

REMESAS Y PAGOS
CUSCA

MEMORIA DE LABORES

2019

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

San Salvador, 28 de febrero de 2020

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 2018.

Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos

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

En enero 2019 la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento finalizó la implementación para realizar los filtros de listas en las remesas con formato “Will Call” en toda la red de pago de localidades propias y de Subagentes, el cual está funcionando de forma exitosa. Con esta implementación se ha logrado que el 100% de todas las operaciones que se reciben realicen los filtros de monitoreo y se cumplió con el plan de acción presentado a la Superintendencia del Sistema Financiero.

Con el objeto de evaluar que se aplican los procedimientos establecidos para la debida identificación de los usuarios así como del pago de remesas, y que dicha evaluación nos permita determinar las áreas de mejora; en septiembre 2019 se realizó el ejercicio de Cliente Espía o Cliente Misterioso, el cual consistió en visitar 60 localidades de pago de los diferentes Subagentes y Centros Remeseros propios los cuales fueron seleccionados considerando aspectos tales como volumen de pago, señalamientos de Auditoría Interna, señalamientos de Transmisores de Dinero, errores en la calidad de la información que ingresan al sistema, reporte de errores en pagos de remesas y quejas del servicio. Este tipo de ejercicios son herramientas que permiten detectar las áreas de mejora y enfocar nuestros esfuerzos en cuanto a controles y capacitación para que sean superadas.

Con el propósito de revisar el programa de Cumplimiento de Remesas y Pagos Cusca, en septiembre 2019 se recibió la visita de funcionarios de Cumplimiento del Transmisor de Dinero Money Gram, obteniendo resultados satisfactorios.

Gestión de Riesgos

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	Apoderado Gral., Admón. y Merc.
Claudia Marroquín	Analista de Riesgos	Secretario

Principales Funciones de la Unidad de Riesgos

- ⇒ Identificar, analizar y supervisar los tipos de riesgos a los que está expuesta la empresa en el desarrollo de sus operaciones.
- ⇒ Diseñar y proponer a los Gerentes de la Sociedad a través del Comité de Riesgos, las estrategias, políticas, procedimientos y manuales respectivos para la gestión integral de riesgos y de cada uno de los tipos de riesgos identificados, así como sus modificaciones.
- ⇒ Dar seguimiento periódico a las acciones correctivas presentadas por las áreas de la empresa para la mejora de la gestión de riesgos.
- ⇒ Capacitar y desarrollar el programa de divulgación periódica de riesgos a todos los niveles de la empresa.
- ⇒ Elaborar informes de los resultados obtenidos de la gestión de riesgos para los Gerentes de la Sociedad y presentarlos a través del Comité de Riesgos.

Principales Logros de la Unidad de Riesgos

1. Ejecución del ciclo de la Gestión del Riesgo Operacional en las áreas de la empresa.



A través del empleo de la metodología y de las herramientas establecidas internamente para la gestión del riesgo operacional, se realizaron todas las etapas de esta gestión en los procesos de las áreas de Soporte administrativo, de la Oficialía de Cumplimiento y en los procesos estratégicos de la empresa, obteniendo los resultados expuestos en la matriz de riesgo operacional, en la que se especifica la clasificación y calificación de los riesgos identificados, sus controles asociados y mitigantes determinadas en los procesos y subprocesos de las áreas evaluadas.

2. Revisión de las sanciones relacionadas a incumplimientos de las exigencias regulatorias y de los controles internos en la Matriz de Cumplimiento Regulatorio de la Gestión del Riesgo Legal.

Se ha efectuado el seguimiento semestral de las nuevas exigencias o disposiciones regulatorias adjudicadas a la empresa, además se revisaron las sanciones y controles internos para mantener actualizada la Matriz de Cumplimiento Regulatorio.

3. Seguimiento a controles definidos con relación a la Gestión de Riesgo Reputacional.

La administración del Riesgo Reputacional se ha orientado en crear cultura de prevención, monitoreando el comportamiento del personal que se rige por la aplicación del código de ética y el

reglamento de trabajo, así como también se ha efectuado el seguimiento a los controles relativo a dicha gestión para conocer su efectividad en la prevención o mitigación del riesgo reputacional.

4. Realización de las etapas de la administración del riesgo de liquidez.

En el desarrollo de la gestión del riesgo de liquidez se han ejecutado las etapas para identificar, medir, controlar y dar seguimiento a los lineamientos de liquidez diarios, de igual modo se llevó a cabo la revisión del indicador de riesgo de liquidez a fin de monitorear que durante el año mantenga un promedio mensual aceptable.

5. Desarrollo del Plan de Continuidad del Negocio (PCN) y ejecución de las pruebas del PCN en conjunto con todas las áreas de la empresa.

Este año se especificaron las etapas del plan de ejecución de emergencia en situaciones de desastres del PCN y se efectuaron las pruebas simulando un evento de crisis manifestado durante los meses de marzo y octubre, en estas pruebas se desarrollaron las actividades prioritarias de los procesos altamente críticos de la oficina central y en los centros de remesas, según los formularios de pruebas del PCN completados por el personal participante, así también se realizaron las reuniones del comité de continuidad y la ejecución de los procedimientos de las llamadas en cascada (Call List) de acuerdo a lo determinado en el plan de continuidad del negocio.

6. Realización de la capacitación de la Gestión Integral de Riesgos a todos los empleados de Remesas y Pagos Cusca.

La capacitación de la gestión integral de riesgos se realizó durante los meses de marzo y abril de 2019, en el primer mes se contó con la participación de los empleados de los centros de remesas y en el siguiente mes con todos los empleados de la oficina central.

Auditoría Interna

Principales actividades realizadas.

- ✓ Realización de la evaluación de calidad de la actividad de auditoría interna.
- ✓ Seguimiento a las observaciones de Auditoría Externa y de la Superintendencia del Sistema Financiero.
- ✓ Realización de actividades de asesoramiento y consulta según demanda.



Agenda Estratégica

Remesas y Pagos CUSCA participó en II Feria de Educación financiera de la SSF

Remesas y Pagos CUSCA participó nuevamente como representante del sector de remesas familiares en la Feria de Educación e Innovación Financiera organizada por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF), que se llevó a cabo el 30 de agosto de 2019, en las instalaciones de Centro Internacional de Ferias y Convenciones (CIFCO) en San Salvador. En el evento participaron bancos, aseguradoras, entidades de ahorro y crédito, entre otros.

La actividad, tuvo como objetivo la participación de entidades financieras que expusieron sus productos y servicios de manera lúdica e interactiva, otorgando al público en general conocimientos sobre el uso de las nuevas tecnologías para transacciones financieras y, además, sobre una buena administración de las finanzas.

De acuerdo con la Superintendente, con la Feria se persigue promover un espacio de integración e intercambio de conocimientos y experiencias entre las entidades financieras y los usuarios que conforman el sistema financiero, así como dar a conocer las innovaciones tecnológicas que se han puesto a disposición de los usuarios y público en general.

El personal de Remesas y Pagos CUSCA aprovechó este espacio para interactuar con el público, dar a conocer el impacto de las remesas familiares en la economía nacional y la importancia del ahorro como un beneficio a las familias salvadoreñas y al país. Con esta actividad se fortaleció la reputación de la empresa como líder en servicio de pago de remesas y se estrecharon vínculos con sectores de interés.



Remesas y Pagos Cusca innovando procesos de formación

Como parte del compromiso de mantener siempre actualizados los procesos y regulaciones del pago de remesas y en un esfuerzo de contribuir a la innovación en los métodos de capacitación y desarrollo del personal dedicado a este esfuerzo, Remesas y Pagos Cusca produjo un video con animación que cumple fines pedagógicos, que cubre temas como la prevención del lavado de dinero, los procesos de pago de remesa y las formas de verificación del cliente.

Esta herramienta espera minimizar los tiempos de capacitación y mejorar la accesibilidad de los colaboradores a esta información cuando lo necesiten.



Jorge Raull Ariza
Primer Gerente