

AirPak[®]
Envíos que nos unen

MEMORIA
DE LABORES
2019



WesternUnion WU

vigo by Western Union

MEMORIA
DE LABORES
2019

INDICE

Mensaje del Presidente	05
Mensaje del Gerente General	06
Visión Corporativa	07
Gobierno Corporativo	08
Informe Anual 2019	09

<i>Gestión Financiera</i>	<i>09</i>
<i>Gestión Operativa</i>	<i>11</i>
<i>Publicidad</i>	<i>16</i>
<i>Gestión tecnológica</i>	<i>18</i>
<i>Gestión de áreas de apoyo</i>	<i>20</i>



Mensaje del Presidente

Estimados Accionistas:

Me complace compartir con ustedes un año más de logros y buenos resultados de AirPak S.A de C.V. los cuales son plasmados en esta Memoria de Labores, reflejando algunas de las acciones que se han realizado a fin de ser un digno Agente Remesador representante exclusivo de pagos y envíos de remesas cash to cash de la Empresa Transmisora de Dinero más importante del país, manteniendo esa actitud de innovación y la responsabilidad que posee nuestra marca para ser líderes en remesas familiares.

Los retos que el año 2019 trajo consigo, se han superado gracias a las gestiones de todo un equipo de trabajo comprometido con la misión, visión y valores de AirPak y con 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, AirPak entre muchos objetivos, busca cada año aumentar sus transacciones y su participación en el mercado, logrando en el 2019 tener una participación de 16.60% en el rubro de remesas, y un 5.4% de crecimiento a nivel transaccional; cifras significativas que nos posicionan como uno de los mejores agentes remesadores, en el cual las personas confían.

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 AirPak, al equipo gerencial que con su liderazgo ha contribuido de manera exitosa al cumplimiento de las metas económicas y organizacionales definidas, y a todos los colaboradores que día a día dan su mayor esfuerzo para enfrentar cada desafío existente, los cuales dan como recompensa el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización.

Confiamos que el año 2020, serán de grandes resultados, confiando siempre en el desempeño de un gran equipo de trabajo, que, con su esfuerzo, dedicación y guiándonos con la visión de negocios implementada, continuaremos creciendo y mostrando el compromiso que AirPak tiene con el progreso del país.

Mensaje del Gerente General



Armando Castañeda
Gerente General

Me complace presentarles los resultados obtenidos en AirPak S.A de C.V durante el año 2019, La compañía y el país en general ha enfrentado muchos retos que sin duda se han sabido afrontar con el excelente trabajo y desempeño de un gran equipo de trabajo. A continuación, se muestra un resumen de los resultados más sobresalientes obtenidos, que demuestran una ejecución exitosa del plan de negocios, un enfoque y consistente disciplina de parte de todo un equipo para alcanzar estos logros.

Como AirPak, somos líderes en el mercado de remesas con un 16.60 % de participación nacional, con la marca Western Union, en El Salvador se tuvo un crecimiento de 4.8% en remesas familiares, teniendo AirPak un crecimiento interanual de 5.4% y un aumento del 18% en ingresos totales respecto al año 2018, creciendo de esta forma, al ritmo del país.

AirPak sigue trabajando en ser el mejor agente remesador guiándonos dentro del marco regulatorio, garantizando la calidad y transparencia de todos nuestros servicios y productos a clientes y usuarios que confían en la marca, fortaleciendo sistemas y procedimientos, brindando capacitación año con año a toda la red para que también trabajen en brindar una atención de calidad y sobre todo trabajamos para que día a día nos superemos a nosotros mismos.

Esperamos que el año venidero, sea de muchos logros, tomando como punto de partida los resultados del 2019, que seguros del buen desempeño y compromiso de toda la familia AirPak, seguiremos creciendo y manteniéndonos como líderes en remesas familiares, aportando siempre las ideas 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 **AirPak 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 funge desde mayo dos mil diecinueve a la fecha es la siguiente:

Paolo Coen Ubilla	<i>Director Presidente</i>
Carlos Roberto Zuniga Nuñez	<i>Director Secretario</i>
Paul Julio Ekman	<i>Primer Director</i>
Noel José Vidaurre Arguello	<i>Primer Suplente</i>
Ivan Alejandro Vaca Kalthoff	<i>Segundo Suplente</i>

Alta Gerencia.

La Alta Gerencia está a cargo de un Gerente General a quien se le reporta por los demás miembros del equipo gerencial de acuerdo con 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 Contabilidad Y Finanzas</i>
*Carlos Ernesto Osegueda Álvarez	<i>Gerente Comercial y de Operaciones</i>
Hugo Adiel Méndez Palacios	<i>Oficial de Sistemas</i>
Daisy Carolina Palencia Martínez	<i>Asesor Legal</i>
René Antonio Parada	<i>Auditor Interno</i>
Johana Sabrina Osegueda de Jiménez	<i>Oficial de Talento Humano</i>
Ricardo Josué Banegas	<i>Gestor de Riesgo</i>

* En agosto de dos mil diecinueve fue removido de su cargo quedando en su nombre el señor **Frank Carlos Zeledón Hernández**

Gestión financiera

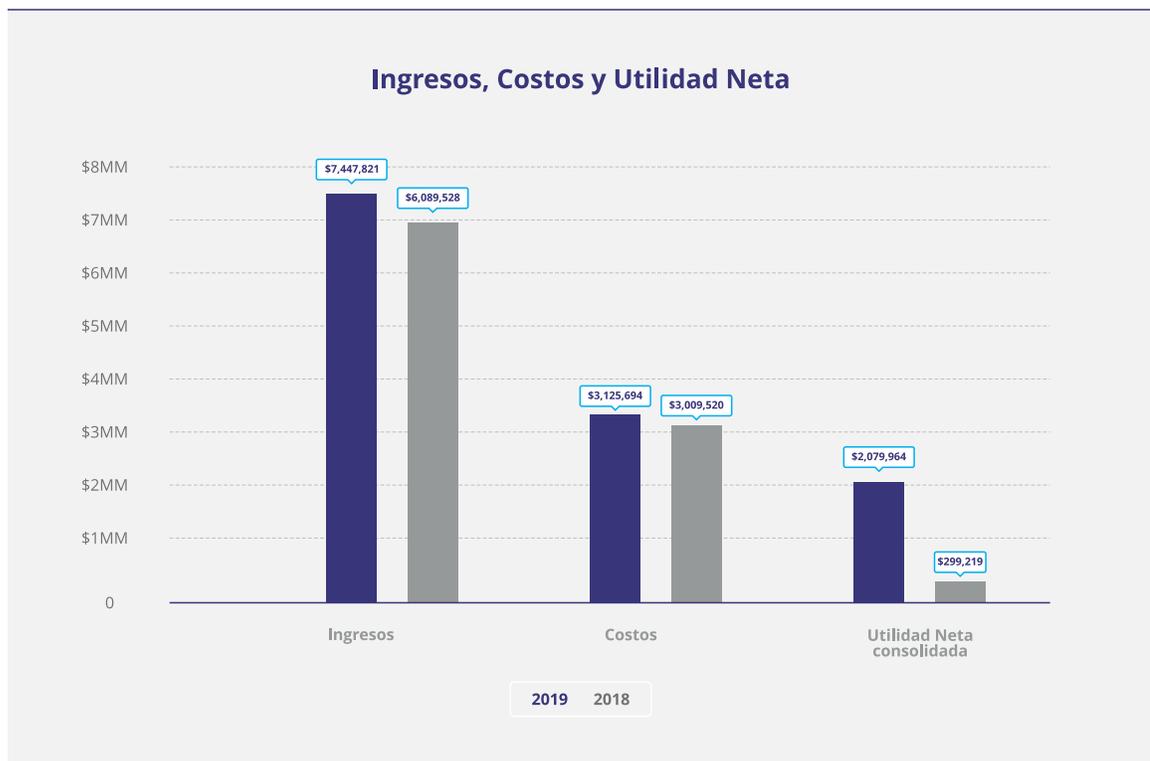
Resumen Resultados Comparativos

Para AirPak El Salvador en el periodo del 2019 los resultados fueron más que satisfactorios por tener una utilidad después de impuesto de \$2,079 miles, en comparación al 2018. El crecimiento fue apoyado por el incremento en ingresos \$1,358 miles, y una efectiva gestión de los gastos operativos al obtener una disminución en \$ 507 miles.

Descripción	2019	2018	Diferencia
Ingresos Totales	7,447,821	\$6,089,528	1,358,293
Ingresos Remesas	5,757,424	\$5,031,507	725,917
Otros Ingresos	1,690,397	\$1,082,022	632,375
Costos Totales	3,125,694	\$3,009,520	116,174
Costos de Remesas	3,083,849	\$2,945,157	138,692
Otros Costos	41,845	\$64,363	(22,517)
Utilidad Bruta	4,322,127	\$3,080,009	1,242,118
Gastos Operacionales	1,937,553	\$2,444,556	(507,004)
Gastos de venta	279,510	\$381,550	(102,040)
Gastos de administración	354,019	\$486,531	(132,512)
Gastos de operaciones	1,304,024	\$1,576,475	(272,451)
Utilidad Operativa	2,384,574	\$635,452	1,749,122
Productos (Gastos) Financieros	22,266	\$38,344	(16,078)
Impuestos	282,344	\$297,888	(15,545)
Utilidad Neta Consolidada	2,079,964	\$299,220	1,780,745
Depreciación y Amortización	154,161	\$167,459	5,996
EBITDA	2,538,734	\$802,911	1,755,117

Gestión financiera

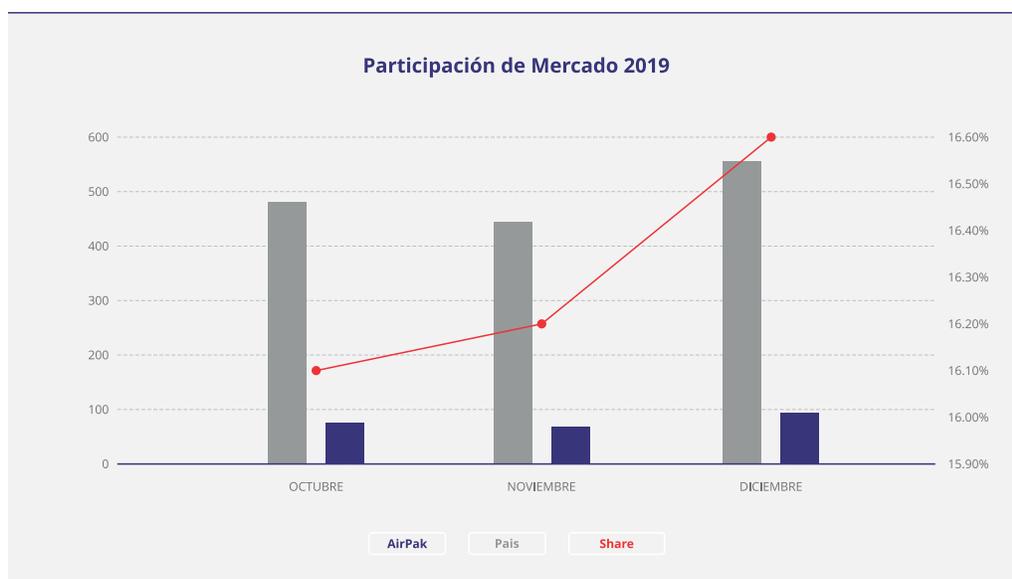
Informe anual gestión 2019



Gestión Operativa

Informe anual gestión 2019

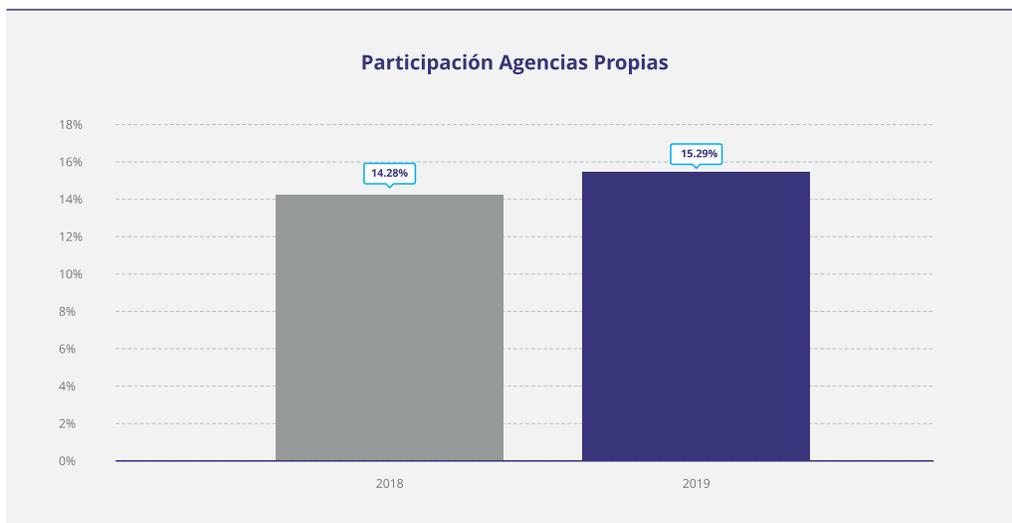
AirPak con la marca Western Union, en el año 2019 sigue posicionada como una de las líderes con un 16.60% de participación en el mercado nacional de remesas, lo cual ha sido apoyado a través de campañas mercadológicas de gran alcance y la continua inversión en actividades focalizadas tanto en agencias propias y sub agentes, logrando que la participación de agencias propias aumentara a un 15% dentro de la red AirPak.



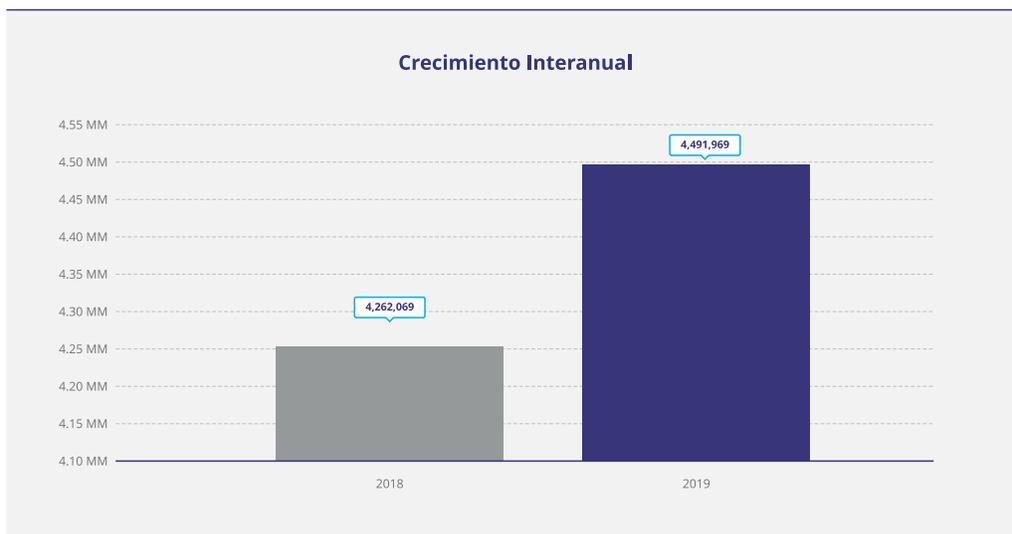
	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>
País	482.90	457.90	551.30
AirPak	77.90	74.20	91.30
Share	16.10%	16.20%	16.60%

Gestión Operativa

Informe anual gestión 2019



Consolidado Acumulado		
2019	2018	Crecimiento
687,055	608,744	12.90%



Consolidado Acumulado		
2019	2018	Crecimiento
4,491,969	4,262,069	5.4%

Gestión Operativa

Crecimiento Consolidado



Consolidado Acumulado		
2018	2019	Crecimiento
4,262,069	4,491,969	5.40%

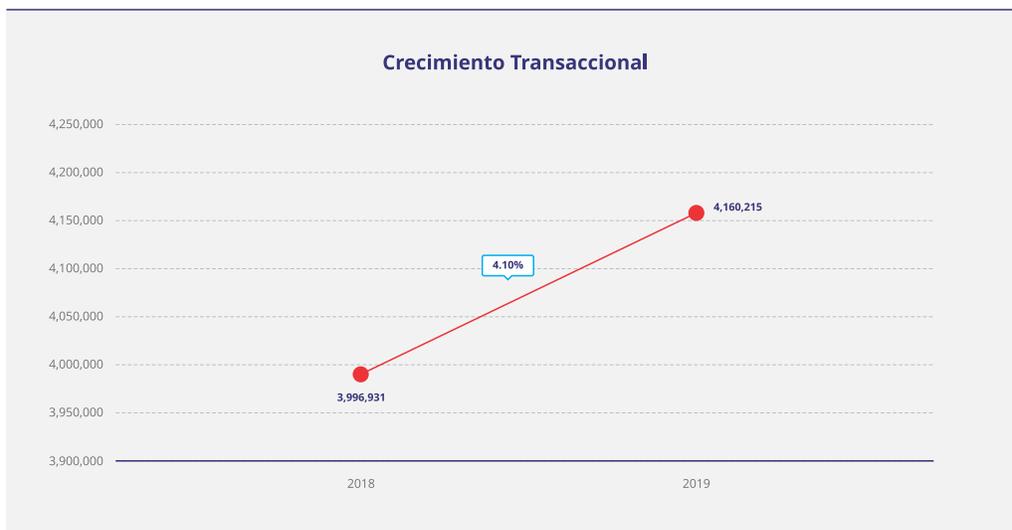


Consolidado Acumulado		
2018	2019	Crecimiento
961,115,285	1,020,170,374	6.10%

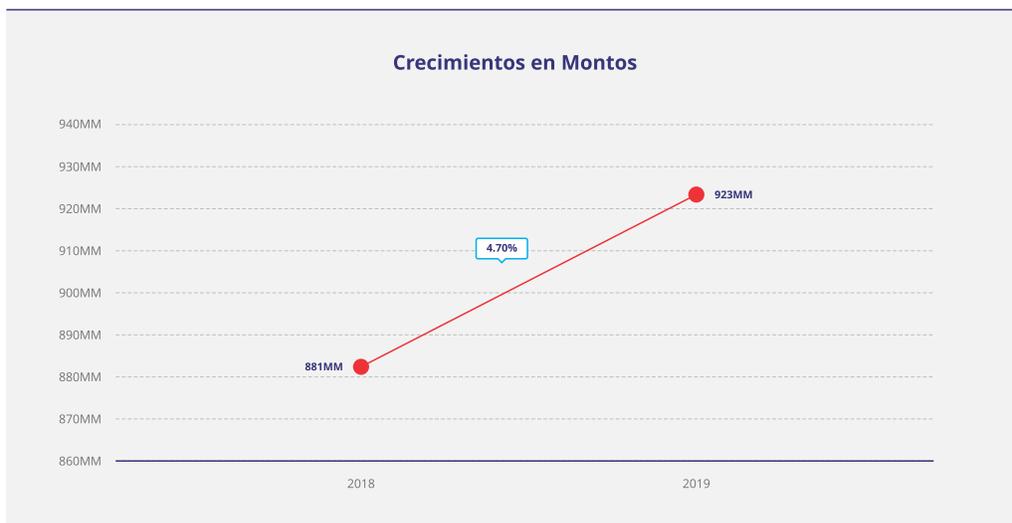
Gestión Operativa

Crecimiento en Pagos

Memorias de Labores 2019



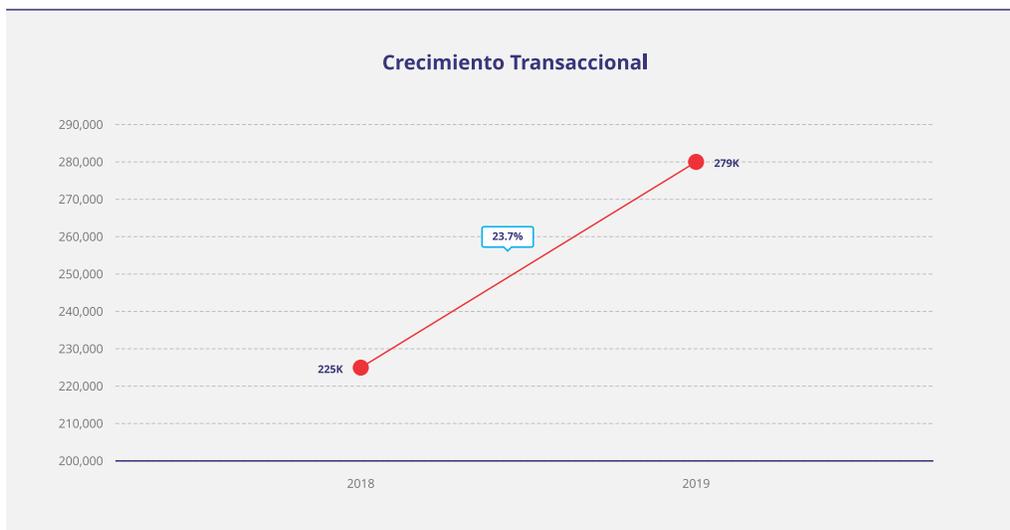
Consolidado Acumulado		
2018	2019	Crecimiento
3,996,931	4,160,215	4.10%



Consolidado Acumulado		
2018	2019	Crecimiento
881,379,229	923,122,737	4.70%

Gestión Operativa

Crecimiento en Envíos



Consolidado Acumulado		
2018	2019	Crecimiento
225,677	279,197	23.70%



Consolidado Acumulado		
2018	2019	Crecimiento
74,572,512	90,208,924	21.00%

Publicidad

Informe anual gestión 2019

Todos los años se realizan pequeñas campañas y acciones publicitarias orientadas a fidelizar a todos los clientes con la marca, captar la atención de clientes potenciales, dar a conocer nuevos productos y servicios así como los ya existentes, estar presentes dentro del mercado salvadoreño junto con la competencia y por supuesto aumentar transacciones, lo anterior se realiza en todo el territorio nacional tanto en agencias propias AirPak como subagentes; sin embargo en el año se realizaron dos principales campañas, dadas en el mes de mayo y junio y la campaña navideña, participando toda la red, en las cuales premiamos a nuestros clientes, quienes confían en la marca AirPak y Western Union.

Memorias de Labores 2019



Premio para sorteo final
Remepremios
Mamá y Papá 2019

Publicidad

Informe anual gestión 2019



Premio Sorteo Final
Remepremios
Navidad 2019

Gestión tecnológica

Informe anual gestión 2019

Lanzamiento Sitio Web *Pre Registro Fase I*

AirPak pone a disposición su nuevo canal de servicio, Pre-registro (AirPak WEB), el cual facilitará al Cliente de Remesas Familiares Western Union, registrar sus transferencias desde el sitio Web habilitado: www.airpak.com.sv, colocando su nombre completo, dirección de correo electrónico, número telefónico y número de documento de Identidad válido, luego procederá a guardar su información creando una contraseña de seguridad.

AirPak siempre está realizando fuertes inversiones para la transformación digital haciendo uso de la tecnología para mejorar el desempeño, aumentar el alcance y garantizar mejores resultados. Es un cambio estructural en las organizaciones que da un papel esencial a la tecnología.

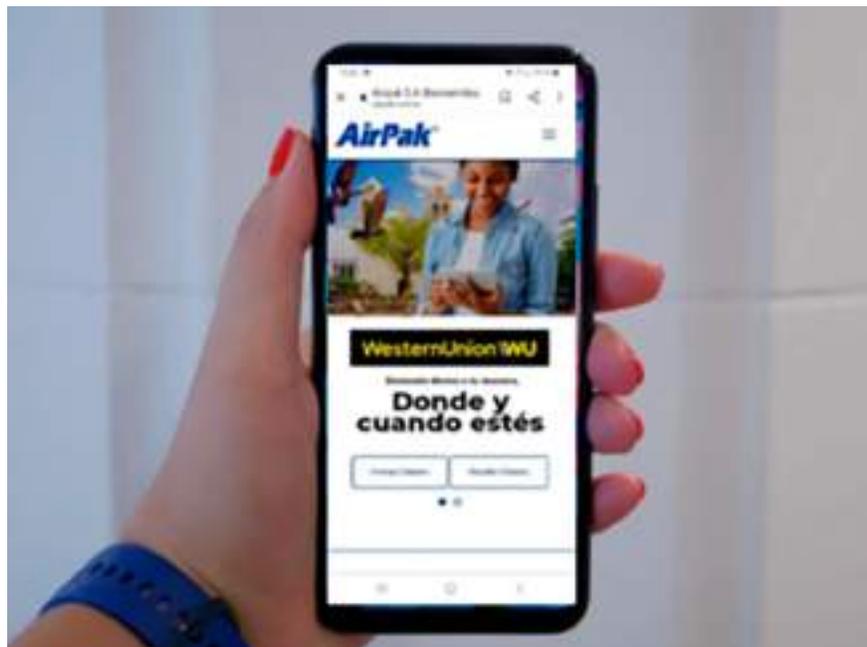
PIN
Es un código que genera la página web

MTCN
Número de control de la Transferencia (tradicional)

CAJERO
Personal de Servicio al cliente

TRANSFERENCIA
Pago o envío electrónico de dinero. (tradicional o página web)

FICHA DEL CLIENTE
Información personal del cliente que se registra en la página web.



Gestión tecnológica

Informe anual gestión 2019

Kiosko de Autoservicio

AirPak presentó su nuevo sistema automatizado de pago de remesas a través de su moderno kiosco de autoservicio fácil y rápido todo en uno cuenta con dos impresoras térmicas y una estructura que lo conforma, para hacer uso del kiosco de auto servicio debe de ser registrado, puede registrarse al momento de realizar sus transacciones en cualquiera de nuestras agencias AirPak.



Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2019

Unidad de Riesgo

De acuerdo a las mejores prácticas y fortalecimiento de la gestión de riesgos operacionales y tecnológicos, derivado de las inspecciones de la Superintendencia y apoyo de la Junta Directiva se ha realizado lo siguiente:

Estructura

- Conformación de la Unidad de Riesgos
- Nombramiento de Gestor de Riesgo
- Conformación de Comité de Riesgos

Políticas

- Elaboración y aprobación de Manual de Riesgos
- Elaboración y aprobación de Proceso para el levantamiento y registro de eventos de riesgo.
- Elaboración y aprobación de Matriz de Obligaciones Legales y Normativas

Informes

- Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgo del período 2018 emitido en abril 2019
- Matrices de Riesgos y Control por área

Cultura de Riesgo

- Sesiones trimestrales del Comité de Riesgos
- Presentaciones de la gestión de riesgos a la Junta Directiva
- Capacitación al Equipo Gerencial sobre la Administración Integral de Riesgos

Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2019

Unidad de cumplimiento

Con base al marco de regulación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo(PLD/FT), durante el año 2019 la Unidad de Cumplimiento como parte de su gestión en materia, ejecuto el programa de capacitación para todos los colaboradores de AirPak y su red de Sub Agentes con el apoyo del área de Capacitaciones, dentro de las cuales se llevó a cabo la capacitación anual para la red de Sub Agentes en materia PLD/FT en la que se contó con el apoyo del delegado de cumplimiento de Western Union 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 AirPak y se orientó sobre el conocimiento de los cambios regulatorios en materia así como la aplicación del mismo, durante el periodo 2019 se registra un control de 1,536 personas con capacitaciones recibidas en materia.

Así mismo, el Oficial de Cumplimiento y su equipo de apoyo también recibieron capacitaciones en materia acorde en sus funciones, con el fin de mantener conocimientos y temas de actualidad en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

Por otra parte, se realizaron las gestiones de análisis y monitoreo mediante la aplicación de nuestras políticas y procedimientos internos alineados al marco de regulación en materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.



Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2019

Recursos Humanos

Gestión de Talento Humano

Para el año 2019 la gestión de talento humano tuvo como finalidad principal administrar y retener la experiencia del talento humano con la que ya cuenta la organización para que los objetivos planteados sean alcanzados; con esto talento humano cumple su función fundamental de integrar y mantener en la compañía experiencia y conocimientos del personal contratado; talento humano tiene también el objetivo de desarrollar las competencias necesarias para que cada colaborador desempeñe el puesto de la manera más adecuada; buscando que este logre crecimiento personal y profesional dentro de la organización mediante las capacitaciones que recibe; también como organización fomentamos la superación de los colaboradores que así lo deseen siendo flexibles en horarios de trabajo o créditos para estudio.

Recursos Humanos

Gestión de Capacitación, Desarrollo y Actividades Sociales

Plan de capacitaciones

Durante el año 2019 se desarrollaron capacitaciones para el personal enfocadas en Liderazgo, trabajo en equipo, Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo, Servicio al cliente, Informática y para este año se implementaron charlas educativas al personal dando cumplimiento al Programa de Seguridad e Higiene Ocupacional.

Evento	Cantidad	Participantes
Auditoria Interna	2 eventos	2 participantes
Cognoscitiva	7 eventos	10 participantes
PLD / FT	10 eventos	171 participantes
Charlas educativas y SSO	8 eventos	132 participantes
Conferencias	9 eventos	40 participantes
Informática / DRP	14 eventos	24 participantes
Total	50 eventos	379 participantes

Gestión áreas de apoyo

Informe anual gestión 2019

Recursos Humanos

Gestión de Desarrollo Organizacional

Rotación de personal

Para el año 2019 se obtuvo una rotación de personal acumulada del **20.34%**

Actualización de Procesos

Para la gestión de talento humano 2019 se actualizaron y aprobaron los procesos siguientes:

- *Atracción de talento humano*
- *Terminación laboral*
- *Servicio de nomina*
- *Desarrollo organizacional*

Portal de talento Humano

Implementación del portal de talento humano como plataforma para facilitar las gestiones que realiza nuestro personal en cuanto a solicitud de constancias laborales, comunicación de plazas vacantes, requisición de personal entre otras gestiones a cargo del área.



AirPak[®]
Envíos que nos unen

AirPak[®]
Envíos que nos unen