

REMESAS Y PAGOS
CUSCA

MEMORIA DE LABORES

2021

REMESAS Y PAGOS CUSCA, LTDA. DE C.V.

San Salvador, 15 de marzo de 2022

W

Gerentes de la Sociedad

Primer Gerente **Jorge Raull Ariza**
Segundo Gerente **Federico Nicolás de la Cerda Maza**

Equipo Gerencial

Gerente de Operaciones	Juan Andrés Montesinos
Gerente de Desarrollo de Negocios, Delegado de TransNetwork LLC	Adriana Baracaldo
Gerente De Oficialía De Cumplimiento	Silvia de Moreno
Gerente de Auditoría Interna	Stephany Montano
Gerente de Tesorería y Contabilidad	Edwin Reinoso
Gerente de TI e Infraestructura	Mauricio Roveló
Gerente de Servicio al Cliente	Wendy Miranda
Jefe Unidad de Riesgos	Claudia Marroquin

Accionistas

TransNetwork LLC	99.9999%
TransNetwork Services	0.0001%

Señores Socios:

En nombre y representación de los Gerentes de la Sociedad Remesas y Pagos Cusca, Ltda. de C.V. presentamos para su análisis y aprobación, la Memoria Anual de Labores 2021.

Gobierno Corporativo

Comité de Cumplimiento

Nombre	Área	Cargo de Comité
Silvia de Moreno	Gte. de Cumplimiento	Presidente
Andrés Montesinos	Gerente de Operaciones	Secretario
Jorge Raul	Primer Gerente	Miembro
Federico de La Cerda	Segundo Gerente	Miembro
Wendy Miranda	Gte. de Servicio al Cliente	Miembro
Edwin Reinoso	Gte. de Tesorería y Contabilidad	Miembro

Principales Logros de la Gerencia de Cumplimiento

Considerando que las nuevas regulaciones locales están enfocadas en la gestión de riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento durante el año 2021 se enfocó en reforzar este tema, para lo cual procedió a actualizar la Matriz de Riesgos correspondiente, considerando el modelo de negocio actual con el cual opera la empresa.

También se actualizaron las Políticas de Riesgos y Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo y se implementó una metodología de Score Card, la cual nos permite realizar la medición del riesgo de las transacciones que se pagan a través de la red de Subagentes.

En el tema de capacitación, se impartió al personal administrativo de la empresa, así como al personal que opera el pago de remesas en los Subagentes, entrenamientos sobre tipologías y métodos de lavado de dinero utilizados en la actualidad. También se distribuyeron Boletines informativos al personal sobre temas relacionados al delito de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo con el propósito de fortalecer la cultura de Cumplimiento.

En el sistema de monitoreo de transacciones se implementaron nuevas funcionalidades y nuevos perfiles de alertas que nos permiten fortalecer los controles para prevenir el lavado de dinero y detectar operaciones y comportamientos inusuales, lo cual conlleva a mitigar el riesgo asociado a este tema.

Con relación a la estructura organizacional de la Gerencia de Cumplimiento, en el año 2021 se nombró un Oficial de Cumplimiento suplente y se incorporó una nueva posición en el equipo de Compliance Support debido a que se incrementó la cantidad de Subagentes a atender.

Comité de Riesgos

Nombre	Área	Cargo de Comité
Jorge Raull	Primer Gerente	Presidente
Federico de La Cerda	Segundo Gerente	Vicepresidente
Andrés Montesinos	Gerente de Operaciones	Miembro
Claudia Marroquín	Jefe de Riesgos	Secretario



Gestión Integral de Riesgos

- Al inicio del año 2021, La Unidad de Riesgos efectuó seguimiento a los controles definidos en la evaluación de los riesgos por la emergencia de la Pandemia, en esta actividad fueron solicitados comprobantes del funcionamiento de dichos controles, Así también, con el objeto de mantener actualizadas las medidas para resguardar la salud del personal regularmente se verificó la información del sitio web de las OMS/OPS. En la revisión a controles se corroboró que los empleados en la oficina mantuvieran las medidas definidas según el Protocolo de Prevención de Riesgos Biológicos, también se revisó la funcionalidad del Comité de Emergencias de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) en el que se realizaron cambios en los nombramientos de los miembros de dicho Comité, así también se crearon brigadas de emergencias para contar con el apoyo del personal que recibió capacitaciones sobre seguridad y salud en el trabajo.

- En relación con el seguimiento de los controles de la Gestión de Seguridad de la Información, La Unidad de riesgos realizó las mediciones de la efectividad de los controles claves que mitigan los riesgos calificados como significativos según la matriz de riesgos emergentes. En los resultados de la medición se obtuvo un promedio muy favorable de 97% de efectividad de los controles claves definidos.

- ☑ Como una parte fundamental de la gestión de riesgos, el Consejo de Gerentes definió la Política de Apetito y Tolerancia al Riesgo con el propósito de orientar la actuación de las áreas internas en materia de riesgos, entre los aspectos específicos incluidos se detallaron los límites de exposición de cada riesgo conforme al perfil de riesgo definido, así también se establecieron los controles respectivos a desviaciones a dichos límites.

- ☑ Durante este año se realizó la clasificación en la “Base de datos de registros de eventos” de los gastos generados principalmente por continuar atendiendo los efectos negativos derivados de la emergencia de la Pandemia; no obstante, se contabilizó un porcentaje menor al del año anterior, debido en gran parte a los cambios efectuados en el modelo operativo del negocio.

- ☑ En cumplimiento al programa de capacitación de riesgos se impartieron las capacitaciones a todos los empleados de la empresa y al personal de nuevo ingreso, además de la preparación de una prueba en línea anual para corroborar los conocimientos adquiridos por los participantes. Asimismo, la Unidad de Riesgos recibió capacitación externa en materia de Prevención y gestión del riesgo de lavado de activos y F/T y en la Gestión de Riesgos según el enfoque COSO ERM, entre otros temas de importancia actual.

- ☑ La gestión de riesgos se desarrolló en todas las áreas de la empresa utilizando los medios virtuales disponibles para realizar las reuniones con los dueños de los procesos, los resultados obtenidos se presentan en la Matriz de Riesgo Operacional que contiene la clasificación y calificación de los riesgos, controles establecidos, entre otros. Este año además se adicionó el grado estimado de pérdida económica de cada uno de los riesgos identificados. Así también, la Unidad de Riesgos diseñó el formato de medición de la efectividad de los controles claves con el propósito de proveer una calificación independiente que contribuya a corroborar la puntuación que cada área dio a sus controles en el proceso de evaluación de riesgos y que estos continúan siendo efectivos para mitigar los riesgos significativos.

Auditoría Interna

Comité de Auditoria

Nombre	Área	Cargo de Comité
Jorge Raull	Primer Gerente	Presidente
Federico de La Cerda	Segundo Gerente	Vicepresidente
Andrés Montesinos	Apoderado General Administrado y Mercantil	Miembro
Stephany Montano	Gerente Auditoría Interna	Secretaria

La frecuencia de sesiones del comité de Auditoria es trimestral, durante el 2021 sesionó seis veces.

Durante el ejercicio 2021 realizó sus actividades en la modalidad de trabajo de Home Office, lo que permitió implementar estrategias de revisión remotas y evaluaciones físicas, agregando estrategias que permiten mantener el nivel de seguridad de las operaciones dentro de los límites razonables, en este periodo los resultados obtenidos fueron:



Cumplimiento Plan Anual de Trabajo 2021

- Emisión de treinta y siete informes por auditorías realizadas
- Emisión de cuatro informes por avances trimestrales
- En Proceso de revisión dos informes relacionados a las actividades de Tesorería.



Actualización de Metodología de Auditoría Interna

- Actualizamos toda la metodología de Auditoría Interna
- Contratación de analista de campo para actividades de verificación a subagentes en cumplimiento de las NRP-19.



Capacitaciones para los colaboradores de Auditoría en materia de:

- Criptoactivos
- Materia Contable
- Actualización PLDAFTADM
- Materia Fiscal
- Excel



Atención a setenta y ocho actividades imprevistas

- Atención a Observaciones derivadas de visitas de inspección por parte de la superintendencia del sistema financiero
- Asesorías a las diferentes áreas sobre nuevos productos
- Capacitaciones al personal de nuevo ingreso

Tecnología

Durante el año 2021 se desarrollaron actividades importantes para garantizar la continuidad de las operaciones y la atención a nuestros clientes: beneficiarios y pagadores. Se siguió brindando la oportunidad a los empleados de trabajo remoto desarrollando las actividades siguientes:

- Contratación de planes de internet para la conexión de los equipos en sus hogares, de acuerdo con la cobertura geográfica de los operadores y la capacidad de transmisión de datos requerida.
- Implementar procesos y procedimientos para la asignación de los activos (equipos y dispositivos de comunicación), mantenimiento correctivo en caso de falla de los sistemas y los equipos.
- Ampliar la cobertura de los horarios de soporte, mejorar las herramientas de soporte remoto, tanto para la comunicación de las fallas reportadas, el registro y la atención de éstas.
- Se implementó la migración del sistema de telefonía basado en la nube desde la plataforma “UC-One” hacia “Webex”, lo que permitió la integración de mejores servicios como: creación de equipos de trabajo, salas de reuniones, implementación de teléfono corporativo (línea fija y extensión) en la computadora y celular, posibilidad de establecer chat individual y grupal, programar reuniones en línea entre otros.
- Se consolidó el uso de las herramientas de Office365 para el trabajo remoto, tales como: Microsoft Teams, OneDrive, SharePoint y Outlook. Los usuarios cada día fortalecen sus habilidades de uso de estos sistemas y el respaldo de su información en la nube, facilitando las tareas de participación para actualizar archivos en trabajo grupal.
- Se mejoro la productividad laboral, especialmente para los supervisores, jefaturas intermedias, gerentes y directores, quienes aprovechan la conectividad de llamadas en línea y atención de reuniones virtuales en cualquier momento y lugar con solamente tener acceso a internet: llamadas, sistemas y datos.
- Se implementaron dos salas de reuniones telefónicas como medida de contingencia para la celebración de llamadas grupales cuando las herramientas Microsoft Teams y Webex se encuentren fuera servicio o los participantes solamente cuenten con acceso a una llamada telefónica en su celular o línea fija.
- Se implementó la autenticación de doble factor para el uso de las herramientas contenidas en Office 365, por medio de la aplicación “Authenticator” en el equipo celular de los usuarios. Esto garantiza un nivel de seguridad mejorado para el inicio de sesión de Office 365 y sus herramientas en la nube.
- Se implementó la autenticación de doble factor para el uso de VPN SSL (Fortinet), por medio de la aplicación “FortiToken” en equipo celular de los usuarios. Esto garantiza un nivel de seguridad mejorado para el inicio de sesión de VPN para acceso a los sistemas corporativos.
- Se implementó un espacio en la nube para resguardo en línea de información sensitiva particular de los usuarios y también de uso grupal, por medio de “OneDrive”, estableciendo los niveles de acceso y actualización requeridos por el líder de cada grupo de trabajo. Esto garantiza el resguardo de la información y la seguridad requerida.
- Se segregaron las funciones para altas y bajas de usuarios - la ejecuta la unidad de Seguridad IT -, y la asignación de los nombres de login de usuarios y claves de acceso por la unidad de Infraestructura IT.

Agenda Estratégica y Gestión de Negocios

Remesas y Pagos CUSCA, participó en el Espacio de Innovación sobre La Nueva realidad Financiera organizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), realizada los días: 24,25 y 26 de noviembre del 2021.



El Espacio de Innovación 2021 brindó al público visitante temáticas de interés sobre el ámbito financiero actual, como la Experiencia Bitcoin en El Salvador, la transformación digital del sistema financiero, WealthTech, Big Data y sus ventajas en el sistema financiero, entre otros, que fueron desarrollados por expertos expositores nacionales e internacionales.

Este año fue la segunda edición de este Espacio de Innovación que representa una oportunidad para que los usuarios se informen sobre las opciones innovadoras que existen para ahorrar, invertir o realizar transacciones de forma digital a través de plataformas tecnológicas. Remesas y Pagos CUSCA participó como representante del sector de Remesas Familiares exponiendo sus servicios, subagentes autorizados e informó al público en general que próximamente lanzará al mercado una aplicación móvil que permitirá a los usuarios consultar remesas, llevar presupuesto, conocer puntos de pago cercanos, entre otros.

Un total de 43 instituciones financieras públicas y privadas participaron con sus stands virtuales para brindar información y educación financiera a los visitantes, quienes además tuvieron a disposición un espacio de juegos lúdicos basados en temas financieros, en los cuales ganaron



premios acumulando puntos, siendo nuevamente virtual ante las medidas de sanidad y distanciamiento social que exige la Pandemia de SARS-Cov-2.

La actividad estaba dirigida a usuarios activos y no activos del Sistema Financiero como, micro y pequeños empresarios, grupos de emprendedores, docentes, estudiantes de bachillerato, universitarios e instituciones supervisadas y las empresas que dan servicios tecnológicos.



El objetivo de esta actividad era promover un espacio de innovación que permitiera impulsar la educación y la inclusión Financiera, proporcionando los conocimientos para desarrollar las capacidades necesarias en la adopción de una cultura digital. Así como Potenciar el acceso a los servicios y productos financieros, como la utilización de las nuevas tecnologías que disminuyan la brecha digital entre los usuarios del sistema financiero y público en general.

Durante el 2021 Remesas y Pagos CUSCA continuo con su estrategia de brindar más opciones de pago a los beneficiarios de remesas y adiciono nuevo subagente a su red consolidando así una red de 9 compañías pagadoras que brindan horarios extendidos y altos estándares de servicio a nuestros usuarios.

Remesas y Pagos CUSCA seguirá consolidándose como la red de pago que le ofrezca a los beneficiarios de remesas la opciones más convenientes y seguras para recibir el aporte que realizan nuestros connacionales en el exterior a nuestras familias salvadoreñas.

Jorge Raul Ariza
Primer Gerente

