

REMESAS Y PAGOS
CUSCA

MEMORIAS LABORALES

2023

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





Consejo de gerentes



Primer Gerente
Jorge Raul Ariza

Segundo Gerente
Federico Nicolás de la Cerda Maza

Gerente Externo
Francisco Diaz Barraza

Gerente General
Juan Andrés Montesinos

Alta gerencia



- Gerente General**
- Gerente de Desarrollo de Negocios**
Delegado de TransNetwork LLC
- Gerente de Oficialía de Cumplimiento**
- Gerente de Auditoría Interna**
- Gerente de Riesgos**
- Gerente de Tesorería y Contabilidad**
- Gerente de TI e Infraestructura**
- Gerente de Servicio al Cliente**

- Juan Andrés Montesinos
- Adriana Baracaldo
- Silvia de Moreno
- Stephany Montano
- Claudia Marroquin
- Edwin Reinoso
- Mauricio Rovelo
- Wendy Miranda

Accionistas



- TransNetwork LLC**
- TransNetwork Services**

- 99.9999%
- 0.0001%

Gerencia de Cumplimiento

Comite de Cumplimiento

Cargo	Miembro	Calidad
Presidente	Oficial de Cumplimiento	Propietario
Secretaria	Oficial de Cumplimiento Suplente	Propietario
Vicepresidente	Primer Gerente de la Sociedad	Propietario
Vicepresidente	Segundo Gerente de la Sociedad	Propietario
Miembro	Gerente General	Propietario
Miembro	Gerente de Calidad y Servicio al Cliente/Operaciones	Propietario
Miembro	Asesor Legal	Propietario

Durante el año 2023, la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento ejecutó su plan de trabajo 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.

Actividades más relevantes 2023

- Se atendieron más de 80 mil alertas generadas por el sistema de monitoreo de transacciones.
- Se actualizaron los expedientes de Debida Diligencia de los Subagentes activos.
- Se impartió capacitación anual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo a más de 2 mil empleados de Subagentes y a 28 empleados de Remesas y Pagos Cusca.
- Se impartió capacitación de inducción en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo a empleados de Subagentes y empleados de Remesas y Pagos Cusca.

Actividades más relevantes 2023

- Se distribuyó al personal de Remesas y Pagos Cusca y de los Subagentes 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. La medición se mantuvo en Riesgo Aceptable por debajo de 2.0 durante el 2023, siendo el nivel máximo 1.77 y el mínimo 1.39.
- Durante el 2023 se atendieron 151 oficios recibidos de la UIF, para lo cual se realizó la búsqueda de transacciones de más de 200 personas (naturales y/o jurídicas).
- En el mes de abril 2023, se atendió visita de supervisión por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, la cual tuvo como objetivo 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. El plan de acción para solventar las observaciones fue presentado en detalle al Consejo de Gerentes de la Sociedad en julio 2023 para su aprobación.
- Durante el 2023 se recibieron diferentes requerimientos de información por parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, relacionados con la gestión de riesgos LDA/FT/FPADM correspondiente al período de 2019 al 2023; la cual fue solicitada a raíz de la evaluación que realiza GAFILAT a El Salvador.
- Con relación a la red de pago de Subagentes se elaboró el expediente digital de 457 localidades, las cuales fueron visitados durante el año 2023. En estas visitas se verificó el proceso de pago, se entrevistó al operador que paga remesas y se tomaron fotografías de las instalaciones.



Comité de riesgos



Nombres	Área	Cargo de comité	Calidad
Jorge Raull Ariza	Primer Gerente	Presidente	Propietario
Federico Nicolás de La Cerda	Segundo Gerente	Vicepresidente	Propietario
Walter Orlando Morales Cruz	Asesor Externo	Vocal	Propietario
Juan Andrés Montesinos	Gerente General	Vocal	Miembro
Claudia Elizabeth Marroquín	Gerente de Riesgos	Secretario	Miembro

Gestión Integral de Riesgos

- A comienzos del año 2023 la Unidad de Riesgos efectuó el seguimiento semestral a los controles claves de riesgos significativos, realizando la medición de efectividad de controles, conforme a las evidencias de su funcionamiento, se obtuvo como resultado un nivel de efectividad Alto en los controles evaluados. También se revisaron los cambios que sufrieron los procesos de las áreas internas mediante la verificación de las actualizaciones de manuales de procedimientos para realizar el análisis de criticidad de procesos, producto de este análisis se calificaron 10.5% subprocesos altamente críticos, 43.9% críticos, 42.1% de mediano y 3.5% de bajo impacto, en total fueron 57 subprocesos evaluados.
- Relativo a la emisión de informes por la incursión de la empresa en nuevos productos o servicios, La Unidad de Riesgos presentó en el curso del año al Comité de Riesgo y al Consejo de Gerentes dos informes de análisis de riesgos. Entre las actividades para fortalecer y complementar la gestión de riesgos con relación a su documentación, fueron elaborados el Manual de Procedimientos de la Unidad de Riesgos y el Manual de la Gestión Integral de Riesgos.

- Trimestralmente se realizaron seguimientos de eventos de riesgos ocurridos y su respectivo ingreso en la “Base de datos de registros de eventos”, los eventos de riesgos reportados se refieren principalmente a gastos generados por las comunicaciones y reintegros al personal por gastos de teletrabajo.
- La evaluación de la gestión de riesgos se realizó en los procesos calificados como altamente críticos y críticos, obteniendo resultados de 10.3 % en riesgos significativos, 70.5% moderados y 19.2% tolerables. Asimismo, se realizó el monitoreo a los indicadores claves de riesgos los que en su mayoría no sobrepasaron los parámetros establecidos de apetito y tolerancia al riesgo. Al efectuar el establecimiento de controles asociados a los riesgos identificados, se enumeran 107, de los cuales 32 son controles claves. Ubicando los riesgos residuales post mitigación en niveles moderados el 3% y en nivel tolerable el 97%.
- El índice de liquidez en el año 2023 se posicionó en 1.17 y el indicador de liquidez mensual en promedio es de 1.05.
- La ejecución del programa de capacitación de riesgos se efectuó entre los meses julio y agosto del año 2023, en el que se impartieron capacitaciones a todo el personal de los niveles operativos / funcionales y ejecutivo superior, se incluyó una evaluación para comprobar la asimilación de la información transmitida, también se realizaron capacitaciones de inducción por la incorporación de nuevos colaboradores y la Unidad de Riesgos recibió capacitación técnica en materia de riesgos de LDA/FT/FPADM, Operacional y Continuidad del Negocio.
- Como parte del apoyo a la gestión de continuidad del negocio, la Unidad de Riesgos actualizó la Política y el Plan de Continuidad del Negocio, así también preparó la calendarización de pruebas del PCN en conjunto con el área de TI y validó su ejecución.



Auditoría interna



Nombres	Área	Cargo
Jorge Raull	Primer Gerente	Presidente
Federico Nicolás de La Cerda	Segundo Gerente	Vicepresidente
Manuel Arauz	Asesor Externo	Miembro
Andrés Montesinos	Gerente General	Miembro
Stephany Montano	Gerente Auditoría Interna	Secretario

El comité de Auditoría sesionó de forma ordinaria trimestralmente y durante el 2023 realizó siete sesiones.

Resultados de la actividad de Auditoría Interna 2023:

Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2023

- Cumplimiento del 100% del plan anual de trabajo.
- Emisión de **42** informes por las auditorías realizadas.
- Emisión de **4** informes de avances trimestrales, según lo establecido en el art. 18 de las NRP-15.
- **19** oportunidades de mejora detectadas en evaluaciones de auditoría interna.
- Atención de **46** actividades.

Actualización de Metodología

- Estatuto de Auditoría.
- Reglamento del Comité de Auditoría.
- Manual de Funcionamiento de Auditoría Interna.
- Programa de Aseguramiento y Mejora de la calidad de la Actividad de Auditoría Interna.
- Guía Metodológica de Evaluación de Riesgos.

Programa de Competencias

- **7 capacitaciones internas recibidas en temas de:** PLD/FT/FPADM, Gestión Integral de Riesgos y Seguridad IT. Todo el equipo.
- **Programa de Formación Continua para la Ejecución de Cursos Abiertos** para el tema "**Primeros Auxilios**" – Paolo Montes.
- **Congreso Regional** de Auditoría Interna "Innovación y Tecnología: Claves para el futuro de la Auditoría Interna" – Stephany Montano.
- **Gestión de la continuidad de Negocios.** – Paolo Montes.
- **Maestría en Gestión de Riesgos**, en curso EALDE Business School (Escuela de Administración, Liderazgo, Dirección y Emprendimiento) – Nestor Morán.
- **Maestría en BlockChain and Fintech** de la Universidad Rey Juan Carlos de España – Stephany Montano Finalizada.
- **Certificado Coso ERM** – Stephany Montano.



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.

- **303** localidades de pago evaluadas en sitio, equivalente al **48%**, 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.
- **5** Oportunidades de mejora detectadas.

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

- Resultado de la madurez de la actividad de Auditoría:
- Nivel: Gestionado ■
- 1 oportunidad de mejora detectada, plan de acción contratación de Back Up para el Gerente de Auditoría Interna

Unidad de Tecnología



La Unidad de Tecnología e Infraestructura brindó seguimiento a proyectos y soporte a los recursos tecnológicos en caso de falla, tanto a usuarios internos y externos en todo el territorio nacional de El Salvador, de acuerdo con el detalle siguiente:



- Se mantuvo un promedio de disponibilidad para la red de pagadores del 99.95%, cumpliendo los estándares de alta disponibilidad de nuestro servicio.
- Se brindó soporte al Área de Atención al Cliente durante todos los días del año, obteniendo una disponibilidad global de 99% para todos los canales de contacto de servicio con el cliente nacional e internacional: chat web, WhatsApp, correos y llamadas de voz.
- Se apoyó la continuidad del servicio con subagentes, reemplazando y actualizando equipos, dispositivos, soporte a los sistemas de pago y enlaces a Internet. Se brindó un promedio de 2.4 soportes diarios a los usuarios de esta red durante todo el año.
- Se atendieron todos los requerimientos y recomendaciones recibidas de la Auditoría Externa de manera oportuna y efectiva, durante el evento que inició en abril-2023.
- Se continuó brindando apoyo para la realización de Trabajo Remoto (Home Office) para el 73% de la plantilla de empleados en temas relacionados con: Desbloqueo de Usuarios, Instalación de Doble Factor de Autenticación para Office365 y VPN SSL, Soft-Phone y reemplazo de equipos y dispositivos con fallas.
- Se garantizan las condiciones de “Continuidad del Negocio”, por medio de la operación en modalidad “Home Office” para los usuarios. Además, se desarrolló de manera exitosa la prueba en Oficina Central para la activación del Enlace de Datos Alterno e Internet Inalámbrico por medio de Routers Celulares.
- 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, para personal de nuevo ingreso, así como, la sustitución de equipos y dispositivos por fallas presentadas.

Agenda Estratégica y Gestión de Negocios

Promoción de fin de año 2023 "Estrena Carro Gracias a tus Remesa Cusca"

Por segundo año consecutivo Remesas y Pagos Cusca en alianza con las cadenas de supermercado de Walmart, Despensa de Don Juan, Maxi Despensa y Despensa Familiar, reconocieron la preferencia de todos los clientes que cobraron sus remesas a través de todos sus puntos de atención distribuidos en todo el país.

La increíble promoción de "Estrena Carro Gracias a tus Remesas Cusca" tuvo vigencia entre el primero de octubre al treinta y uno de diciembre del dos mil veintitrés, 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 modelo KIA PICANTO año 2024.

Esta actividad fue dada a conocer mediante una conferencia de prensa el día veinticinco de septiembre del dos mil veintitrés en la localidad de Despensa de Don Juan Escalón norte y a través de las redes sociales de Remesas Cusca en Facebook e Instagram.





Tuvimos el honor de contar con la presencia de nuestro afortunado ganador, un cliente leal de Remesas Cusca y de las tiendas de supermercado participantes. Nuestro gran ganador de esta promoción nos expresó sentirse bendecido, muy contento y agradecido por el premio recibido. En Remesas y Pagos Cusca nos complace ser patrocinador de este tipo de actividades, que son posibles gracias al vínculo y apoyo que nuestros clientes mantienen con sus familiares en el exterior.

Invitamos a ver el video oficial de la entrega de este premio desde nuestro canal de YouTube: Remesas Cusca, o desde la dirección:

<https://www.youtube.com/watch?v=9sz4y8zfPuE>.



¡Que disfrutes tu carro nuevo, Kevin! 🎉 🇵🇪



Remesas Cusca

Suscribirse



Compartir



Descargar



Otras Promociones durante el 2023

A lo largo del 2023 tuvimos la oportunidad de reconocer la preferencia de nuestros clientes por medio de distintas dinámicas que nos permiten interactuar con los beneficiarios de remesas familiares, fueron muchos nuestros ganadores quienes por ser clientes recurrentes de nuestros servicios y cobrar sus Remesas CUSCA de 8 o 13 dígitos tuvimos la oportunidad de disfrutar muchos momentos durante el 2023.

Año nuevo, Tablet nueva

Los beneficiarios de remesas que cobraron sus remesas Cusca durante el periodo del 1 de enero al 28 de febrero del 2023 tuvieron la oportunidad de participar por Tablets nuevas, esta dinámica se realizó por medio de las redes sociales de Remesas Cusca en Facebook e Instagram. Participar fue muy fácil, logramos muy buena interacción de nuestros usuarios y la alegría de nuestros ganadores.



DE REGRESO A CLASES CON
REMESAS CUSCA

¡Participa por una Tablet nueva!

Aplican restricciones.
Promoción válida del 01 de enero al 28 de febrero de 2023.
Facebook | 2271-9600 | WWW.CUSCA.COM

REMESAS CUSCA

Súper carretilla para mamá

Esta promoción tuvo vigencia entre el 15 de abril al 15 de junio del año dos mil veintitrés y estuvo dirigida a todos los clientes de Remesas Cusca que cobraran sus remesas de 8 y 13 dígitos en cualquiera de las localidades de Walmart, Despensa de Don Juan, Maxi Despensas y Despensa Familiar. Fueron un total de cuatro ganadores a quienes se les entregó un certificado de compra de las tiendas participantes.



¡MAMÁ GANA!
CON SUS REMESAS

REMESAS CUSCA

Mamá y Papá se van de vacaciones

Actividad realizada para los meses de mayo y junio del 2023 por medio de las redes sociales de Remesas Cusca en Facebook e Instagram.

Los beneficiarios de remesas que cobraron sus remesas Cusca durante el periodo de esta actividad tuvieron la oportunidad de ganar uno de los tres paquetes vacacionales que incluía una estadía de 2 noches y 3 días en hotel de playa para cada ganador y 2 acompañantes.

Participar fue muy fácil, logramos muy buena interacción de nuestros usuarios y la alegría de nuestros ganadores y sus acompañantes que gracias al utilizar nuestros servicios de pago de remesas familiares lograron disfrutar un tiempo en familia con unas merecidas vacaciones.



Renueva tu casa cobrando tus Remesas Cusca

Nuestra dinámica "Renueva tu casa" realizada a través de las redes sociales de Remesas Cusca en FaceBook e Instaram, se llevó a cabo durante los meses de noviembre y diciembre del año dos mil veintitrés y estuvo dirigida a todos los beneficiarios de remesas que cobraron sus Remesas Cusca de 8 y 13 dígitos a través de la atención de toda nuestra red de pagos. Tuvimos la alegría de contar con nuestra afortunada ganadora que logro renovar su casa cobrando sus remesas familiares de Remesas Cusca.



REMESAS
CUSCA

Cuentas con más de 2800 puntos en todo **El Salvador**

para cobrar tus Remesas Cusca y quedar participando por un kit



Ampliamos nuestra red de puntos de atención con Banco Hipotecario de El Salvador

En mayo de 2023 Remesas y Pagos Cusca anunció una nueva e importante alianza estratégica con Banco Hipotecario de El Salvador. Esta colaboración nos permite ofrecer a los beneficiarios de Remesas Cusca una nueva opción para el cobro de sus remesas familiares de 8 y 13 dígitos. Gracias a esta alianza, hemos ampliado nuestra red de pago con la incorporación de más de 55 nuevas localidades, distribuidas en todo el territorio nacional, integrada a través de nuestro nuevo subagente.



DONDE PUEDES COBRAR TU REMESA SUBAGENTES AUTORIZADOS

ABANK

BANCO CUSCATLAN

COMERCIO INTERNACIONAL
ACQUADALUPANA DE R. L.

DLC

SLUPER
selectos

**ROAD
MARKET**

niu

la curacao

ALMACENES
TROPIGAS
Siempre al día

**aki
pago**

Walmart

**La Despensa
de Don Juan**

Maxi Despensa
Toda la despensa gratis

**DESPENSA
FAMILIAR**

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

Durante el 2023 logramos ejecutar con éxito nuestra jornada anual de visitas en los puntos de atención que ofrecen nuestros subagentes para el pago de remesas, dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en las Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de Entidades que Realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero a través de Subagentes o Administradores de Subagentes. NRP-19.

Mediante esta labor logramos fortalecer nuestras operaciones y procesos de atención para el adecuado pago de remesas, teniendo como principal objetivo brindar la información completa, actualizada y necesaria para el pago de remesas. Así también brindar un entrenamiento al personal de nuestros subagentes y evaluar el servicio que estos ofrecen y cumplan con las normas, regulaciones y políticas institucionales correspondientes.

Las capacitaciones se realizan en las localidades de pago de cada uno de nuestros subagentes y certificamos a estas localidades sobre 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 y la información de contacto de atención al cliente de Remesas y Pagos Cusca.





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: **atcremesasca@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.remesasypagoscusca.com**

Jorge Raull Ariza
Primer Gerente



REMESAS Y PAGOS
CUSCA

MEMORIAS LABORALES 2023
REMESAS Y PAGOS CUSCA, LTDA. DE C.V.