

REMESAS Y PAGOS
CUSCA

MEMORIA DE LABORES

2020

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

San Salvador, 15 de abril de 2021

Señores Socios:

En nombre y representación de los Gerentes de la Sociedad Remesas y Pagos Cusca, Ltda. de C.V. me permito presentar a ustedes, para su análisis y aprobación, la Memoria Anual de Labores 2020.

Gobierno Corporativo

Comité de Cumplimiento

Nombre	Área	Cargo de Comité
Silvia de Moreno	Gte. de Cumplimiento	Presidente
Andrés Montesinos	Gerente de Operaciones	Secretario
Jorge Raull	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

Durante el año 2020 debido a la Pandemia por COVID-19 decretada a nivel mundial, el equipo de la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento debió realizar sus actividades de forma remota desde la residencia de cada miembro del equipo; no obstante esto no afectó las labores de monitoreo de transacciones y análisis de alertas así como el envío de Reportes Inusuales a la Unidad de Investigación Financiera y la atención brindada a la Superintendencia del Sistema Financiero en la visita de supervisión realizada en el cuarto trimestre del año.

Como resultado de la pandemia por COVID-19, hubo variaciones en la transaccionalidad de los usuarios por lo que la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento concentró sus esfuerzos en el monitoreo de operaciones, las cuales se incrementaron en el segundo semestre del año y por lo tanto se implementaron nuevos perfiles de alertas con el propósito de prevenir el riesgo de lavado de dinero y activos.

En las capacitaciones de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo que se imparte al personal de los Subagentes involucrado en el pago de remesas, se hizo énfasis en el tema de la identificación correcta de los beneficiarios, señales de alerta por fraude y comportamiento inusual de los usuarios.

Aunque no se realizaron visitas a las localidades de pago debido a la restricción de movilidad que hubo durante el año, se mantuvo un contacto frecuente y directo a través de los medios virtuales con los Subagentes y todos los controles y revisiones de Debida Diligencia que están implementados por la Oficialía de Cumplimiento se cumplieron a cabalidad.

Gestión de Riesgos

Comité de Riesgos

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

El comité celebró cuatro sesiones de carácter ordinario durante el año 2020.



Principales logros de la Unidad de Riesgos

- 📁 Antecediendo la llegada del evento de la pandemia por la enfermedad del coronavirus en la región, se definieron procedimientos para el resguardo de la salud de los colaboradores y del funcionamiento de los procesos críticos que permitieran la continuidad de las operaciones de la empresa, La Unidad de Riesgos junto con el Comité de Continuidad elaboraron el “Plan de Contingencia por emergencia de Pandemia” así también, iniciaron los preparativos para la activación del Plan de Continuidad de Negocio a fin de ejecutar la modalidad de Teletrabajo según el análisis realizado de los escenarios de riesgos y en seguimiento al decreto nacional por cuarenta especial para evitar la propagación del virus.
- 📁 En las evaluaciones de riesgos emergentes efectuados por la Unidad de Riesgos incluye la Matriz de riesgos por emergencia de pandemia de la enfermedad Covid-19, en la que se analizaron los riesgos generados de ese evento que afectan a los procesos de la empresa en la continuidad de operaciones y para la prevención de contagios entre los empleados. De igual manera se elaboró la Matriz de riesgos de Seguridad de la Información en el Teletrabajo participando el área de Tecnología, con el objeto de determinar los principales riesgos de seguridad de la información, tecnológicos y de comunicación que pudieran afectar el desempeño laboral no presencial o trabajo remoto.
- 📁 Otras actividades realizadas fueron la clasificación en la “Base de datos de registros de eventos” de los gastos generados debido a la emergencia de la Pandemia durante el año 2020

y la elaboración del “Protocolo de Prevención de Riesgos Biológicos” que fueron requeridos por los entes reguladores, como también la debida aplicación de las medidas sanitarias entre los empleados, la limpieza, desinfección, colocación de afiches y pictogramas en las instalaciones de la empresa.

- ✉ 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 efectuar una prueba en línea para corroborar los conocimientos adquiridos. Asimismo la Unidad de Riesgos recibió capacitación externa sobre Protocolos de Sanitización y Prevención de Covid-19 y de la Gestión Eficaz de Riesgos en la Empresa, entre otros temas de importancia actual.
- ✉ El ciclo de la gestión de riesgos se desarrolló adecuadamente haciendo uso de las herramientas tecnológicas disponibles para realizar las reuniones de evaluación de riesgos por medios virtuales, obteniendo los resultados expuestos en una Matriz de Riesgo Operacional que contiene la clasificación y calificación de los riesgos inherentes, los controles establecidos, entre otros elementos; así también se dio seguimiento a los controles claves para conocer su efectividad en la reducción o prevención de los riesgos significativos en los procesos de la empresa.
- ✉ En la gestión del riesgo de liquidez se efectuó la identificación y medición a la exposición del riesgo de liquidez con la utilización de la metodología definida, se examinaron los controles existentes y durante el año se realizó el monitoreo del indicador de riesgo de liquidez obteniendo resultados aceptables.



Auditoría Interna

En el año 2020 auditoría interna implementó a partir del 16 de marzo, la modalidad de trabajo a través de Home Office, que implicó la modificación del sistema de evaluación y se agregaron estrategias que permiten mantener el nivel de seguridad de las operaciones dentro de los límites razonables, en este periodo los resultados obtenidos fueron:



Cumplimiento del plan anual de trabajo: 95%



Atención de 127 imprevistos, entre ellos recomendaciones y asesorías.



Diseño de infografías para mejorar el teletrabajo dirigido a todo el personal, coadyuvando al cumplimiento de políticas, leyes, normativa aplicable y al logro de objetivos estratégico - empresariales.



Tres certificaciones para un auditor en materia de Seguridad Ocupacional, para desempeñarse como Backup 2 de Brigada de Primeros Auxilios del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de RYPC

Tecnología

Las actividades más importantes por el soporte tecnológico estuvieron relacionadas a la atención oportuna de las consecuencias de la pandemia, especialmente por las restricciones de movilidad para los empleados anunciadas a partir de marzo-2020. Para dar continuidad a las operaciones se alquiló un total de 27 laptops, preparándolas con los sistemas, herramientas tecnológicas corporativas y la información histórica de cada usuario para que la transición hacia el uso de un nuevo equipo resultara transparente, implementando la modalidad remota para la ejecución de las labores para todo el personal. Transcurridos algunos meses, se realizó la compra directa de algunas laptops nuevas y se adquirieron desktops de tamaño pequeño para rescindir el contrato de alquiler de laptops. Se adquirieron contratos de servicio de conexión inalámbrica (celular) a Internet para aquellos empleados que tenían inconvenientes con su contrato de Internet residencial. A partir de octubre-2020 se inició el retorno a la oficina para un grupo limitado de empleados, implementando previamente las medidas de bioseguridad correspondientes. A partir de esta fecha, las labores se siguen siendo ejecutadas en modo semipresencial. Todas las medidas de ciberseguridad corporativas se implementaron en los equipos remotos para garantizar la seguridad de la información.

Agenda Estratégica y Gestión de Negocios

Remesas y Pagos CUSCA, participó en el Espacio de Innovación sobre La Digitalización Financiera organizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF).



Esta fue la primera feria virtual de educación e innovación financiera realizada en el país, Remesas y Pagos CUSCA participó como representante del sector de Remesas Familiares exponiendo sus servicios, subagentes autorizados e información de como contribuyen las remesas en la economía salvadoreña.

Este año, ante las medidas de sanidad y distanciamiento social que exige la Pandemia de SARS-Cov-2 no pudo realizarse el evento bajo la modalidad presencial, como en los años anteriores y se enfrentó el desafío de mantener la habitual actividad. Sin embargo, por medio de una plataforma virtual se pudo ofrecer un evento de igual relevancia y aporte social.

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 mayor reto fue atraer la atención hacia la exhibición y la participación del público en este nuevo formato. Sin embargo, la Super Intendencia del Sistema Financiero (SSF) y todas las instituciones hicieron el mayor esfuerzo por divulgar a través de medios de comunicación masiva y canales digitales

haciendo del evento una actividad atractiva y educativa, mientras las personas mantenían la cuarentena en sus hogares.



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.



Dicha actividad se llevó a cabo durante el mes de diciembre de 2020, fue gratuita, la disponibilidad al público fueron las 24 horas del día durante 3 días. Se obtuvo participación de reconocidos bancos y entidades financieras del país, también ponencias de temas de interés, con ponentes de amplia trayectoria, atractivos puestos virtuales de todos los participantes, premios para los usuarios como incentivos y haciéndolo aún más interactivo que eventos anteriores.

Algunos de los temas desarrollados durante la Feria fueron: La importancia de la digitalización en la Educación Financiera, Digitalizando El Salvador, Transformación digital en el Sistema Financiero y del Estado, Iniciativas Fintech y Ciberseguridad.

Durante el 2020 Remesas y Pagos CUSCA continuo con su estrategia de brindar mas opciones de pago a los beneficiarios de remesas y adiciono un nuevo subagente a su red consolidando así una red de 8 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 Raull Ariza
Primer Gerente