

REMESAS Y PAGOS  
**CUSCA**

# MEMORIAS LABORALES

**2022**

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





## Gerentes de la Sociedad

### Primer Gerente

Jorge Raul Ariza

### Segundo Gerente

Federico Nicolás de la Cerda Maza

## Equipo gerencial

**Gerente de Operaciones**

Juan Andrés Montesinos

**Gerente de Desarrollo de Negocios**

Adriana Baracaldo

Delegado de TransNetwork LLC

**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 2022.

## Gobierno corporativo / Comité de cumplimiento

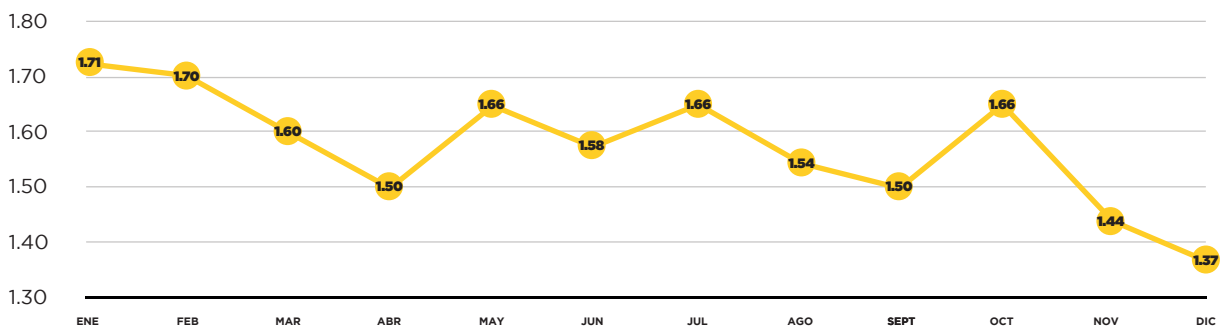
Nombres	Área	Cargo de comité
Silvia de Moreno	Gte. de Cumplimiento	Presidente
Andrés Montesinos	Gte. de Operaciones	Secretario
Jorge Raull	Primer Gerente	Miembro
Federico de la Cerda	Segundo Gerente	Miembro
Wendy Miranda	Gte. de Servicios al Cliente	Miembro
Edwin Reinoso	Gte. de Tesorería y Contabilidad	Miembro

## Principales logros de la gerencia de cumplimiento

Durante el año 2022 la Gerencia de Cumplimiento realizó las siguientes actividades orientadas a gestionar los riesgos LDA/FT/FPADM:

- Se atendieron 68,166 alertas generadas por el sistema de monitoreo de transacciones.
- Se actualizaron los expedientes de Debida Diligencia de los 9 Subagentes activos.
- Se impartió capacitación anual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo a 1,100 empleados de Subagentes y 27 empleados de Remesas y Pagos Cusca
- Se impartió capacitación de inducción en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo a 1,066 empleados de Subagentes y 5 empleados de Remesas y Pagos Cusca.
- Se distribuyó al personal de Remesas y Pagos Cusca y a los Subagentes 4 boletines con información sobre PLD como metodología de capacitación continua.
- Se realizó la medición del nivel de riesgo de las transacciones pagadas mensualmente utilizando el método de score card de riesgos.

Los resultados fueron los siguientes:





La medición se mantuvo en Riesgo Aceptable por debajo de 2.0 durante el 2022, siendo el nivel máximo 1.71 y el mínimo 1.37.

Se actualizaron los siguientes documentos de la Gerencia de Cumplimiento:

- Manual para la Atención de Alertas de Monitoreo en TCS
- Manual de Operaciones para atender alertas del sistema Hold Queue
- Manual de Metodología para la gestión de riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo
- Manual de Procedimientos de Gerencia de Oficialía de Cumplimiento
- Política de Límites en monto y volumen de transacciones de remesas familiares

Se atendió visita de supervisión por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero a partir del 18 de abril 2022.

El objetivo de la revisión fue el seguimiento a observaciones realizadas en visitas anteriores y evaluar la calidad de la gestión del Riesgo de Lavado de Dinero y de Activos y de Financiamiento al Terrorismo.

Las observaciones fueron presentadas en detalle al Consejo de Gerentes de la Sociedad en sesión de fecha 25 de agosto 2022, en la cual se aprobó el plan de remediación que se envió a la SSF con fecha 26 de agosto 2022, quedando solventadas todas las observaciones.

Se llevó a cabo el ejercicio de Cliente Misterioso realizando el cobro de remesas reales en una muestra de puntos de pago de Subagentes para evaluar que se cumplen los procesos establecidos para el pago. Se atendió la revisión del programa de Cumplimiento por parte de la Auditoría Interna y Auditoría Externa.

La Gerencia de Oficialía de Cumplimiento ejecutó su plan de trabajo en más de un 90% y ha realizado las actividades necesarias para que Remesas y Pagos Cusca cumpla con todos los requerimientos regulatorios de las leyes y normativas aplicables relativas a la Prevención, Detección y Control del Lavado de Dinero y Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

# Comité de riesgos

Nombres	Área	Cargo de comité
Jorge Raull	Primer Gerente	Presidente
Federico de la Cerda	Segundo Gerente	Vicepresidente
Andres Montesinos	Gerente de Operaciones	Miembro
Claudia Marroquín	Jefe de Riesgo	Secretaria

A inicios del año 2022 la Unidad de Riesgos realizó el seguimiento a los controles claves definidos para mitigar los riesgos por la emergencia de la pandemia, puesto que a finales del año anterior se había comenzado la incorporación gradual del personal a la oficina y la calificación de los riesgos inherentes se situaron en niveles significativos, se realizó la evaluación de efectividad de estos controles conforme a los soportes que evidenciaban su funcionamiento, de lo que se obtuvo como resultado un nivel de efectividad Alto posicionando la calificación de riesgo residual en Tolerable.

El ciclo de gestión de riesgos se desarrolló en los procesos de las áreas internas de la empresa, realizando el análisis de criticidad en 58 subprocesos, posteriormente se llevó a cabo la evaluación de los riesgos en los subprocesos calificados como críticos obteniendo resultados de 9.7 % en riesgos significativos, 70.3% moderados y 20% tolerables. Durante el año 2022 se realizó el monitoreo a los indicadores de riesgos los cuales no sobrepasaron sus niveles establecidos, Así también se efectuaron las mediciones de la efectividad de los controles claves que mitigan los riesgos significativos según la matriz de riesgos, los resultados obtenidos se ubicaron en nivel Alto.

En cumplimiento a las regulaciones relativas a las contrataciones de nuevos subagentes, La Unidad de Riesgos presentó en el curso del año al Comité de Riesgo los análisis de riesgos de tres nuevos aspirantes para ser vinculados como subagentes de la sociedad. Así también, diseño el nuevo formato de análisis de riesgos para nuevo

subagente incluyendo otros criterios afines para realizar análisis de entes persona natural reemplazando al anterior cuestionario.

En el programa de capacitación de riesgos del año 2022 se impartieron capacitaciones a todo el personal de los niveles operativos, funcional y ejecutivo superior con su respectivo examen para comprobar la asimilación de la información transmitida, también se realizaron capacitaciones por incorporación de nuevos colaboradores y la Unidad de Riesgos recibió capacitación técnica en materia de riesgos, ciberseguridad, entre otros temas relevantes.

Trimestralmente se efectuaron los seguimientos de eventos de riesgos ocurridos y su respectivo ingreso en la “Base de datos de registros de eventos”, la totalidad de los gastos generados son principalmente por el personal que continúa laborando en modalidad de teletrabajo en atención a las medidas implementadas para reducir eventos de riesgos ocupacionales.

Como parte del apoyo a la gestión de continuidad del negocio, la Unidad de Riesgos diseño el Manual de Continuidad del Negocio conteniendo información de conformidad a las regulaciones aplicables que establecen componentes y variables que deben ser consideradas para desempeñar una adecuada gestión de la continuidad en la empresa.



## Auditoría interna

Nombres	Área	Cargo de comité
Jorge Raull	Primer Gerente	Presidente
Federico de la Cerda	Segundo Gerente	Vicepresidente
Andres Montesinos	Gerente de Operaciones	Miembro
Stephany Montano	Gerente Auditoría Interna	Secretaria

El comité de Auditoría sesionó de forma ordinaria trimestralmente y durante el 2022 realizó cinco sesiones.

Resultados de la actividad de Auditoría Interna 2022:

<b>Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2022</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Cumplimiento del 100% del plan anual de trabajo.</li><li>• Emisión de <b>43</b> informes por las auditorías realizadas.</li><li>• Emisión de <b>4</b> informes de avances trimestrales, según lo establecido en el art. 18 de las NRP-15.</li><li>• <b>26</b> oportunidades de mejora detectadas en evaluaciones de auditoría interna</li><li>• Atención de <b>53</b> actividades imprevistas.</li></ul>

<b>Actualización de Metodología</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Estatuto de Auditoría.</li><li>• Reglamento del Comité de Auditoría.</li><li>• Manual de Funcionamiento de Auditoría Interna.</li><li>• Programa de Aseguramiento y Mejora de la calidad de la Actividad de Auditoría Interna.</li><li>• Guía Metodológica de Evaluación de Riesgos.</li></ul>

#### Implementación del Programa de Aseguramiento de la Calidad de la Actividad de Auditoría Interna

- Resultado de la madurez de la actividad de Auditoría: Nivel: Implementado
- 2 oportunidades de mejora detectadas.

#### Programa de Competencias

- 11 capacitaciones internas en: PLD/FT/FPADM, Gestión Integral de Riesgos y Seguridad IT.
- Diplomado Programa para la Prevención, Gestión e Investigación del Riesgo de Fraude,
- Congreso Auditoría Interna Basada en Riesgos en la Estrategia del Negocio.
- Diplomado en Impuestos actualización tributaria
- Diplomado en PLD/FT/FPADM.

#### Plan cuatrienal 2022 - 2025 Verificación de Subagentes

**Objetivo:** Corroborar el cumplimiento del perfil determinado para Subagentes, evaluar el conocimiento de los cajeros en el proceso operativo y en materia PDA/FT/FPADM; fortalecer a gestión operativa, prevenir el fraude y error.

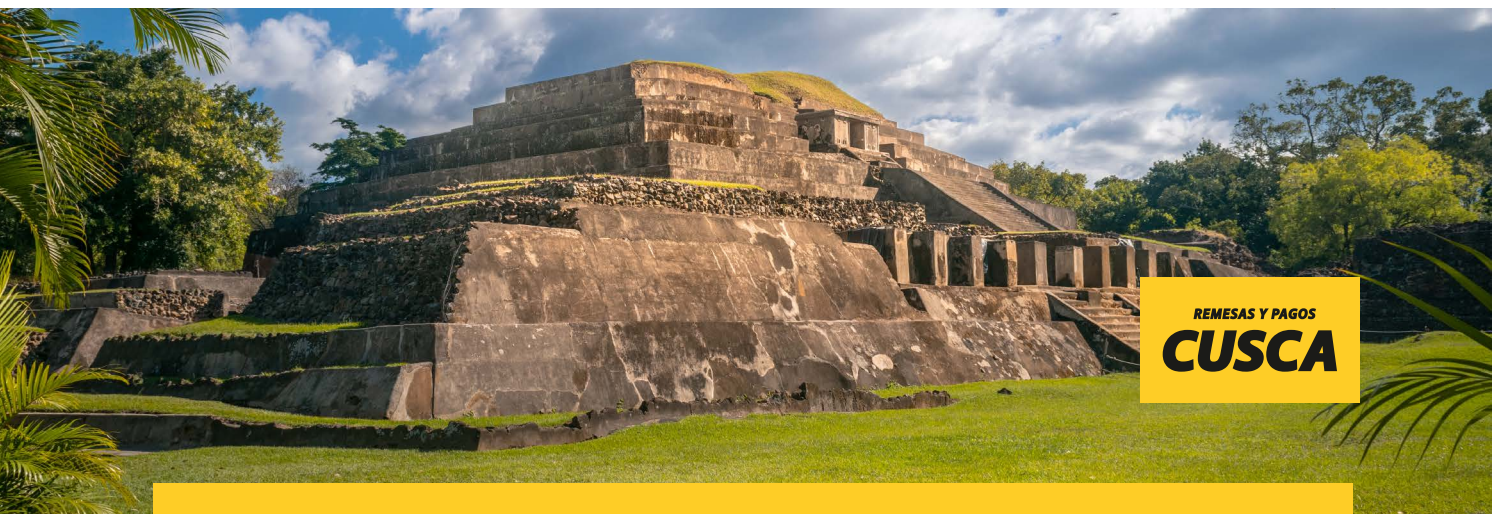
- 149 localidades de pago evaluadas en sitio, equivalente al 25%, de avance del Plan Cuatrienal 2022-2025
- Diseño, Desarrollo e Implementación de macro de evaluación del 100% de la Base de Datos de Transacciones Pagadas.
- 10 Oportunidades de mejora detectadas

## Tecnología

La Unidad de Tecnología e Infraestructura desarrolló funciones especialmente dirigidas al soporte tecnológico para mantener operativas las actividades de pago de remesas en el territorio nacional en El Salvador, de las cuales se pueden destacar las siguientes:

- Se mantuvo un promedio de disponibilidad para la red de pago del 99.8%, cumpliendo los estándares de Alta Disponibilidad de nuestro servicio.
- Se brindó soporte al área de Atención al Cliente durante todos los días del año, alcanzando una métrica de disponibilidad del 99% en la modalidad de multicanalidad de atención: chat (web+WhatsApp), correos y llamadas de voz.

- Se apoyó la continuidad del servicio con subagentes, reemplazando y actualizando equipos y dispositivos. Se brindó un promedio de 2.2. soportes diarios a los usuarios de esta red durante todo el año.
- Se atendieron todas las recomendaciones recibidas de la Auditoría Externa de manera oportuna y efectiva, durante dos eventos presentados en el año.
- Se continuó brindando apoyo para la realización de Trabajo Remoto (Home Office) para el 60% de la plantilla de empleados en temas relacionados con: Desbloqueo de Usuarios, Instalación de Doble Factor de Autenticación para Office365 y VPN SSL, SoftPhone y reemplazo de equipos y dispositivos con fallas.
- Se garantiza las condiciones de “Continuidad del Negocio” por medio de la implementación regular de trabajo remoto (“Home Office”) y la prueba exitosa realizada en Oficina Central para la activación del Enlace de Datos Alterno e Internet Inalámbrico por medio de Routers Celulares.
- Se optimizó la asignación y desempeño de los equipos y dispositivos (laptops, PCs, Monitores, UPS) utilizados por las unidades de soporte a operaciones (Atención al Cliente, Cumplimiento, Auditoría Interna), cambiando las unidades de disco mecánico por unidades SSD e incremento de memoria a 16GB como nuevo estándar.
- Se regularizó el proceso para que los usuarios generen un ticket de servicio por cada requerimiento de soporte, más del 94% de los soportes realizados se resolvieron en primera línea (“one step resolution”).
- Se mantuvo el contacto efectivo con los proveedores de servicio telefónico, enlaces de datos, suministro de equipos y consumibles para garantizar el suministro de equipos y servicios de manera oportuna, a pesar de las dificultades de logística presentadas en el mercado internacional. Esto se logró, ingresando las solicitudes con suficiente anticipación con los proveedores, de tal manera que los tiempos de activación de los servicios a los usuarios no se vieron afectados.





# Agenda Estratégica y Gestión de Negocios

## Promoción de fin de año 2022 “Cobra tu Remesa Cusca y Participa Para Ganarte un Carro Nuevo”

Durante el periodo comprendido entre el primero de octubre al treinta y uno de diciembre del dos mil veintidós, todos nuestros clientes que cobraron al menos una remesa de Remesas Cusca de 8 y 13 dígitos, en cualquier de las localidades a nivel nacional de Walmart, Despensa de Don Juan, Maxi Despensas y Despensa Familiar, participaron automáticamente en el sorteo de un vehículo nuevo. Esta actividad fue dada a conocer mediante una conferencia de prensa el día diecisiete de octubre del dos mil veintidós en la localidad de Walmart Santa Elena y a través de nuestras redes sociales en Facebook e Instagram.



En esta oportunidad tuvimos el agrado de contar con la participación de nuestra ganadora, quien nos expresó ser una fiel cliente de las tiendas participantes y Remesas Cusca, así como también sentirse muy contenta y agradecida por el premio recibido. Como Remesas y Pagos Cusca nos complace ser patrocinadores en este tipo de actividades que también son posibles gracias al vínculo y apoyo que nuestros clientes mantiene con sus familiares en el exterior. La alianza con nuestros pagadores nos ha permitido continuar sirviendo a las familias salvadoreñas de una forma conveniente, fácil y segura. Remesas y Pagos Cusca reconoció la confianza y preferencia de todos nuestros clientes, que cobran sus remesas familiares dentro de nuestra red de pago, y nos complace realizar este tipo de actividades que tienen un beneficio adicional a las familias que reciben remesas y hacen uso de nuestros servicios.



REMESAS Y PAGOS  
**CUSCA**

## Visitas De Capacitación En Las Localidades De Pago De Nuestra Red de Subagentes

Como parte de nuestro plan de trabajo anual, y en la búsqueda del cumplimiento a las disposiciones establecidas en las Normas Técnicas para el Registro y Funcionamiento de las entidades que se dedican a las operaciones de envío o recepción de dinero a través de subagentes o Administradores de Subagentes NRP-19, abonando al fortalecimiento de las operaciones y los procesos, concluimos con éxito nuestra jornada de visitas para el año 2022, en las cuales reforzamos aspectos importantes que deben considerarse para el proceso de pago de remesas y brindar una atención de calidad e información adecuada a todos los clientes de remesas.

Las capacitaciones se realizan en las localidades de pago de cada uno de nuestros subagentes y retoman aspectos importantes tales como: -Verificar que las instalaciones son adecuadas para brindar una buena atención al cliente y un excelente servicio. -Validar el cumplimiento de los procesos establecidos acorde a políticas internas para el pago de remesas. -Que los Subagentes tengan el conocimiento y canales de comunicación adecuados hacia el Agente para manejar situaciones sospechosas y envío de reportes relacionados a la prevención de lavado de dinero. -Proporcionar a las localidades de pago rotulaciones y señalizaciones claras en lugares visibles para la atención del pago de las remesas, así como también la información de contacto de atención al cliente de Remesas y Pagos Cusca.



Bajo el plan de trabajo anual de visitas a Subagentes tuvimos como objetivo brindar la información completa, actualizada y necesaria para el pago de remesas y de esta forma también entrenar al personal de nuestros subagentes y evaluar el servicio que estos ofrecen y cumplan con las normas, regulaciones y políticas institucionales correspondientes.



## Visita de Cliente Misterioso a Subagentes de Remesas y Pagos Cusca

Como parte de los procesos de evaluación a nuestros Subagentes y análisis de oportunidades de mejora y retroalimentación en la correcta aplicación de los procesos de pagos de remesas y prevención de lavado de dinero, realizamos diferentes visitas a sucursales de pago de nuestros Subagentes, tomando una muestra de localidades a nivel nacional, bajo la modalidad de clientes misterioso, que nos permitieran evaluar diferentes pruebas con diversos escenarios para determinar el grado de conocimiento ante situaciones comunes y situaciones atípicas por parte del personal que atiende un cliente para el pago de una remesa.

Cada cliente misterioso se presentó al punto a evaluar la localidad de pago según los datos asignados previamente, considerando aspectos importantes como (un número de clave correcto, datos del beneficiario válidos, datos del remitente válidos, el monto a cobrar de la remesa, país de procedencia, documentos de identificación válidos y los distintos escenarios de prueba). Los resultados obtenidos nos permiten analizar los puntos que debemos reforzar, corregir situaciones que lo ameriten y validar el progreso y avance que hemos obtenido en las mejoras realizadas año con año.

El compromiso de Remesas y Pagos Cusca es garantizar que se cumplan nuestros estándares de control y servicio a todos nuestros clientes y sigamos creciendo como la red de pagos de remesas mejor posicionada en El Salvador, con la forma más conveniente de cobrar remesas, brindando al beneficiario la ventaja de elegir dónde y cuándo cobrar su remesa, utilizando la misma clave de 8 y 13 dígitos en todos los comercios afiliados.

### DONDE PUEDES COBRAR TU REMESA

#### SUBAGENTES AUTORIZADOS





## Mujer y Finanzas – Feria de Productos y Servicios Financieros

Remesas y Pagos Cusca participó en la primera y segunda feria de productos y servicios financieros denominada “Mujer y Finanzas” para emprendedores en honor al día internacional de la mujer, este evento es impulsado por el Banco Central de Reserva (BCR), como coordinador del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera, con apoyo de la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) y ONU Mujeres El Salvador.

En este espacio, los expertos explicaron temas sobre educación financiera para que las mujeres emprendedoras puedan adquirir conocimientos sobre las finanzas personales y familiares, y recibieron asesoría para hacer crecer e impulsar su negocio. Ambas ferias se realizaron de modalidad presencial, la primera el día 11 de marzo del 2022 y la segunda el 16 de marzo del 2022, en los parques centrales de Santa Ana y Chalatenango respectivamente, contando con la presencia de distintas instituciones financieras, entre ellos bancos y entidades reconocidos del país, con ponentes internacionales.

El evento fue dirigido a emprendedoras, usuarios activos y no activos del sistema financiero, micro y pequeños empresarios, grupos de emprendedores, docentes, estudiantes de bachillerato y universitarios, e instituciones supervisadas y empresas que dan servicios tecnológicos. Sin embargo, como Remesas y Pagos Cusca y todas las instituciones financieras junto con la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) realizamos la tarea de anunciar a través de medios de comunicación y canales digitales los eventos para tener mayor presencia en los sectores destacados.

El objetivo de esta actividad fue educar y concientizar a las mujeres emprendedoras sobre la educación financiera en el ámbito del ahorro en las remesas familiares, y a la vez potenciar los productos financieros, mediante foros, conversatorios, y actividades lúdicas.



## **Servicio al Cliente**

Remesas y Pagos CUSCA con el fin de brindar el mejor servicio a los usuarios de remesa ha integrado tecnología para Centros de Atención Telefónica del tipo Computer Telephony Integration (CTI) la cual permite contar con la infraestructura adecuada para la gestión de todas las interacciones.

Se mantienen habilitados los canales para la atención de consultas, reclamos, quejas y sugerencias que los usuarios del servicio de remesas deseen realizar.

- Centro de Atención Telefónica y WhatsApp: **(503) 2271-9600**
- Correo Electrónico: **atcremasasca@transnetwork.com**
- Horario de Atención Extendido: Con servicio los fines de semana en horario de **lunes a domingo de 8:00 AM a 5:00 PM.**
- Medios digitales o alternativos: En caso de recibir reclamos, quejas, sugerencias o denuncia de los usuarios a través de medios digitales u otros medios alternativos de comunicación, como redes sociales, estos son atendidos por medio de los canales formalmente establecidos: Correo Electrónico y el Centro de Atención Telefónica; para el debido proceso, según la gestión lo requiera.
- Oficinas Administrativa: Carretera Panamericana Km 10 ½ Centro Financiero SISA, edificio 2 Planta baja. Proceso de Atención al Cliente:
- Sitio Web: **www.remasasypagoscusca.com**

Jorge Raul Ariza  
Primer Gerente



***REMESAS Y PAGOS***  
**CUSCA**

**MEMORIAS LABORALES 2022**  
REMESAS Y PAGOS CUSCA, LTDA. DE C.V.