




Fecha de emisión Enero 20, 2017	Vigencia Febrero 10, 2017	Código PCR-FIN-P-008	Versión 01	Página 1 de 10
------------------------------------	------------------------------	-------------------------	---------------	-------------------



Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales

Concepto	Nombre y apellido – Cargo	Firma	Fecha de firma
Elaborado por	Milagros Chanavá Jefe de Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna		Febrero 10, 2016
Revisado por	Victoria Fernandez Comité de Operaciones		Febrero 10, 2016
Aprobado	Oscar Jasauí Presidente Ejecutivo		Febrero 10, 2016

Título: Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales	Código: PCR-FIN-NP-008	Versión: 01	Página: 2/10
---	---------------------------	----------------	-----------------

Índice

Parte I. Adecuación a la Gestión Integral de Riesgos

1. Introducción.....	3
2. Estructura interna	3
3. Responsables de la Gestión Integral de Riesgos	3
3.1 Funciones de la Junta Directiva.....	3
3.2 Funciones de la Alta Gerencia.....	4
3.3 Funciones del Comité de Riesgos.....	4
3.4 Funciones de la Unidad de Riesgos	5

Parte II. Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales

1. Términos Relevantes	6
2. Riesgos controlables: Identificación y Medición.....	7
2.1 Riesgos identificados.....	7
3. Políticas de mitigación	8
3.1 Fraude Interno	8
3.2 Fraude Externo.....	9
3.3 Prácticas de empleo y seguridad ocupacional inadecuados	9
3.4 Prácticas relacionadas con los clientes, productos y negocios	9
3.5 Daño a los activos físicos.....	9
3.6 Interrupción del negocio y fallas del sistema.....	10
3.7 Programas de capacitación	10
3.8 Prestación de servicios por terceros	10
4. Política de monitoreo	10

Título: Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales	Código: PCR-FIN-NP-008	Versión: 01	Página: 3/10
---	---------------------------	----------------	-----------------

Parte I

Adecuación a la Gestión Integral de Riesgos

1. Introducción

PCR tiene como objetivo principal el constituirse en un elemento fundamental, que a través del análisis técnico financiero de alta calidad, complementado con información objetiva, prudente y rigurosa la eficiencia del mercado de valores.

PCR cumple con todos los requisitos para estar debidamente registrada en todos los entes reguladores de los países en los que opera, en el ámbito latinoamericano. En ese sentido, las operaciones que PCR realiza en cada uno de ellos, se rigen por las normas y regulaciones estipuladas por los entes reguladores de cada mercado en los que presta sus servicios

Por lo que en cada oficina, se seguirán las normativas y las regulaciones dictadas por los entes reguladores, siendo éstas incluidas en los procedimientos de clasificación de cada oficina para prevenir posibles incumplimientos.

Reconociendo que en las actividades que realiza PCR existe un riesgo intrínseco, se establece este Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales, en el cual PCR define y delimita con claridad los posibles riesgos en que se podría incurrir, las políticas y los procedimientos que deberán seguir todos los miembros de la institución para mitigar dichos riesgos, y así alcanzar el objetivo mencionado.

2. Estructura Interna

PCR presenta la composición de su estructura organizativa en el Manual de Organización y Funciones (MOF) de acuerdo a su modelo de negocio. El Manual especifica la estructura debidamente segregada, delimitando así, funciones y responsabilidades, niveles jerárquicos, niveles de dependencia e interrelación que le corresponden a cada una de las áreas de soporte operativo, negocios y control que participan en el proceso de gestión de los riesgos a los que nos encontramos expuestos. Este documento es debidamente aprobado por el Presidente Ejecutivo de la Compañía.

La descripción de funciones en el MOF está compuesta principalmente por:

- Cargo: Identificación del órgano o título del cargo
- Área: Ubicación en el Organigrama
- Órgano de línea: A quién reporta directamente; puestos a los que supervisa directamente; Interrelación directa con otras áreas de la empresa o externos.
- Misión: Objetivo del puesto
- Funciones y Atribuciones: Descripción detallada del cargo
- Requisitos de Educación
- Requisitos de Experiencia
- Responsabilidades
- Habilidades y destrezas
- Reportes que maneja
- Indicadores de desempeño

3. Responsables de la Gestión Integral de Riesgos

3.1 Funciones de la Junta Directiva

La Junta Directiva es la responsable de velar por una adecuada gestión integral de riesgos, teniendo entre sus funciones como mínimo las siguientes:

- Tener conocimiento y comprender todos los riesgos inherentes a los negocios que desarrolla la entidad, su evolución y sus efectos en los niveles patrimoniales; así como las metodologías para la gestión de riesgos;
- Aprobar una estructura organizacional para la apropiada gestión de riesgos, así como los respectivos manuales de organización y funciones;
- Crear el Comité de Riesgos, designar a sus miembros y asegurar su carácter de independencia;

Título: Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales	Código: PCR-FIN-NP-008	Versión: 01	Página: 4/10
---	---------------------------	----------------	-----------------

- Aprobar las estrategias, políticas y límites de exposición para la gestión integral y de cada uno de los riesgos asumidos por la entidad y de las excepciones a las mismas, así como los planes de contingencias y revisar su vigencia al menos una vez al año;
- Aprobar a propuesta del Comité de Riesgos los sistemas, metodologías y límites de exposición de cada riesgo en particular de acuerdo al perfil de riesgo de la entidad;
- Aprobar la incursión de la entidad en nuevos productos, operaciones y actividades, de acuerdo con las estrategias del negocio y a las políticas para la gestión de riesgos; y
- Asegurarse que la Auditoría Interna verifique la existencia y cumplimiento del esquema de la gestión integral de riesgos de la entidad.
- Para asegurar la adecuada gestión integral de riesgos y desempeñar de forma eficaz sus funciones, la Junta Directiva deberá reunirse con la frecuencia que sea necesaria, la cual deberá ser al menos de forma trimestral.

3.2 Funciones de la Alta Gerencia

Se entenderá por Alta Gerencia al Presidente Ejecutivo, Gerente General o quien haga sus veces y los cargos ejecutivos que le reporten al mismo.

La Alta Gerencia es la responsable del establecimiento y la ejecución del marco estructural del sistema de gestión de riesgos y dará cuenta a la Junta Directiva, debiendo adoptar como mínimo las medidas siguientes:

- Establecer las condiciones necesarias a nivel de toda la organización para propiciar un ambiente adecuado que procure el desarrollo del proceso de la gestión integral de riesgos;
- Conformar la Unidad de Riesgos, designar a su responsable y asegurar su carácter de independencia, así como dotarle los recursos humanos, materiales y capacitación técnica adecuada;
- Establecer procedimientos que aseguren un adecuado flujo, calidad y oportunidad de la información, entre las Unidades de Negocio y la Unidad de Riesgos, a fin de que ésta última desarrolle apropiadamente su función;
- Asegurar el establecimiento de adecuados mecanismos de divulgación de la cultura de gestión integral de riesgos, en todos los niveles de la estructura organizacional; e
- Implementar las políticas y manuales autorizados por la Junta Directiva para la gestión de riesgos, así como el Plan de Continuidad del Negocio.
- Realizar un seguimiento permanente en el cumplimiento de los planes de trabajo de la gestión de riesgos, así como de los planes de acción referentes a las recomendaciones del proceso de gestión de riesgos.
- Establecer y dar seguimiento a la ejecución de programas de capacitación y actualización de la gestión de riesgos.

3.3 Funciones del Comité de Riesgos

PCR ha establecido un Comité de Riesgos responsable de la gestión integral de Riesgos, y está conformado por:

- Miembro de la Junta Directiva
- Gerente País
- Encargado de la Unidad de Riesgos

Las funciones del comité son las siguientes:

- a) Vigilar que PCR cuente con una adecuada estructura organizacional, políticas, manuales y recursos para la gestión integral de riesgos.
- b) Proponer para aprobación de la Junta Directiva, lo siguiente:
 - i) Políticas y Manuales para la Gestión Integral de Riesgos, así como las modificaciones que se realicen.
 - ii) Límites de exposición a los distintos tipos de riesgos identificados por PCR.
 - iii) Mecanismos para la implementación de acciones correctivas, y planes de contingencia a adoptar.
 - iv) Casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder los límites de exposición así como los controles especiales sobre dichas circunstancias.

Título: Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales	Código: PCR-FIN-NP-008	Versión: 01	Página: 5/10
---	---------------------------	----------------	-----------------

- c) Validar la metodología para identificar, medir, controlar, monitorear y comunicar los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto PCR; así como las modificaciones que se hagan ellas.
- d) Aprobar o validar que las acciones correctivas propuestas por la Unidad de Riesgos en el caso que exista desviación con respecto a los límites de exposición asumidos.
- e) Informar a la Junta Directiva sobre los riesgos asumidos por PCR, su evolución, sus efectos en los niveles patrimoniales, y las necesidades adicionales de mitigación, así como sus acciones correctivas.
- f) Informar a la Junta Directiva la ejecución de las políticas aprobadas, y validar que las operaciones de PCR se adecuan a las políticas y procedimientos definidos para la gestión de los riesgos.
- g) Dar seguimiento a los planes correctivos para normalizar incumplimientos a los límites de exposición o deficiencias reportadas.
- h) Informar la Junta Directiva sobre el resultado de los informes elaborados por la Unidad de Riesgos.

El Comité de riesgos deberá reunirse con la frecuencia que sea necesaria, la cual deberá ser al menos de forma trimestral.

3.4 Funciones de Unidad de Riesgos

La Unidad de Riesgos está representada por la Jefatura de Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna, quien es responsable de identificar, medir, controlar y comunicar los riesgos que enfrenta PCR en el desarrollo de sus operaciones. Abarcando así, los posibles eventos adversos que puedan afectar la información financiera y las operaciones con las empresas vinculadas.

PCR es consciente que la gestión de riesgos es responsabilidad de todos los colaboradores, por ello, se ha dispuesto un medio de comunicación confidencial para que todos los colaboradores reporten de manera directa la existencia de riesgos que puedan afectar las operaciones de la empresa.

Las funciones del encargado de la Unidad de Riesgos son las siguientes:

- a) Identificar, medir, controlar y comunicar los riesgos en que incurre PCR como parte de la realización de sus operaciones, ello de conformidad a las políticas, manuales y metodologías aprobadas;
- b) Proponer para aprobación, instructivos, manuales y procedimientos para la gestión de los distintos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesto PCR;
- c) Elaborar y proponer al Comité de Riesgos las estrategias, políticas, manuales y procedimientos para la gestión integral y específica de los riesgos identificados, así como sus modificaciones para su respectiva aprobación;
- d) Opinar sobre los posibles riesgos relacionados al establecimiento de nuevas operaciones y actividades, así como los cambios importantes en el entorno de negocios de PCR;
- e) Informar periódicamente al Comité de Riesgos sobre la evolución de los principales riesgos asumidos por PCR, incluyendo el detalle de cambios en los factores de riesgos, y la evolución histórica de los riesgos asumidos.
- f) Dar seguimiento periódico a las acciones correctivas presentadas por las unidades para la mejora en la gestión de riesgos, los cuales deberán ser del conocimiento del Comité de Riesgos y de la Alta Gerencia.
- g) Elaborar y proponer al Comité de Riesgos planes de contingencia y continuidad de negocio; y
- h) Dar seguimiento al cumplimiento de los límites de exposiciones al riesgo, niveles de tolerancia por tipo de riesgo cuantificable y proponer mecanismos de mitigación a las exposiciones e informar al Comité de Riesgos.

Título: Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales	Código: PCR-FIN-NP-008	Versión: 01	Página: 6/10
---	---------------------------	----------------	-----------------

Parte II

Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales

1. Términos relevantes

- 1.1** Pacific Credit Rating S.A. de C.V. (PCR) tendrá dentro de su organización, un *Comité de Riesgos*; que será el responsable del seguimiento de la gestión integral de riesgo. Para lo cual deberá tener autoridad sobre las áreas operativas para apoyar las labores realizadas por la Unidad de Riesgos y será el enlace entre esta última y la Junta Directiva.
- 1.2** La Junta Directiva de PCR conformará una Unidad de Riesgos especializada, la cual podrá tener subunidades que supervisen y gestionen riesgos específicos. Su objeto será identificar, medir, controlar, monitorear e informar los riesgos que enfrentan en el desarrollo de sus operaciones.

La Unidad de Riesgos será independiente de las Unidades de Negocio, a fin de evitar conflictos de interés y asegurar una adecuada separación de funciones y responsabilidades. Su posición jerárquica deberá asegurar que sus informes sean conocidos por la Junta Directiva o por la instancia que ésta delegue.
- 1.3** Se entenderá como riesgo operacional la posibilidad de incurrir en pérdidas, debido a las fallas en los procesos, el personal, los sistemas de información y a causa de acontecimientos externos; incluye el riesgo legal.
- 1.4** Se considera la reputación corporativa como el conjunto de percepciones que tienen sobre la empresa los diversos grupos de interés con los que se relaciona, tanto internos como externos. Este es el resultado del comportamiento desarrollado por la empresa a lo largo del tiempo y describe su capacidad para distribuir valor a los mencionados grupos.
- 1.5** Son grupos de interés aquellos colectivos o instituciones que tienen intereses en una empresa y de los que ésta depende para su supervivencia. Suelen clasificarse en internos (accionistas/propietarios y empleados) y externos (clientes, proveedores, acreedores, competidores, agentes sociales, administraciones públicas, comunidades locales, la sociedad y el público en general, el medioambiente y las generaciones futuras).
- 1.6** Para este documento, se definirá el riesgo reputacional como el impacto, favorable o desfavorable, que un determinado evento o suceso puede causar en la reputación de la empresa. Este evento puede ser parte de los clasificados como riesgos operacionales, o eventos independientes.
- 1.7** Sobre la probabilidad de ocurrencia de cada evento, se estima que un siniestro tiene una probabilidad alta si puede ocurrir al menos una vez por año, probabilidad media si ocurre una vez cada dos años, o probabilidad baja si se estima que el evento puede ocurrir una vez cada cinco años.

2. Riesgos controlables: Identificación y Medición

2.1 Riesgos identificados:

2.1.1 **Fraude Interno:** Actos destinados a defraudar, usurpar la propiedad o evadir la regulación, la ley, o las políticas de la empresa que involucren al menos una parte interna (empleados, asesores, capital interno, etc.).

Riesgo	Probabilidad	Impacto
Robo o divulgación de información confidencial de los clientes.	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos legales y económicos con los clientes afectados y/o con los entes reguladores. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Servicios profesionales deficientes que potencialmente dañen a la compañía.	Medio	Retraso en los procesos para continuar con el desarrollo de las actividades de la empresa. Compromisos económicos por multas impuestas por los reguladores.
Robo de activos de la compañía por parte de los miembros de la empresa.	Bajo	Erogaciones económicas no presupuestadas para reemplazar los activos, así como el retraso en los procesos para continuar con el desarrollo de las actividades de la empresa.
Alteración de las clasificaciones otorgadas.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos legales y económicos con los clientes afectados y/o con los entes reguladores. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.

2.1.2 **Fraude externo:** Actos por parte de terceros destinados a defraudar, usurpar la propiedad o ley (robos y falsificaciones, intromisión a sistemas informáticos).

Riesgo	Probabilidad	Impacto
Entrega de información falsa por parte de los clientes o representantes,	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Sanciones por parte de los reguladores. Compromisos legales por las alteraciones en la información. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Robo de información confidencial de los clientes.	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos legales y económicos con los clientes afectados y/o con los entes reguladores. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Atraso de pago o impagos de los clientes o representantes.	Bajo	Falta de pago de los compromisos económicos con proveedores y otros. Pérdida de liquidez interna. Pérdida financiera de la compañía.
Intromisión a los sistemas informáticos locales.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de información confidencial. Compromisos económicos y legales con clientes afectados e instituciones legales. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.

2.1.3 **Prácticas de empleo y seguridad ocupacional inadecuados:** Actos ilegales frente a las normas laborales que resulten en pagos por perjuicios al personal, o reclamos por seguridad o por salud.

Riesgo	Probabilidad	Impacto
Incumplimiento de la legislación local y los códigos internos de la organización.	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Falta a los compromisos legales y económicos con los empleados e instituciones competentes, posibles demandas y perjuicios. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Exposición a riesgos ocupacionales u otros.	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos legales y económicos con los empleados e instituciones involucradas. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Comportamientos inapropiados de los empleados.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos legales y económicos con los empleados e instituciones involucradas. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Omisiones y/o errores en las obligaciones otorgadas a los empleados.	Bajo	Compromisos con el desarrollo de actividades internas, posibles multas por parte de los reguladores por incumplimiento a la normativa

2.1.4 **Prácticas relacionadas con los clientes, productos y negocios:** Fallas negligentes o no intencionadas que impidan cumplir con las obligaciones profesionales con clientes específicos o derivadas de la naturaleza del diseño de un producto.

Riesgo	Probabilidad	Impacto
Errores en las clasificaciones otorgadas a clientes.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos legales y económicos con los clientes afectados. Compromisos económicos por multas impuestas por los reguladores.

Envío de información confidencial a terceras partes.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa. Compromisos legales y económicos con los clientes afectados. Compromisos económicos por multas impuestas por los reguladores. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Incumplimiento de normas y/o leyes locales.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos económicos por multas impuestas por los reguladores. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Incumplimiento o errores en procesos internos de trabajo.	Bajo	<ul style="list-style-type: none"> Compromisos legales y económicos con los clientes afectados. Compromisos económicos por multas impuestas por el sistema. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.

2.1.5 Daño a los activos físicos: Pérdida o daño a los activos físicos debido a desastres naturales u otros eventos.

Riesgo	Probabilidad	Impacto
Destrucción o daño de equipo.	Bajo	Compromisos económicos por reemplazar total o parcial los equipos. Interrupción en el proceso interno de la empresa.
Robo de equipo o materiales.	Bajo	Compromisos económicos por reemplazar total o parcial los equipos. Interrupción en el proceso interno de la empresa.

2.1.6 Interrupción del negocio y fallas del sistema: Interrupción en las actividades, el negocio o fallas en los sistemas de información.

Riesgo	Probabilidad	Impacto
Interrupción de actividades del negocio causadas por desastres naturales o eventos fortuitos.	Medio	Interrupción en el proceso interno de la empresa. Compromisos legales y económicos con los clientes si resultaran afectados
Intromisión al sistema de correos y otros sistemas, por terceros.	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción en el proceso interno de la empresa. Compromisos legales y económicos con los clientes si resultaran afectados. Compromisos económicos por multas impuestas por los reguladores. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Pérdida de información por eventos fortuitos.	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Interrupción en el proceso interno de la empresa. Compromisos legales y económicos con los clientes afectados. Podría afectar el riesgo reputacional de la empresa.
Daño de equipo e inoperatividad del mismo.	Bajo	Compromisos económicos por reemplazar total o parcial los equipos. Interrupción en el proceso interno de la empresa.
Robo de equipo, sistemas u otros.	Bajo	Compromisos económicos por reemplazar total o parcial los equipos. Interrupción en el proceso interno de la empresa.
Pérdida de comunicación con otros agentes por eventos fortuitos.	Bajo	Interrupción en el proceso interno de la empresa. Compromisos económicos por recobrar la comunicación entre la empresa y terceros.

3. Políticas de mitigación

3.1 Fraude Interno

3.1.1 PCR mantendrá y cumplirá una serie de políticas en el proceso de contratación de personal, contempladas en el código de conducta, asegurando la integridad de la información brindada por los candidatos a los puestos dentro de la compañía, revisión de referencias; así como la integridad moral y ética de los futuros empleados de la compañía.

3.1.2 PCR cumplirá con el proceso establecido para otorgar clasificaciones de riesgo sobre la base de la metodología previamente aprobada, bajo la supervisión y revisión del Jefe de Análisis, investigación y desarrollo (JAID), y el comité de clasificación, formado por el Presidente de la compañía, el JAID, y otros miembros que se consideren para cada comité.

3.1.3 El personal de PCR deberá compartir la información y métodos de análisis, que requieran sus supervisores para su revisión.

Título: Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales	Código: PCR-FIN-NP-008	Versión: 01	Página: 9/10
---	---------------------------	----------------	-----------------

- 3.1.4 PCR contratará exclusivamente a agentes externos de alto reconocimiento en el sector al que pertenecen. Para cada contratación será obligatorio la verificación de referencias de dicho proveedor.
- 3.1.5 El control de inventarios de activos y mobiliario será realizado anualmente. Asimismo, las órdenes de compra de insumos y equipo deberán de ser justificadas y aprobadas por el Gerente País.
- 3.1.6 El proceso de clasificación será revisado por el JAID, así como las propuestas de clasificación previa a su discusión en el comité de clasificación, para verificar su validez y que su lógica corresponda a la metodología y a la información de manera objetiva.

3.2 Fraude externo

- 3.2.1 La información recibida de parte de los clientes, para el proceso de clasificación, será verificada con la información de otras fuentes oficiales, cuando estas apliquen y estén disponibles para su revisión. Por ejemplo, la Bolsa de Valores de El Salvador, la Superintendencia del Sistema Financiero, entre otros.
- 3.2.2 PCR realiza las gestiones de cobro apropiadas que se determinan de acuerdo a lo convenido en los contratos firmados con cada cliente.
- 3.2.3 PCR cuenta con políticas de seguridad de la información, establecidas y aprobadas previamente por el Área de Sistemas.

3.3 Practicas de empleo y seguridad ocupacional inadecuados

- 3.3.1 PCR mantendrá y cumplirá las políticas del proceso de contratación de personal, contempladas en el Código de Conducta; las mismas que serán revisadas periódicamente para actualizarlas de acuerdo a los requerimientos necesarios de competencias del personal.
- 3.3.2 PCR realizará evaluaciones anuales del desempeño de todo su personal, así como brindará una retroalimentación de acuerdo a los niveles alcanzados por cada trabajador. En caso un trabajador muestre desempeño menor a lo esperado, podrá ser capacitado para su mejora. Si un trabajador obtiene notas de rendimiento por debajo de lo esperado se evaluará tomar acciones correctivas, incluye el término de la relación laboral.
- 3.3.3 Luego de cada evaluación de desempeño, la gerencia de PCR determinará metas y objetivos para cada empleado, de acuerdo a sus resultados y necesidades. El logro de estas metas será verificado en evaluaciones posteriores. Cada meta deberá ser medible, a realizarse en un tiempo determinado, y alcanzable.
- 3.3.4 El Gerente País se asegurará que se cumpla en su totalidad, la normativa local de trabajo, políticas de contratación, seguridad ocupacional, y otras normativas locales.

3.4 Prácticas relacionadas con los clientes, productos y negocios

- 3.4.1 El comité de clasificación será conformado por las áreas de análisis, presidencia, y representantes regionales de PCR, para asegurar la imparcialidad de los informes y las clasificaciones otorgadas.
- 3.4.2 La información confidencial de los clientes, clasificaciones y procedimientos internos será resguardada de acuerdo a los manuales internos del manejo de la información, asegurando su cumplimiento y seguridad.

3.5 Daño a los activos físicos

- 3.5.1 PCR mantendrá un respaldo de toda la información digital de los clientes, así como los informes creados internamente, plantillas de análisis, correos con información importante, entre otros.
- 3.5.2 PCR actualizará el respaldo mencionado en el punto anterior cada tres meses, para asegurar su validez. Este respaldo se mantendrá en un sistema local de almacenamiento, así como en servidores fuera de la locación física de la compañía, protegiendo la información en caso de catástrofes o siniestros de causa mayor, de acuerdo a lo establecido por el Área de Sistemas.

Título: Manual de Riesgos Operacionales y Reputacionales	Código: PCR-FIN-NP-008	Versión: 01	Página: 10/10
---	---------------------------	----------------	------------------

3.6 Interrupción del negocio y fallas del sistema

3.6.1 La información creada en el respaldo será accesible para otros analistas, manteniendo la continuidad de los procesos internos, en caso las instalaciones locales sean inaccesibles para los trabajadores de PCR El Salvador, o estos sean dañados e inutilizables, o en caso sean los empleados los que estén fuera de la disposición de realizar sus funciones.

3.6.2 PCR contará con un árbol de llamadas, para verificar el estado del personal en caso de emergencia. Una vez ubicado el personal, esta información será brindada al Gerente País para su conocimiento, y que este gestione la continuidad de las funciones en otras instalaciones.

3.7 Programas de capacitación

3.7.1 La Alta Gerencia es responsable de garantizar que los empleados y ejecutivos involucrados en la gestión de riesgos sean capacitados en dichos temas. Para ello, se elaborará un Plan de Capacitación Anual que incorporará el personal a capacitar y los temas a desarrollar con su respectiva calendarización.

3.7.2 Se establecerá un programa de divulgación a toda la organización, a fin de concientizar la cultura organizacional del riesgo en todos los empleados y niveles jerárquicos.

3.8 Prestación de servicios por terceros

3.8.1 PCR establecerá procedimientos para evaluar, supervisar y monitorear el desempeño de los servicios críticos brindados por terceros.

3.8.2 Los servicios críticos son aquellos que pueden interrumpir el normal desarrollo de nuestras operaciones. Entendiéndose como tal a los siguientes: servicios de soporte informático, servicio contable y asesoría legal.

3.8.3 Mantenemos contratos firmados con nuestros proveedores en los cuales se establecen el alcance del servicio, las responsabilidades del proveedor, y las nuestras como entidad.

3.8.4 En estos contratos incluiremos una cláusula a fin de que el proveedor documente los servicios brindados y garantice el adecuado uso de la información confidencial, el establecimiento de planes de contingencia y de continuidad del servicio brindado.

3.8.5 Se lleva un control centralizado de todos los servicios prestados por terceros. El cual estará a disposición de la Superintendencia.

4. Políticas de Monitoreo

4.1 Los objetivos y metas establecidas en la evaluación de personal serán considerados en evaluaciones futuras. Si los objetivos logrados por un empleado no superan el 60% o muestran una tendencia negativa, el Gerente País tomará las medidas pertinentes.

4.2 El personal de PCR podrá, en todo momento, expresar comentarios referentes al ambiente laboral; para poder establecer una discusión abierta y mejorar.

4.3 Todo cambio de clasificación de una entidad o instrumento financiero, será revisado bajo los parámetros establecidos en el Código de Ética y Código de Conducta de PCR.

4.4 El JAID verificará que los procedimientos de la clasificación se sigan de acuerdo a los manuales de la compañía.

4.5 Los clientes de PCR podrán, en todo momento, expresar comentarios referentes al servicio prestado. Estos serán de conocimiento directo e inmediato de la Presidencia.

4.6 El Jefe de Sistemas es responsable de verificar que la información se haya resguardado de forma segura, tanto en el sistema local como en servidores externos.

4.7 PCR, a través de su Gerente País podrá realizar auditorías internas para verificar el cumplimiento de estas políticas. Estas auditorías se realizarán al menos una vez por año, sin fechas previamente establecidas.

Nota: Todo aspecto no contemplado en este código, se le aplicará la normativa legal vigente en El Salvador.