



MEMORÁDUM DP-101-2021

Para: **LIC. CARLOS ANTONIO SALGADO**
Jefe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento.

De: **LIC. RAÚL ALBERTO ZAVALA MEZA**
Directorio Especialista Presidente a.i.



Asunto: **RESPUESTA A MEMORADUM UAUF-38-2021**

Fecha: 08 de febrero de 2021.

En atención al **MEMORADUM UAUF-38-2021** de fecha veintisiete (27) de enero de dos mil veintiuno (2021) en el que solicita que se indique si en el mes de enero del año 2021 existen Acuerdos Institucionales por parte del INPREMA, se hace de su conocimiento los siguientes Acuerdos tomados:

a) Acta 02-2021 de la sesión del Directorio de Especialistas.

Sesión celebrada en fecha once (11) de enero de dos mil veintiuno (2021).

NOVENO: APROBACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO CORRESPONDIENTE AL AÑO DOS MIL VEINTE (2020).

El Licenciado Carlos Antonio Salgado Irías, Jefe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento presentó el Informe Anual del Sistema de Atención al Usuario Financiero Correspondiente al año dos mil veinte (2020).

POR TANTO: El Directorio de Especialistas interino de EL INPREMA, en aplicación de los artículos 116, 118 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 14, numerales 1) y 2) del Decreto 247-2011, contentivo de la Ley del INPREMA; 22, 24, 25 y 26 del Reglamento Interno del Directorio de Especialistas para la Administración del INPREMA; Resolución GE No. 1768/12-11-2012 emitida por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) y demás normativa aplicable,
ACUERDA:

PRIMERO: Dar por recibido el "**INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO CORRESPONDIENTE AL AÑO DOS MIL VEINTE (2020)**" y aprobar por unanimidad su contenido, en todas y cada una de sus partes.

SEGUNDO: Que la Secretaría General del Instituto Certifique el Punto de Acta en el que se trató el tema relacionado a la "**APROBACIÓN DEL INFORME ANUAL DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO CORRESPONDIENTE AL AÑO DOS MIL VEINTE (2020)**" y que dicha Certificación sea remitida al Jefe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento, para que este a su vez, la remita a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para los fines legales correspondientes. F) y S) LIC. RAUL ALBERTO ZAVALA MEZA, Director Especialista Presidente a.i., F) y S) ING. ALEJANDRA MARIA LÓPEZ FLORES, Directora Especialista a.i., F) y S) ING. FRANKLYN DANNERY RODRIGUEZ ESPINOZA, Director Especialista a.i. y F) y S) ABOG. RENÁN OSWALDO VINDEL CASTELLÓN, Secretario General.

b) Acta 04-2021 de la sesión del Directorio de Especialistas.

Sesión celebrada en fecha veintisiete (27) de enero de dos mil veintiuno (2021)

DÉCIMO: APROBACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO 2021.

Dando cumplimiento a la instrucción del Directorio de Especialistas según el Punto Cuarto: **LECTURA Y APROBACIÓN DE ACTA DE SESIÓN ORDINARIA ANTERIOR N° 02-2021** del Acta No. 03-2021 de fecha veintiuno (21) de enero del dos mil veintiuno (2021), consistente en separar el Informe Anual del Sistema de Atención al Usuario Financiero y el Plan de Implementación 2021, el Licenciado Carlos Antonio Salgado Irías, Jefe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento presentó para aprobación **"EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO 2021"**.

POR TANTO: El Directorio de Especialistas interino de EL INPREMA, en aplicación de los artículos 116, 118 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 14, numerales 1) y 2) del Decreto 247-2011, contentivo de la Ley del INPREMA; 22, 24, 25 y 26 del Reglamento Interno del Directorio de Especialistas para la Administración del INPREMA; y demás normativa aplicable, **ACUERDA:**

PRIMERO: Dar por recibido el **"EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO 2021"** y aprobar por unanimidad su contenido, en todas y cada una de sus partes.

SEGUNDO: Que la Secretaría General del Instituto Certifique el Punto de Acta en el que se trató el tema relacionado al **"EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO 2021"** y que dicha Certificación sea remitida al Jefe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento, para que este a su vez, la remita a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para los fines legales correspondientes".

TERCERO: Que la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento haga del conocimiento de las áreas involucradas, el **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS EN SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO 2021** y a su vez, que haga del conocimiento de las mismas, que tienen que dar el debido seguimiento al Plan hasta alcanzar las metas estipuladas en tiempo y forma.

CUARTO: Los presentes Acuerdos son de ejecución inmediata.

DÉCIMO PRIMERO: CONOCIMIENTO DEL INFORME EJECUTIVO DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO IV TRIMESTRE DEL AÑO 2020.

El Licenciado Carlos Antonio Salgado Irías, Jefe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento presentó para conocimiento del Directorio de Especialistas el **"INFORME EJECUTIVO DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO IV TRIMESTRE DEL AÑO 2020"**.

POR TANTO: El Directorio de Especialistas interino de EL INPREMA, en aplicación de los artículos 116, 118 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 14, numerales 1) y 2) del Decreto 247-2011, contentivo de la Ley del INPREMA; 22, 24, 25 y 26 del Reglamento Interno del Directorio de Especialistas para la Administración del INPREMA; y demás normativa aplicable, **ACUERDA:**

PRIMERO: Dar por recibido y conocido el **"INFORME EJECUTIVO DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO IV TRIMESTRE DEL AÑO 2020"**.

SEGUNDO: Que la Secretaría General del Instituto Certifique el Punto de Acta en el que se trató el tema relacionado al **"INFORME EJECUTIVO DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO IV TRIMESTRE DEL AÑO 2020"** y que dicha Certificación sea remitida al Jefe de la Unidad de Atención al Usuario Financiero y Cumplimiento para los fines legales correspondientes".

TERCERO: Los presentes Acuerdos son de ejecución inmediata.

DÉCIMO SEGUNDO: CONOCIMIENTO DEL INFORME DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO 2020.

El Licenciado César Omar Cruz Morel, Jefe del Departamento de Riesgos presentó para conocimiento del Directorio de Especialistas el **"INFORME DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO 2020"**.

POR TANTO: El Directorio de Especialistas interino de EL INPREMA, en aplicación de los artículos 116, 118 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 14, numerales 1) y 2) del Decreto 247-2011, contentivo de la Ley del INPREMA; 22, 24, 25 y 26 del Reglamento Interno del Directorio de Especialistas para la Administración del INPREMA; y demás normativa aplicable, **ACUERDA:**

PRIMERO: Dar por recibido y conocido el **"INFORME DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO 2020"**.

SEGUNDO: Que la Secretaría General del Instituto Certifique el Punto de Acta en el que se trató el tema relacionado al **"INFORME DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO 2020"** y que dicha Certificación sea remitida al Jefe del Departamento de Riesgos, para que este a su vez, la remita a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para los fines legales correspondientes.

TERCERO: Los presentes Acuerdos son de ejecución inmediata.

DÉCIMO TERCERO: CONOCIMIENTO DEL INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS II SEMESTRE 2020.

El Licenciado César Omar Cruz Morel, Jefe del Departamento de Riesgos presentó para conocimiento del Directorio de Especialistas el **"INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS II SEMESTRE 2020"**.

POR TANTO: El Directorio de Especialistas interino de EL INPREMA, en aplicación de los artículos 116, 118 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 14, numerales 1) y 2) del Decreto 247-2011, contentivo de la Ley del INPREMA; 22, 24, 25 y 26 del Reglamento Interno del Directorio de Especialistas para la Administración del INPREMA; y demás normativa aplicable, **ACUERDA:**

PRIMERO: Dar por recibido y conocido el **"INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS II SEMESTRE 2020"**.

SEGUNDO: Que la Secretaría General del Instituto Certifique el Punto de Acta en el que se trató el tema relacionado al **"INFORME DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS II SEMESTRE 2020"** y que dicha Certificación sea remitida al Jefe del Departamento de Riesgos, para que este a su vez, la remita a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para los fines legales correspondientes".

TERCERO: Los presentes Acuerdos son de ejecución inmediata. F) y S) LIC. RAUL ALBERTO ZAVALA MEZA, Director Especialista Presidente a.i., F) y S) ING. ALEJANDRA MARIA LÓPEZ FLORES, Directora Especialista a.i., F) y S) ING. FRANKLYN DANNERY RODRIGUEZ ESPINOZA, Director Especialista a.i. y F) y S) ABOG. RENÁN OSWALDO VINDEL CASTELLÓN, Secretario General.

Atentamente,

Cc: Archivo