

AirPak[®]
Envíos que nos unen

MEMORIA DE LABORES 2020



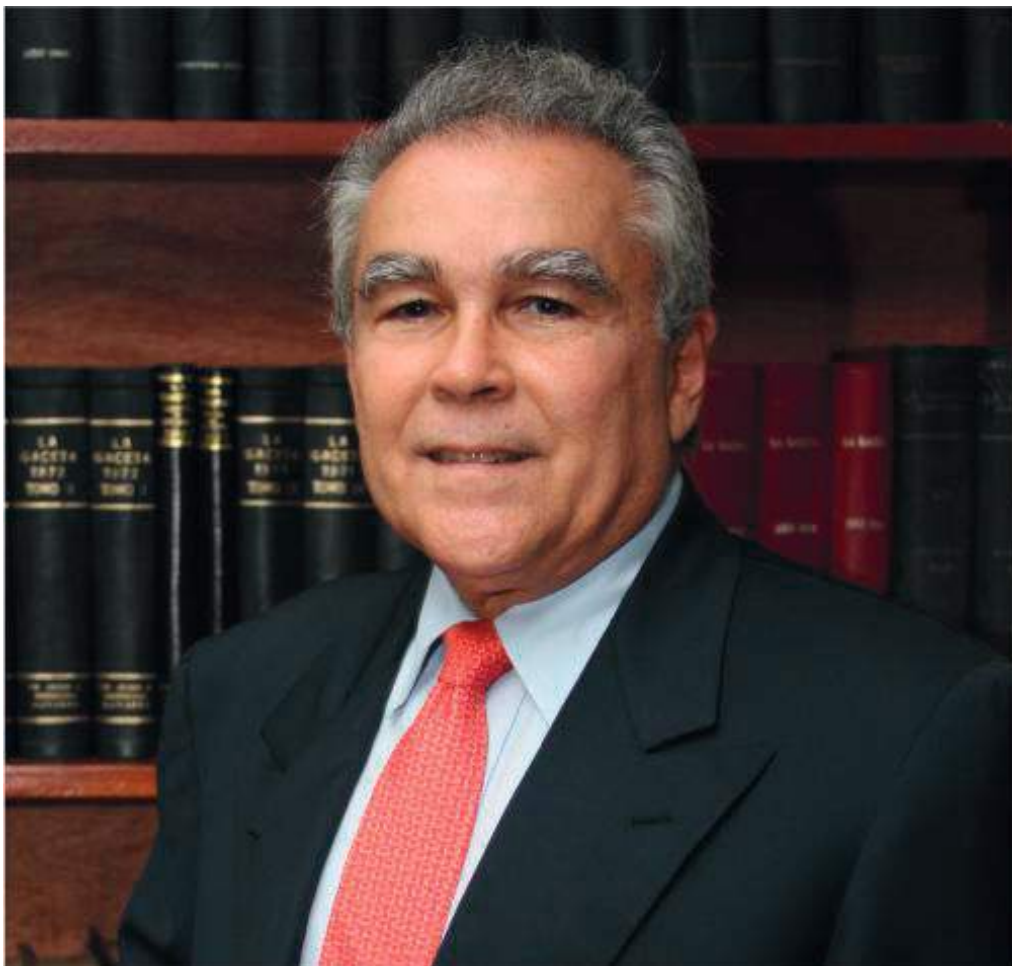
WesternUnion WU

vigo[™] by Western
Union

MEMORIA DE LABORES 2020

ÍNDICE

Mensaje de Presidente	05
Mensaje del Gerente General	06
Gobierno Corporativo	07
Informe anual 2020	08
Gestión financiera	08
Gestión Operativa	09
Campañas Publicitarias	12
Gestión Tecnológica	13
Gestión en áreas de apoyo	14



Dr. Noel José Vidaurre Arguello
Presidente

Mensaje del presidente

Estimados accionistas:

Con mucho agrado, comparto con ustedes la memoria de labores de AirPak S.A de C.V, en la cual se han plasmados los principales retos y logros que marcaron los resultados obtenidos durante el período 2020.

Se ha culminado un año, el cual indiscutiblemente quedará en nuestra historia y memorias como algo extraordinario, fuera de toda predicción; la crisis desatada por COVID-19, trajo consigo momentos muy difíciles, pero también nos brindó la oportunidad de reorganizarnos, cambiar rutinas y darnos cuenta que la transformación digital experimentada en diferentes campos, nos obliga a darle un mayor significado a la innovación y resiliencia, mismos que nuestra empresa viene trabajando y robusteciendo desde hace algunos años, permitiéndonos ser una de las empresas líderes a nivel regional.

Para El Salvador y a nivel mundial, la pandemia significó el cierre temporal de actividades de muchos sectores de la economía. Las remesas familiares, como el pilar fundamental de muchas familias salvadoreñas, lograron fuertes caídas en el primer semestre del año, descendiendo un -11.6% comparado con el mismo periodo de 2019; afortunadamente, gracias al esfuerzo y compromiso de miles de salvadoreños en el extranjero, se logró una recuperación a final del año, según datos del BCR, "el país recibió US\$5,918.6 millones en concepto de remesas familiares en el año 2020, con US\$269.6 millones más que en 2019, equivalentes a un crecimiento de 4.8%, similar a la del año 2019, previo a los efectos de la pandemia por COVID-19".

Estos datos son muy importantes y desafiantes para AirPak, pues siendo un agente remesador y representante exclusivo de pagos/envíos de remesas cash to cash de una de las Empresa Transmisora de Dinero más importante a nivel mundial, nos ayudan para la correcta toma de decisiones, lo cual nos ha permitido evolucionar en procesos primordiales mirando hacia el futuro con un nuevo enfoque y firmes en poner el mayor de los empeños en acelerar la estrategia digital, de esta manera estamos mejorando la calidad y experiencia del servicio a nuestros clientes.

Agradecemos a nuestros accionistas, por su confianza en nuestra operación y visión de ayudar al crecimiento económico de El Salvador. Así mismo es fundamental reconocer, el trabajo de todo el equipo gerencial, administrativo, comercial y de operaciones, con su esfuerzo diario han contribuido al logro de las metas definidas por la organización. Gracias a nuestros clientes que han confiado en la marca AirPak y Western Union, ellos son la razón por quienes seguimos trabajando sin cesar para brindarles cada vez más productos y servicios de calidad.

En una era digital cada vez más exigente, estamos listos para ofrecer productos y servicios que faciliten la manera de realizar las transacciones financieras a nuestros clientes; el año 2021, será un año de nuevos retos y oportunidades. Sin duda los superaremos de la mano de Dios, confiando en la capacidad, esfuerzo y dedicación de cada uno de los colaboradores de AirPak.

Cordialmente

Dr. Noel José Vidaurre Arguello
Presidente



Armando Castañeda
Gerente General AirPak El Salvador

Mensaje del Gerente General

Estimados accionistas:

Me complace presentarles los resultados y avances obtenidos durante el año 2020, el cual representó el logro de muchos de nuestros objetivos plasmados.

Sabemos que ha sido un año difícil, el país y resto del mundo ha enfrentado un gran desafío, la crisis sanitaria por COVID-19. El Salvador bajó significativamente en el rubro de remesas a partir del primer y segundo trimestre del 2020, afectando el ingreso de muchas familias salvadoreñas; AirPak como agente remesador continuó operando sin descanso para seguir brindando el servicio de pagos y envíos de remesas a la población, realizando un excelente trabajo y desempeño por parte de todo el equipo de colaboradores, que demostraron día a día su esfuerzo y deseos de alcanzar los resultados.

A pesar del evento inesperado en el mundo, para AirPak el 2020 fue un año de siembra, de arduo trabajo en el cual continuamos afinando detalles los cuales nos permitirán brindar a nuestros clientes, nuevas soluciones financieras electrónicas propias de esta revolución digital, que sin duda es cada vez más fuerte y así apoyar grandemente al crecimiento de la economía salvadoreña; sin olvidarnos de garantizar la calidad y transparencia de todos los servicios y productos a clientes y usuarios quienes confían en la marca y por supuesto encaminados dentro del marco regulatorio para dar cumplimiento a las leyes y normas aplicables.

De la misma manera seguimos fortaleciendo nuestros procedimientos y actualizándonos para brindar año con año capacitaciones tanto a agencias propias y sub agentes, con lo cual podremos asegurar un trabajo de calidad de cada uno de ellos.

No hay duda que el año 2021 será un año de muchos éxitos para nuestra empresa, tendremos nuevos retos y oportunidades, seguiremos alineados con la nueva era digital y superándonos año con año, estamos seguros y confiados de las capacidades de todo un equipo de trabajo de AirPak, juntos cumpliremos las estrategias las cuales nos permitirán innovar, competir y de esta manera seguir siendo uno de los principales agentes remesadores dentro del mercado salvadoreño.

Gobierno Corporativo

Junta Directiva

La administración de AirPak Financial Corporation División El Salvador S.A. de C.V. esta confiada a una Junta Directiva, electa por la Junta General de Accionista.

La Junta Directiva que funge desde mayo del 2020 quedo conformada por los honorables miembros:

Noel José Vidaume Arguello	Director Presidente
Carlos Roberto Zúniga Núñez	Director Secretario
Paul Julio Ekman	Primer Director
Elvis David Martínez Rios	Primer Suplente
Ivan Alejandro Vaca Kalthoff	Segundo Suplente

Credencial inscrita en el Centro Nacional de Registro bajo el número 73 del libro 4281.

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 aprobado por la Junta Directiva.

Armando Castañeda Hernández	Gerente General
Yeymi Yaneth Romero Morales	Gerente de Cumplimiento
Carlos Norberto Jiménez	Gerente de Contabilidad y Finanzas
Frank Carlos Zeledón Hernández	Gerente Comercial y de Operaciones
Hugo Adiel Méndez Palacios	Oficial de Sistemas
Daisy Carolina Palencia Martínez	Asesor Legal
René Antonio Parada Granados	Auditor Interno
Johana Sabrina Osegueda de Jiménez	Oficial de Talento Humano
Ricardo Josué Banegas	Gestor de Riesgo

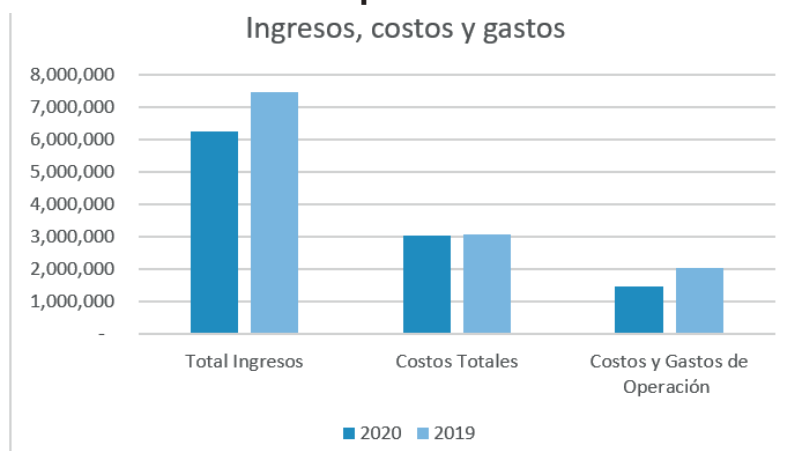
Gestión Financiera

Informe Anual Gestión 2020

Los resultados para AirPak El Salvador en el periodo 2020 fueron de una utilidad antes de impuesto de \$1.7 millones, teniendo una reducción de ingresos del 16% a nivel global, en comparación al 2019. La disminución de ingresos fue principalmente ocasionada por una disminución del 75% en el rubro de ingresos por diferencial cambiario. El 2020 fue impactado por la Pandemia COVID 19, sin embargo, como estrategia financiera se logró una reducción en los costos y gastos de operación del 27%, lo cual contribuyó a lograr una rentabilidad aceptable, a pesar de la disminución en el pago de remesas.

Descripción	2020	2019	Variación	
			Diferencia	%
Total, Ingresos	6,253,570	7,476,838	- 1,223,268	-16%
Ingresos por servicios de remesas	3,721,818	3,519,778	202,040	6%
Ingresos por comisiones	2,050,365	2,237,646	- 187,281	-8%
Ingresos diferenciales cambiario	386,172	1,561,878	- 1,175,706	-75%
Otros ingresos	95,215	157,536	- 62,321	-40%
Costos Totales	3,056,476	3,083,849	- 27,373	-1%
Costos Remesas	3,056,476	3,083,849	- 27,373	-1%
Utilidad Bruta	3,197,094	4,392,989	- 1,195,895	-27%
Costos y Gastos de Operación	1,474,391	2,030,681	- 556,290	-27%
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	1,722,703	2,362,308	- 639,605	-27%
Impuesto sobre la Renta	458,683	278,961	179,722	64%
Utilidad Neta después Impuesto	1,264,020	2,083,347	- 819,327	-39%

Resumen Resultados Comparativos 2019-2020



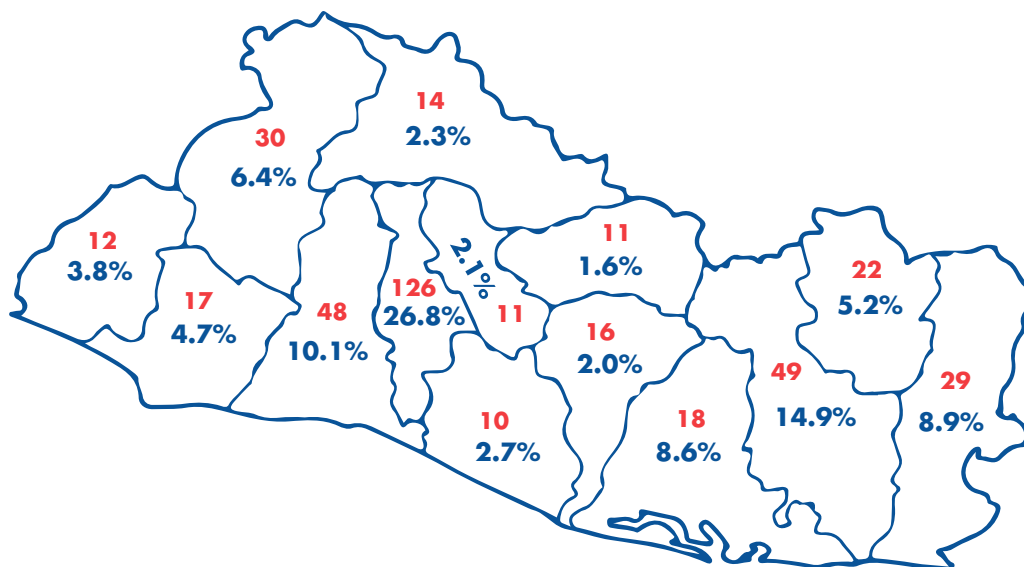
Gestión Operativa

El Covid-19 tuvo un impacto histórico en el 2020, fue un disruptor para las empresas privadas a nivel mundial y no fue la excepción para Air Pak El Salvador, gracias a que contamos con un Plan de Continuidad de Negocio (BCP) nuestra operación no se detuvo a pesar de la cuarentena que duro más de 100 días a nivel nacional.

Tomamos medidas sin precedentes para mantener la salud y el bienestar de nuestros clientes y colaboradores. Nuestras agencias propias brindaron atención al público, el personal administrativo realizo jornada mixta home office. Se paso de capacitar a los nuevos operadores de la red de manera presencial a modalidad virtual por medio de la Plataforma de Formación Continua de AirPak.

Composición de la red AirPak

Red de subagentes y porcentaje de participación transaccional por Departamento 2020



Gestión Operativa

Crecimiento interanual



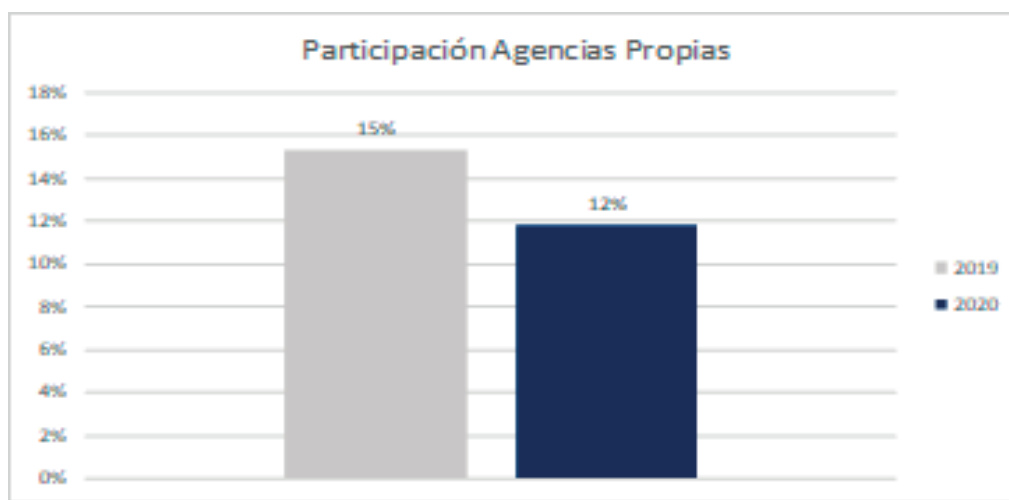
Crecimiento en Montos

2019	2020	Crec %
90,208,924	88,037,159	-2.4%



	Octubre	Noviembre	Diciembre
País	572	514	645
Airpak	86.0	76.5	101.2
Share	15.0%	14.9%	15.7%

Gestión Operativa



Consolidado Acumulado

2020	2019	Crec %
514,321	687,055	-25.1%

Durante el 2020 se cerraron 6 agencias propias.

Campañas Publicitarias

Lanzamiento de campaña “En esta Navidad Gana U\$ 500 Semanales” nuestros clientes participan en esta rifa semanal por cada vez que reciben o envían remesas por medio de la red de AirPak.

**EN ESTA NAVIDAD
GANA \$500
SEMANALES**

REMASAS QUE TE PREMIAN

ENTRE NUESTROS TRANSACCIONADORES HAY UNO QUE HARÁ UN FORTUNADO. TODOS LOS DÍAS

ATLÉAN TRANSACCIONES | WESTERN UNION Y VIGIL | FUSCO | BANCO DE LA PUNTA | BANCO DE LA PUNTA | BANCO DE LA PUNTA | BANCO DE LA PUNTA | BANCO DE LA PUNTA

PARA CONSULTAS 2250-8600

WesternUnion/WU | vigo | AirPak

Promoción válida del 1 de diciembre 2020 al 31 de enero 2021, todos los días. Sujeto a reglamento oficial disponible en agencias participantes. Esta promoción es patrocinada por AirPak El Salvador, S.A. Todos los valores expresados, todos los logos y marcas de los servicios exhibidos en este material son propiedad de sus respectivos dueños y son utilizados con su permiso.

Gestión Tecnológica

El área de tecnología ejecuto en el Marco de la situación de la emergencia por Covid-19, la implementación del protocolo del Plan de Continuidad de Negocio (BCP), para garantizar la no interrupción de la operatividad de la empresa.

Durante el mes de marzo, se procedió hacer el despliegue de conexión remota a los domicilios de los colaboradores que por sus funciones podían realizar sus actividades diarias bajo la modalidad de homeoffice, lo cual incluyo traslados de equipos tecnológicos, garantizar VPN, Softphone Virtual. Con antes descrito se pudo evidenciar que el contar con un BCP, se puede avalar la no interrupción de la operación de nuestra organización.

- Activación de conexiones remotas y seguras a través de nuestros equipos de comunicaciones



VPN: Red privada virtual que permite una extensión segura hacia la red privada de AirPak El Salvador

- Activación de servicio de atención a nuestros clientes por medio de tecnología seguras, de esta forma nuestros clientes fueron atendidos en tiempo y forma,

Avaya One-X Communicator: Es un softphone de voz y video, compatible con los protocolos H.323 y SIP, que funciona de forma remota para hacer y gestionar llamadas desde una extensión virtual.

- Implementación de nuevas herramientas de soporte remoto, para la atención de nuestro punto de venta y subagentes durante la pandemia.
- Continuidad de nuestros planes de transformación Digital.



Gestión de áreas de apoyo

Gestión de Unidad de Cumplimiento:

De acuerdo a las mejores prácticas internacionales para la Administración de Riesgos y el marco de control regulatorio que rige a la institución, en el 2020 se realizó lo siguiente:

Estructura:

- Se creó el Comité Gerencial de Riesgos

Políticas:

- Se actualizó el Manual de Gestión de Riesgos

Informes:

- Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos del Periodo 2019, emitido en abril 2020.
- Matrices de Riesgos y Controles por área incluyendo la medición del Riesgo Residual.

Cultura de Riesgo:

- Sesiones trimestrales del Comité de Riesgo.
- Sesiones Bimensuales del Comité Gerencial de Riesgos.
- Presentaciones de la gestión de riesgos a la Junta Directiva.
- Capacitación sobre Riesgo Reputacional al Equipo Gerencial.
- Documentación y seguimiento de eventualidades de Riesgos de cada una de las áreas.

Oficialía 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 2020 Oficialía de Cumplimiento como parte de su gestión en materia ejecuto gestiones de análisis y monitoreo mediante la verificación y aplicación de nuestras políticas y procedimientos internos alineados al marco de regulación vigente

En Oficialía de Cumplimiento con el objetivo mantener conocimientos y temas de actualidad en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo recibió capacitaciones en materia.

Gestión de áreas de apoyo

Comité de Cumplimiento en Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

Con base a las funciones del comité de cumplimiento que establece en el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera y las Normas Técnicas para la Prevención de Lavado de Dinero de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo (NRP-08), y siendo éste comité un órgano de control que permite a la Junta Directiva de Air Pak asegurar el correcto funcionamiento de controles en materia de prevención de Lavado de Dinero y de Activos. El trabajo realizado por este Comité durante las sesiones trimestrales del periodo 2020 permitió dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo de Oficialía de Cumplimiento, así como también a las gestiones realizadas en materia.

Desarrollo tres sesiones durante el periodo 2020, en las que se abordaron temas referidos a seguimiento en el desarrollo del plan de trabajo de la Oficialía de Cumplimiento, Presentaciones trimestrales de gestiones en materia que incluyen desde el cumplimiento del marco de regulación referido a la remisión de reportes a las entidades de regulación y supervisión, resultados de auditorías independientes, hasta el desarrollo y presentación de informes mensuales que competen a la Oficialía de Cumplimiento.

Gestión de Unidad de Auditoría

Durante el 2020, fue un reto para las áreas de control interno de cada una de las compañías, de poder mantener la continuidad de las revisiones programadas en el Plan Anual de Auditoría Interna aprobado por la Alta Dirección, debido a que a nivel mundial nos enfrentamos a la Pandemia del COVID 19; a pesar de lo anterior, en AirPak El Salvador se logró desarrollar cada uno de los proyectos de auditoría programados, donde en determinada época del año, fue necesario el trabajo Home Office por medidas establecidas por el Gobierno; sin embargo, se logró cumplir con las auditorías previstas para las áreas de Cumplimiento, Finanzas, Operaciones, Sistemas y Unidad de Riesgos, y desarrollar cada uno de los Comités de Auditoría para reportar las mejoras de control identificadas para cada una de las áreas auditadas.

Gestión de áreas de apoyo

Gestión de Talento Humano

La gestión de talento humano para el 2020 fue un reto por la llegada de la pandemia por el virus COVID-19 que afectó a muchos sectores del país, como empresa nos comprometimos a la prevención y cuidado de nuestros colaboradores, adquiriendo los insumos de bioseguridad y entregando de manera constante.

En este contexto el talento humano de la organización mostró mucho optimismo y sacó a relucir su competencia de adaptación a los cambios; aplicando la modalidad del teletrabajo y es así que pasamos de trabajar al 100% de manera presencial al 70% de forma virtual a excepción de nuestro personal de caja, quienes siempre dieron la atención que nuestros clientes merecían; La empresa durante la pandemia proporcionó transporte a nuestros colaboradores para que se desplazaran de una forma segura y cómoda desde su residencia hacia su lugar de trabajo y viceversa, guardando siempre los protocolos de bioseguridad comunicados al inicio de la pandemia.

Buscamos las mejores alternativas de traslado de equipos y herramientas por medio de una identificación de conectividad en los hogares de los colaboradores. Para el cuidado de los colaboradores, clientes y visitantes se creó el documento:

- Protocolo de Prevención de Riesgos Biológicos en el Lugar de Trabajo
Este Protocolo contiene un conjunto de lineamientos a cumplir por el personal de AIR PAK, y así prevenir contagios, y en caso de identificarse a un colaborador infectado establece el procedimiento a seguir la sanitización; así como también se colocaron afiches informativos en las agencias propias y oficina central.

Gestión de áreas de apoyo

Gestión de Capacitación, Desarrollo y Actividades Sociales

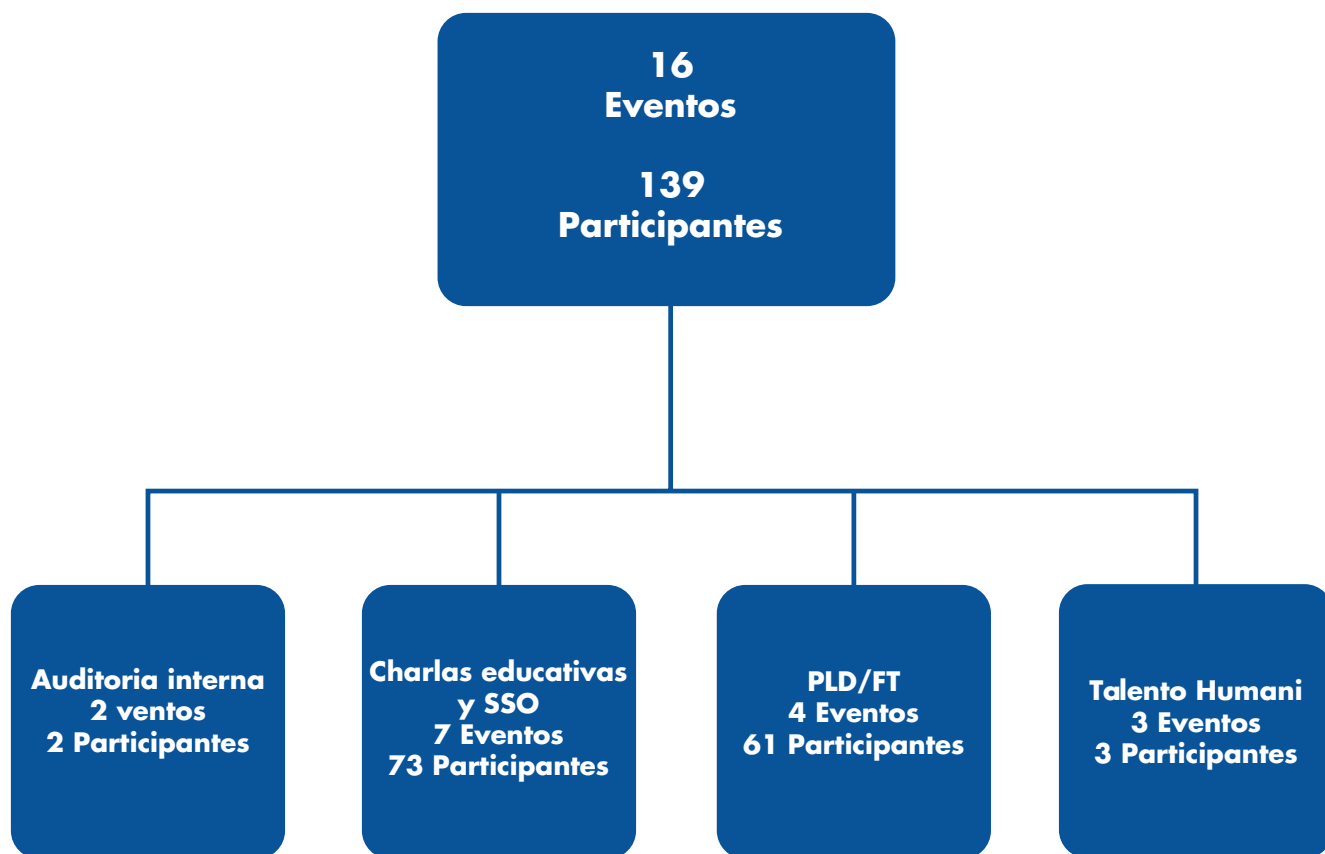
- Plan de capacitaciones

Durante el año 2020 y debido a la pandemia se buscaron soluciones de capacitaciones virtuales, además se gestionaron las capacitaciones a las brigadas esto con el fin de realizar una retroalimentación para que las brigadas estén preparadas ante cualquier acontecimiento que pueda ocurrir.



Capacitación a Brigadas de Incendio, Evacuación y Primeros Auxilios

Gestión de áreas de apoyo



Gestión de áreas de apoyo

Gestión Desarrollo Organizacional

- Rotación de personal

Para el año 2020 se obtuvo una rotación de personal acumulada del 25%

- Para la gestión de talento humano 2020 se actualizaron y aprobaron los procesos y políticas siguientes:

1. Atracción de talento humano
2. Terminación laboral
3. Servicio de nomina
4. Desarrollo organizacional
5. Política Beneficio de Colaboradores

Gestión de Auditoría Interna

Durante el 2020, fue un reto para las áreas de control interno de cada una de las compañías, de poder mantener la continuidad de las revisiones programadas en el Plan Anual de Auditoría Interna aprobado por la Alta Dirección, debido a que a nivel mundial nos enfrentamos a la Pandemia del COVID 19; a pesar de lo anterior, en AirPak El Salvador se logró desarrollar cada uno de los proyectos de auditoría programados, donde en determinada época del año, fue necesario el trabajo Home Office por medidas establecidas por el Gobierno; sin embargo, se logró cumplir con las auditorías previstas para las áreas de Cumplimiento, Finanzas, Operaciones, Sistemas y Unidad de Riesgos, y desarrollar cada uno de los Comités de Auditoría para reportar las mejoras de control identificadas para cada una de las áreas auditadas.

AirPak[®]
Envíos que nos unen