de la Información | Prevención de Riesgo Tecnológico | Análisis y Gestión del Riesgo | 2 | 14020102 | Administración de Riesgo |
| Seguridad de la Información | Prevención de Riesgo Tecnológico | Análisis y Gestión del Riesgo | 3 | 14020103 | Certificados Digitales, Llaves Públicas y Privadas |
| Seguridad de la Información | Prevención de Riesgo Tecnológico | Análisis y Gestión del Riesgo | 4 | 14020104 | Gestión, Control y Seguimiento de Proyectos |
| Seguridad de la Información | Protección de Activos Tecnológicos | Control de Acceso Tecnológico | 1 | 14030101 | Mantenimiento de Cuentas de Usuarios Plataforma Baja |
| Seguridad de la Información | Protección de Activos Tecnológicos | Control de Acceso Tecnológico | 2 | 14030102 | Mantenimiento de Perfiles Plataforma Baja |
| Seguridad de la Información | Protección de Activos Tecnológicos | Control de Acceso Tecnológico | 3 | 14030103 | Mantenimiento de Cuentas de Usuarios Plataforma Alta |
| Seguridad de la Información | Protección de Activos Tecnológicos | Control de Acceso Tecnológico | 4 | 14030104 | Mantenimiento de Perfiles Plataforma Alta |
| Seguridad de la Información | Protección de Activos Tecnológicos | Control de Acceso Tecnológico | 5 | 14030105 | Procesamiento de Requerimientos Internos y Gubernamentales |
| Seguridad de la Información | Protección de Activos Tecnológicos | Perímetro y Monitoreo Tecnológico | 1 | 14030201 | Seguridad de Redes Internas y Perimetrales |
| Seguridad de la Información | Protección de Activos Tecnológicos | Perímetro y Monitoreo Tecnológico | 2 | 14030202 | Monitoreo de Seguridad de Redes |
| Seguridad de la Información | Forensía Digital | N/A | 1 | 14040001 | Forensia Digital |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Gestión Tecnológica | N/A | Arquitectura y Control de Requerimientos | 1 | 15000101 | Gestión de Proyectos |
| Gestión Tecnológica | N/A | Arquitectura y Control de Requerimientos | 2 | 15000102 | Control de auditorías |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | N/A | 1 | 15010001 | Administración de la Plataforma Tecnológica |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | Activos | 1 | 15010101 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | Datos y Almacenamiento | 1 | 15010201 | Datos y almacenamiento |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | Procesos Masivos | 1 | 15010301 | Planificación y ejecución de los Sistemas |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | Procesos Masivos | 2 | 15010302 | Ejecución de los controles de cambios |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | Soporte Operativo | 1 | 15010401 | Gestión y mantenimiento de la plataforma tecnológica |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | Telecomunicaciones | 1 | 15010501 | Gestión de las redes LAN y WAN |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | Telecomunicaciones | 2 | 15010502 | Atención de requerimientos a usuarios (Hardware y Software en estaciones de trabajo) |
| Gestión Tecnológica | Plataforma Tecnológica | Telecomunicaciones | 3 | 15010503 | Gestión de Telefonía y Cableado estructurado de toda la plataforma Bancaria |
| Gestión Tecnológica | Canales y Medios de Pago | N/A | 1 | 15020001 | Gestión y control de los canales electrónicos tradicionales |
| Gestión Tecnológica | Canales y Medios de Pago | N/A | 2 | 15020002 | Gestión de los canales de los servicios virtuales |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **VPA** | **VPD** | **GERENCIA** | **N° PROCESO** | **CODIGO** | **PROCESO** |
| Gestión Tecnológica | Sistemas, Negocios y Administrativos | N/A | 1 | 15030001 | Evaluación, desarrollo y mantenimiento de sistemas relacionados al IBS |
| Gestión Tecnológica | Calidad, Tecnología de Información y RAD | N/A | 1 | 15040001 | Pruebas |
| Gestión Tecnológica | Calidad, Tecnología de Información y RAD | N/A | 2 | 15040002 | Control de Cambios |
| Gestión Tecnológica | Calidad, Tecnología de Información y RAD | N/A | 3 | 15040003 | Monitoreo |