

AirPak[®]
Envíos que nos unen

MEMORIA DE LABORES 2018



MEMORIA
DE LABORES
2018

INDICE

Mensaje del Presidente	05
Mensaje del Director	06
Visión Corporativa	07
Gobierno Corporativo	08
Informe Anual 2018	09

<i>Gestión Financiera</i>	<i>09</i>
<i>Gestión Operativa</i>	<i>11</i>
<i>Publicidad</i>	<i>13</i>
<i>Gestión tecnológica</i>	<i>14</i>
<i>Gestión de áreas de apoyo</i>	<i>16</i>

Asuntos Relevantes	20
---------------------------	-----------



Memorias de Labores 2018

Mensaje del Presidente

Estimados Accionistas:

Es un placer compartir con ustedes un año más de logros y buenos resultados de Air Pak S.A de C.V. los cuales se encuentran plasmados en esta Memoria de Labores, donde se refleja algunas de las acciones que se han ejecutado para dar cumplimiento a nuestra visión de ser la empresa transmisora de dinero más importante del país, manteniendo y acrecentando nuestro liderazgo con un compromiso global responsable.

El año 2018 estuvo marcado de grandes retos que se han superado gracias a las gestiones de todo el equipo de trabajo comprometido de Air Pak y a todo el apoyo recibido de parte de Accionistas, Junta Directiva y Gerencia General, siendo un pilar fundamental para el logro de los objetivos establecidos.

Aludiendo a las condicionantes provenientes de factores internos y externos que nos imponen a ser cada vez más creativos, audaces e innovadores, Air Pak entre muchos objetivos, busca cada año crecer en sus puntos de servicios de la marca Western Union, a través del crecimiento y evolución de sub agentes que nos permiten llegar cada vez a más clientes y usuarios, es por eso que, en el año 2018, nuestra red incrementó agregando 56 nuevos puntos equivalentes a un 10% de crecimiento, contribuyendo a alcanzar un 4% de crecimiento interanual en transacciones, así mismo Air Pak logró en el 2018 una utilidad de \$635.4 miles y un crecimiento de 43 % en comparación al 2017, demostrando una vez más que Air Pak con la marca Western Union somos los líderes en el mercado nacional de remesas.

En nombre de la Junta Directiva, quiero expresar el más sincero agradecimiento a todos los accionistas por la confianza que poseen en la gestión que día con día se realiza en Air Pak, al equipo gerencial que con su liderazgo ha contribuido de manera eficaz y eficiente al cumplimiento de las metas económicas y organizacionales definidas, y a todos los colaboradores de nuestra empresa que, sin duda, ponen su máximo esfuerzo y dedicación para alcanzar los objetivos organizacionales. Confiamos que año 2019, volveremos a obtener grandes resultados, y que, con la visión de negocios implementada, seguiremos creciendo y mostrando el compromiso que como organización tenemos con el desarrollo y futuro del país, ofreciendo y asegurando siempre un servicio de calidad a nuestros clientes e innovando para hacer las cosas cada día mejor por medio de una cultura de trabajo de alto desempeño.

Mensaje del Gerente General



Armando Castañeda
Gerente General

Estimados Accionistas:

Me complace presentarles los resultados obtenidos en Air Pak S.A de C.V durante el año 2018, en el cual enfrentamos muchos retos y obstáculos, pero con la pasión y entusiasmo que caracteriza a todo el equipo de trabajo Air Pak, hemos logrado culminarlo con éxito. A continuación, en el contenido de las siguientes páginas, se muestra un resumen de los sobresalientes resultados obtenidos que denotan una excelente ejecución del plan de negocios y un adecuado liderazgo, enfoque y consistente disciplina de parte de todo un equipo para alcanzar estos logros.

Como Air Pak, somos líderes en el mercado con un 16.38% de participación nacional, con la marca Western Union.

Así mismo, durante el año 2018, la red Air Pak ha aumentado sus puntos a través de sub agentes y se ha duplicado la participación de agencias propias dentro de la red a un 16%, esto debido a la adquisición de las operaciones del sub agente RAC, contando con 5 nuevos puntos de ventas, los cuales están ubicadas en la zona oriental del país, sumando un total de 18 agencias propias en todo el territorio salvadoreño.

Por otra parte, es importante poner en contexto que El Salvador al cierre del año 2018 represento en el rubro de remesas el 8.4%, 1.6% menos que en 2017, pese a estos factores externos, Air Pak sigue trabajando en ser el mejor Agente Remesador, guiándonos siempre dentro del marco regulatorio como parte del compromiso adquirido, brindando y garantizando la mejor calidad y transparencia de nuestros servicios a todos los clientes y usuarios que confían en la marca.

En definitiva, como Air Pak S.A de C.V, una empresa comprometida con su visión corporativa estamos complacidos de todo lo logrado en el 2018, tomando estos logros como punto de partida para el año 2019, que seguros del buen desempeño y compromiso de toda la familia Air Pak, seguiremos obteniendo resultados positivos, que nos permitan seguir compitiendo e innovando dentro del mercado salvadoreño.

Visión corporativa

Historia

AirPak es la empresa dedicada al envío y recepción de remesas líder en Centroamérica perteneciente a Grupo Coen. Desde hace más de 25 años tiene la representación exclusiva en el servicio “cash to cash” de Western Union; presente en El Salvador desde el año 1991.

Misión

Creer la participación de mercado en forma rentable, a través de construir las capacidades necesarias que nos permitan mitigar las amenazas y aprovechar las oportunidades presentes.

Visión

Ser la empresa transmisora de dinero más importante del país, manteniendo y acrecentando nuestro liderazgo con un compromiso global responsable. Constituirnos en un lugar excepcional para trabajar a través de la creación de las condiciones necesarias que permitan a cada miembro de la organización comprometerse con ésta, para dar lo mejor de sí.

Valores

- Respeto
- Confianza
- Honestidad
- Liderazgo
- Trabajo en Equipo
- Trabajar como nuestra propia empresa

Gobierno Corporativo

Junta Directiva

La Administración de Air Pak Financial Corporation División El Salvador, S.A. de C.V. está confiada a una Junta Directiva, electa por Junta General de Accionistas. La Junta Directiva que fungió desde abril dos mil quince hasta el tres de octubre dos mil dieciocho fue la siguiente:

Paolo Coen Ubilla	<i>Director Presidente</i>
Renzo Coen Ubilla	<i>Director Secretario</i>
Piero Paolo Coen Ubilla	<i>Primer Director</i>
Mario Alberto Lozano	<i>Primer Suplente</i>
Erwin Federico Schneider Cordova	<i>Segundo Suplente</i>
Ivan Alejandro Vaca Kalthoff	<i>Tercer Suplente</i>

En acta número quince sesionada el veintiocho de septiembre de dos mil dieciocho, se nombra nueva Junta Directiva, inscrita en el Registro de Comercio en fecha tres de octubre de dos mil dieciocho, siendo sus integrantes los siguientes:

Paolo Coen Ubilla	<i>Director Presidente</i>
*Erwin Federico Schneider Cordova	<i>Director Secretario</i>
Paul Julio Ekman	<i>Primer Director</i>
Mario Alberto Lozano	<i>Primer Suplente</i>
Ivan Alejandro Vaca Kalthoff	<i>Segundo Suplente</i>

*Fue removido y en su cargo, quedando en el puesto **Carlos Roberto Zuniga Núñez**, inscrito en el Registro de Comercio el seis de febrero de dos mil diecinueve.

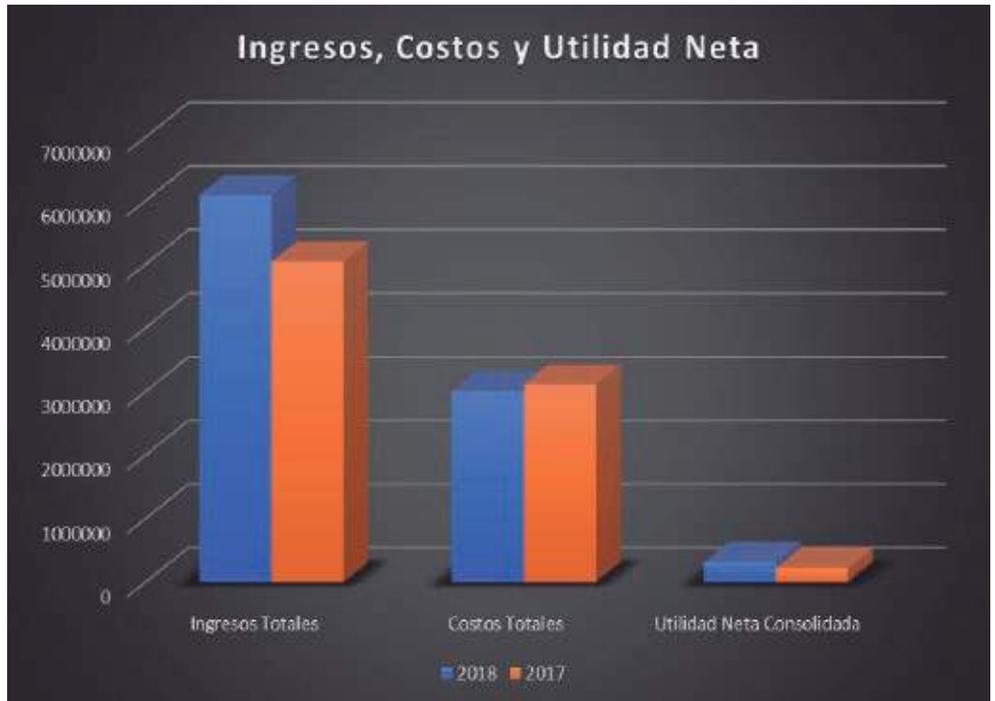
Alta Gerencia.

La Alta Gerencia está a cargo del Gerente General a quien le reportan los demás miembros del equipo gerencial de acuerdo a la estructura organizacional aprobada por Junta Directiva.

Armando Castañeda Hernández	<i>Gerente General</i>
Yeymi Yaneth Romero Morales	<i>Gerente de cumplimiento</i>
Carlos Norberto Jiménez	<i>Gerente de Contabilidad y Finanzas</i>
Carlos Ernesto Osegueda	<i>Gerente Comercial y de Operaciones</i>
Hugo Adiel Méndez Palacios	<i>Oficial de Proyectos y Sistemas</i>
Johana Sabrina Osegueda	<i>Oficial de Recursos Humanos</i>
Daisy Carolina Palencia Martínez	<i>Asesor Legal</i>
René Antonio Parada	<i>Auditor Interno</i>

Gestión financiera

Informe anual gestión 2018



Para Air Pak El Salvador en el periodo 2018 los resultados fueron satisfactorios por tener una utilidad antes de impuesto de \$635.4 miles, teniendo un crecimiento del 44 % en comparación al 2017. El crecimiento fue apoyado por la negociación de un contrato con la ETD que permitió un crecimiento del 17% en ingresos. Sin embargo, fue afectada por un incremento en los gastos operativos del 36%, ocasionado principalmente por aumento de gastos operativos y campaña publicitaria durante el año. El rubro de gastos financieros está constituido por pago intereses bancarios.

Gestión financiera

I. Informe Anual Gestión 2018

Resumen Resultados Comparativos

Descripción	2018	2017	variacion	
			Monto	%
Ingresos Totales	6,089,528	5,041,069	1,048,459	17%
Ingresos Remesas	5,031,507	4,579,306	452,201	9%
Otros Ingresos	1,058,021	461,763	596,258	56%
Costos Totales	3,009,520	3,111,577	-102,057	-3%
Costos Remesas	2,945,157	3,057,555	-112,398	-4%
Otros Costos	64,363	54,022	10,341	16%
Utilidad Bruta	3,080,008	1,929,492	1,150,516	37%
Gastos Operacionales	2,444,556	1,568,727	875,830	36%
Gastos de Venta	381,550	176,700	204,849	54%
Gastos de Administración	486,531	461,564	24,967	5%
Gastos de Operaciones	1,576,475	930,462	646,013	41%
Utilidad Operativa	635,452	360,765	274,686	43%
Productos (Gastos) Financieros	38,344	49,593	-11,249	-23%
Efecto de conversión	-	-	-	-
Impuestos	293,814	91,791	202,023	69%
Utilidad Neta Consolidada	303,293	219,381	83,912	28%
Depreciación y Amortización	148,165	75,766	72,399	49%
EBITDA	783,617	436,531	347,085	44%

Gestión Operativa

Informe anual gestión 2018

Durante el 2018 nuestra red Air Pak creció agregando 56 nuevos puntos de venta equivalentes a un 10% de crecimiento; lo cual contribuyó a alcanzar un crecimiento interanual del 4% en transacciones, consolidando a Air Pak con la marca Western Union como una de las líderes con un 16.38% de participación en el mercado nacional de remesas. Todo lo anterior, siendo apoyado a través de campañas mercadológicas de gran alcance y a nuestra continua inversión en posicionamiento de marca con activaciones y actividades focalizadas por territorio y subagente.

Es muy relevante también el mencionar que durante 2018 se realizó la adquisición de las operaciones del subagente RAC con 5 puntos de venta ubicados en la zona oriental del país, añadiendo así un volumen de 20 mil transacciones mensuales a nuestras agencias propias y aumentando su número a un total de 18 agencias a nivel nacional; a la vez que duplicamos la participación de Agencias Propias dentro de la red Air Pak.

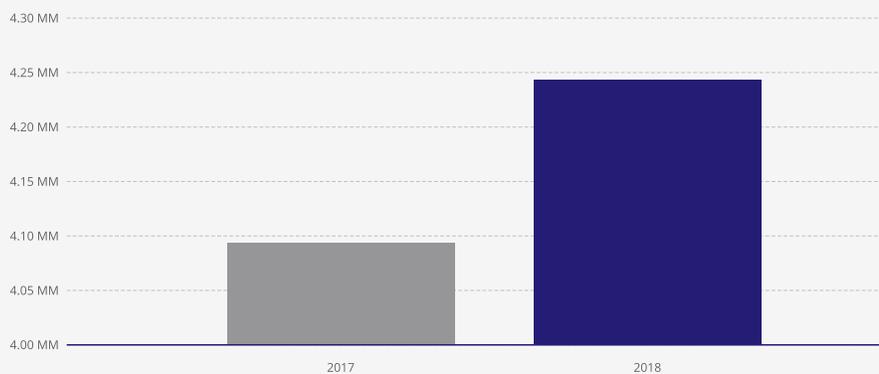


	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
País	464.86	430.24	534.25
AirPak	75.02	68.87	87.53
Share	16.14%	16.01%	16.38%

Gestión Operativa

Informe anual gestión 2018

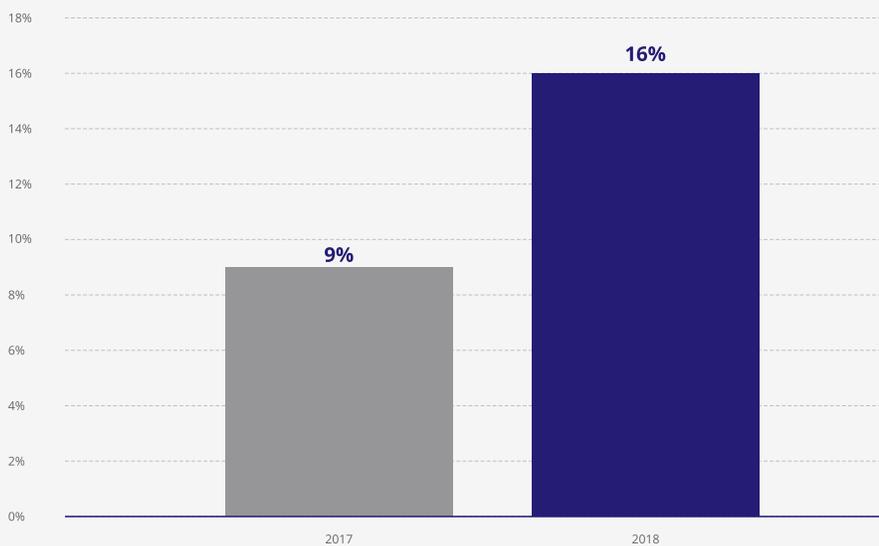
Crecimiento Interanual



Consolidado Acumulado

2018	2017	Presupuesto	Ejecución	Crecimiento
4,242,389	4,086,648	4,234,948	100%	3.8%

Participación Agencias Propias



Publicidad

Informe anual gestión 2018

Nuestras campañas tienen como objetivo aumentar transacciones y generar fidelidad de nuestros clientes a la marca, por lo tanto, se realizan diversas activaciones de marca que cubre todo el territorio nacional, desde sub agentes hasta agencias propias. Las dos principales campañas que se dan, son la del mes de mayo y junio y la campaña navideña, en las cuales premiamos a todos nuestros clientes, quienes confían en la marca Air Pak-Western Union.



Premio Sorteo Final Remepremios Mamá y papá 2018



Premio Sorteo Final Remepremios Navidad 2018

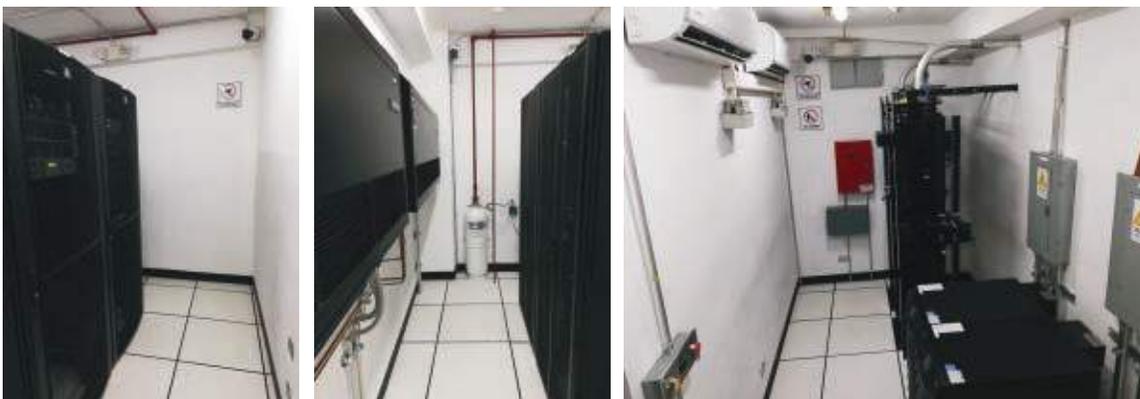
Gestión tecnológica

Informe anual gestión 2018

Construcción de Data Center AIR PAK El Salvador

AIR PAK EL SALVADOR estamos conscientes de la importancia que su centro de datos cumpla con los estándares y las buenas prácticas internacionales que le permitan otorgar un servicio de primer nivel, a sus diferentes tipos de clientes. Es por esta razón que hemos inaugurado el pasado 2018 un moderno Data center, cuya única finalidad es brindar alta disponibilidad en sus servicios tecnológicos. El Centro de datos está diseñado para alojar los equipos de TI sensibles que forman la columna vertebral de la infraestructura de una organización. Por lo tanto, es vital maximizar la disponibilidad, minimizar el tiempo de inactividad y evitar el riesgo, nuestro centro de datos cuenta con altos estándares de seguridad, así como redundancia en todos sus equipos, sistema de refrigeración, ventilación y aire acondicionado de precisión. Mantener una temperatura precisa para obtener un rendimiento óptimo del equipo.

Nuestra data center cumple con estándares internacionales TIER III, garantizando de esta forma que todos los componentes cuenten con redundancia a nivel de Sistema de alimentación ininterrumpida y Planta Eléctrica con cambio fases automáticas, La transferencia de energía es automática con cortes de energía de 3 seg, adicional se cuenta con sensores de monitoreo ambiental, humedad, derrame de líquidos y contra incendios.



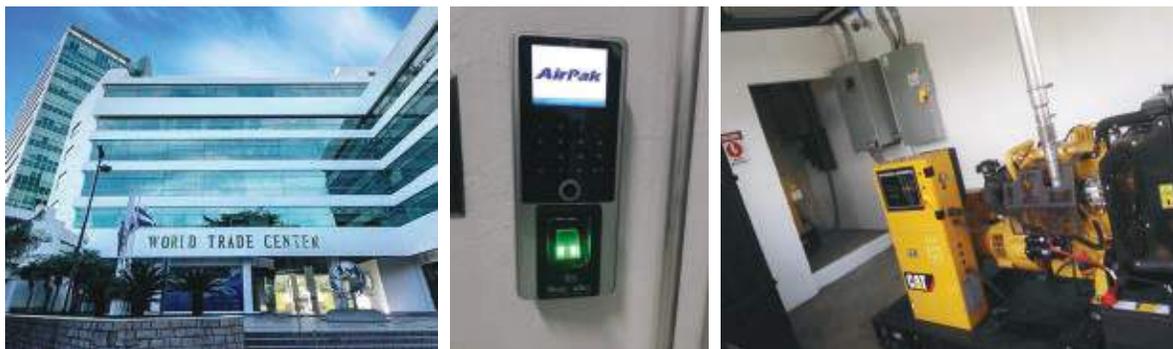
Gestión tecnológica

Informe anual gestión 2018

La seguridad perimetral de nuestro centro de datos cuenta con circuito cerrado de video vigilancia con grabaciones 24x7x365, dentro y fuera del centro de datos. El acceso a él data center cuenta un sistema de control de acceso Biométrico/Proximidad/Contraseña



Ser una empresa regional significa eficiencia dinamismo seguridad y productividad, en Air Pak conocemos las exigencias de nuestro rubro por ello nuestra misión y visión es servirles proteger y resguardar toda la información de nuestros clientes, por tal motivo contamos con nuestro centro de Datos de contingencia (DRP) para dar continuidad a la operatividad del negocio el cual se encuentra resguardado en Torre Futura por una empresa de servicios tercerizados en uno de los edificios más modernas de El Salvador (Word Trade Center).



Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2018

Unidad de cumplimiento

Capacitación anual en PLD subagentes Zona Central y Occidental

Con base al marco regulatorio en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLD/FT), durante el año 2018 la Unidad de Cumplimiento como parte de su gestión ejecuto el programa de capacitación para todos los colaboradores de Air Pak y su red de sub agentes, dentro de las cuales se llevó a cabo la capacitación anual para la red de sub agentes en materia PLD/FT con el objetivo de preparar y brindar los conocimientos en dicha materia que permitieron un mejor desempeño en la lucha de prevención de lavado de dinero en cada uno de los puntos de servicios que conforman la red de Air Pak y se orientó sobre el conocimiento de los cambios regulatorios en materia, capacitando un total de 468 personas.

Así mismo, la unidad de cumplimiento recibió capacitaciones en materia acorde en sus funciones, con el fin de mantener conocimientos y temas de actualidad.

Capacitación anual en PLD
Subagentes Zona
Central y Occidental



Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2018

Capacitación anual en PLD sub agentes de zona oriental



Recursos Humanos

Gestión de Talento Humano

La gestión del talento humano dentro de la organización tiene como finalidad principal administrar el talento de forma que los objetivos de la empresa sean logrados; con esto talento humano cumple con el propósito fundamental de integrar en la compañía experiencia y conocimientos del personal que se contrata, y así desarrollar las competencias necesarias para desempeñar el puesto de la manera más adecuada, para que el colaborador obtenga crecimiento personal y profesional mediante las capacitaciones que recibe y la ejecución de evaluaciones de desempeño alineadas a los objetivos estratégicos de la organización; para minimizar las brechas que puedan existir en cada puesto de trabajo. Así como también la implementación de una encuesta de clima organizacional que ayudara a la organización a conocer de primera mano la perspectiva que tienen los colaboradores de la empresa y mediante esta, desarrollar un plan de acción y mejorar continuamente.

Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2018

Recursos Humanos

Gestión de Capacitación, Desarrollo y Actividades Sociales

Plan de capacitaciones

Durante el año 2018 se desarrollaron capacitaciones para el personal enfocadas en Liderazgo, trabajo en equipo, Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Servicio al cliente, Cognoscitiva e Informática. Con esto se busca cumplir una meta interna de cuatro acciones formativas por colaborador.

Evento	Cantidad	Participantes
Auditoria Interna	5 eventos	5 participantes
Cognoscitiva	7 eventos	32 participantes
PLD / FT	7 eventos	142 participantes
Servicio al cliente	2 eventos	2 participantes
Conferencias	2 eventos	3 participantes
Informática	2 eventos	47 participantes
Total	27 eventos	231 participantes

Nombramiento Gerente General

Sr. Armando Castañeda

Licenciado en Administración de Empresas,

Universidad Nacional Autónoma de Honduras "UNAH".

Miembro Comité de Crédito en Credit Union

Instructor y Consultor Interno de Mejoramiento Continuo en el Banco BGA

Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2018

Actividad Deportiva Empresarial

En octubre se llevó a cabo la actividad deportiva empresarial que tiene como objetivo principal, el desarrollo de competencias de trabajo en equipo, iniciativa, empoderamiento de los integrantes de cada equipo, para alcanzar las metas que se tienen como organización en común.



Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2018

Gestión Desarrollo Organizacional

Rotación de personal. Para el año 2018 se obtuvo una rotación de personal acumulada del 18.64% Se realizó la encuesta de clima organizacional la cual dará insumos a la organización para realizar una mejora continua.

Asuntos Relevantes

Participación en Feria de Educación Financiera

Air Pak, participó en la feria de educación financiera, organizada por la Superintendencia del Sistema Financiero, esto con el objetivo de fomentar la cultura del ahorro y la inclusión financiera en todos los usuarios



Inscripción como Agente Remesador Nancional

Derivado de la aprobación de la reforma a la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero en agosto de 2015 y la vigencia de las Normas Técnicas para el Registro, Obligaciones y Funcionamiento de las Entidades que Realizan Operaciones de Envío o Recepción de Dinero (NRP-12) vigente a partir del 04 de enero de 2016, Air Pak inició el proceso de registro ante la Superintendencia del Sistema Financiero como Agente Remesador Nancional en el año 2016, logrando la inscripción en el año 2018, y obteniendo el número de asiento registral IF-0001-2018.



AirPak[®]
Envíos que nos unen

AirPak[®]
Envíos que nos unen