



AirPak[®]
Envíos que nos unen

MEMORIA

DE LABORES 2022

AirPak[®]

Envíos que nos unen

Uniendo Familias
Salvadoreñas

CashPak[®]
DONDE QUIERA QUE ESTÉS

CONTENIDO

- 1 Visión Corporativa
- 2 Mensaje de Presidente
- 3 Junta Directiva
- 4 Alta Gerencia
- 5 Gestión Financiera
- 7 Gestión Operativa y Comercial
- 9 Gestión de áreas de apoyo

QUIENES SOMOS

Misión

Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y colaboradores, a través de la innovación en transferencias de dinero y servicios de valor agregado

Visión

Ser el líder indiscutible en transferencias de dinero en la región, ofreciendo soluciones con el mayor valor para nuestros clientes, creadas y ejecutadas por el mejor talento humano y con la mayor rentabilidad del sector.

Valores



Orientación al cliente



Integridad



Trabajo en Equipo



Imaginación



Liderazgo



Agilidad



Innovación



Orgullo

Memoria de Labores

En Air Pak creemos que invertir en el desarrollo y futuro de El Salvador es lo más importante que como empresa podemos gestionar. Es por eso que año con año, trabajamos en crear mejores experiencias para cada uno de nuestros usuarios, que forman parte de este gran país.

En línea de esta misión, el año 2022 se trabajó en crecer y mejorar cada uno de nuestros procesos, en pro de nuestros colaboradores y usuarios, para dar cumplimiento a nuestra visión de ser el agente remesador más importante del país, manteniendo y acrecentando nuestro liderazgo con un compromiso global responsable.

A pesar que el año 2022 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 externos, nos motivan a ser cada vez más creativos, audaces e innovadores. Air Pak entre muchos objetivos, busca cada año crecer en sus puntos de servicios con la marca Western Union, a través de aperturas de sub agentes que nos permiten llegar cada vez a más salvadoreños, crear fidelidad con nuestros usuarios por medio de campañas, innovación y aceleración de estrategia digital, seguridad y responsabilidad en procesos de cumplimiento y sobre todo busca el orgullo de cada uno de los colaboradores con la compañía, a través de espacios internos que fomenta una cultura de participación.

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 los objetivos estratégicos definidos, y a todos los colaboradores de nuestra empresa que sin duda, ponen su máximo esfuerzo y dedicación para alcanzar los objetivos organizacionales. Confiamos que el año 2023, 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 usuarios e innovando para hacer las cosas cada día mejor por medio de una cultura de trabajo de alto desempeño.



Director Presidente
Air Pak El Salvador

JUNTA DIRECTIVA

Carlos Roberto Zuniga Nuñez

Director Presidente

Elvis David Martínez Ríos

Director Secretario

Claudia Yanin López Silva

Primer Director

Paul Julio Ekman

Primer Suplente

Ivan Alejandro Vaca Kalthoff

Segundo Suplente

ALTA GERENCIA

Jullyana Esperanza Vasquez

Gerente General

Yeymi Yaneth Romero Morales

Gerente de Cumplimiento

Frank Carlos Zeledón Hernández

Gerente Comercial y de Operaciones

René Antonio Parada Granados

Gerente de Contabilidad y Finanzas

Melisa Liliana Soliz González

Auditor Interno

Hugo Adiel Méndez Palacios

Oficial de proyectos y sistemas

Johana Sabrina Osegueda de Jiménez

Oficial de Talento Humano

Ricardo Josué Banegas

Oficial de Riesgo

Memoria de Labores

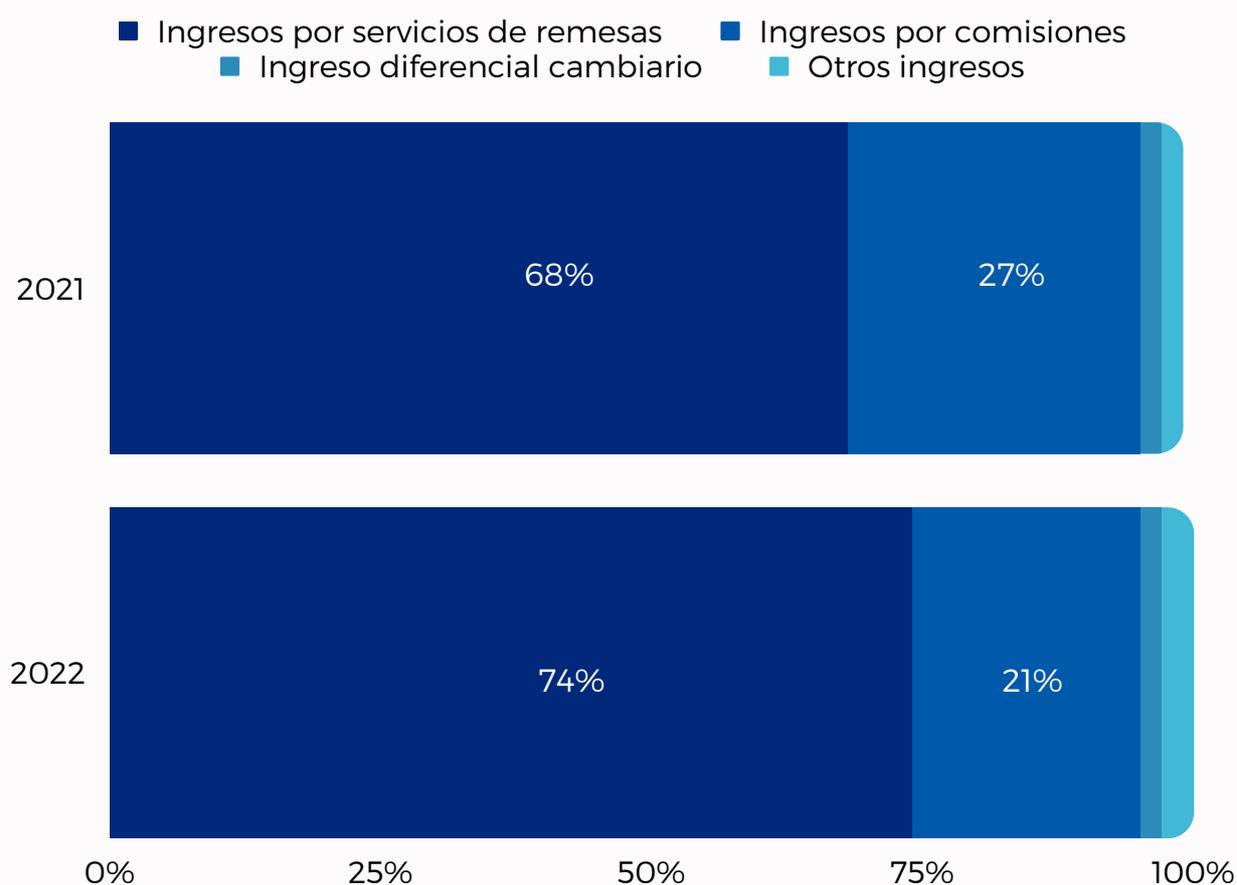
GESTIÓN FINANCIERA

Los resultados para AirPak El Salvador en el periodo 2022 fue de una utilidad neta de \$573 mil dólares, lo cual representa una reducción del 9% en comparación al año anterior, originado principalmente por la reducción de un 24% de los ingresos por comisiones de remesas. El margen operativo tuvo una disminución del 9% derivado de un crecimiento del margen bruto en un 4% y un crecimiento de los gastos de operación del 8%, lo cual está impactado por una disminución de costos de remesas y aumento de gastos operativos de personal, alquileres y servicios básicos.

Descripción	2022	2021	Variación	
			Diferencia	%
Total Ingresos	7,096,561	7,092,871	3,690	0%
Ingresos por servicios de remesas	5,219,226	4,823,561	395,665	8%
Ingresos por comisiones	1,486,030	1,948,581	-462,551	-24%
Ingresos diferencial cambiario	148,710	168,701	-19,991	-12%
Otros ingresos	242,595	152,027	90,568	60%
Costos Totales	3,166,529	3,307,077	-140,548	-4%
Costos Remesas	3,166,529	3,307,077	-140,548	-4%
Utilidad Bruta	3,930,032	3,785,794	144,238	4%
Gastos de Operación	3,030,832	2,800,478	230,354	8%
Utilidad antes de ISR	899,200	985,316	-86,116	-9%
Impuesto sobre la Renta	325,548	354,264	-28,716	-8%
Utilidad Neta	573,652	631,052	-57,400	-9%

En el comportamiento de ingresos para el 2022, se tuvo un incremento del 8% de servicios de remesas, logrando así una participación del 74%, originado por el crecimiento de envíos de remesas. Para el caso de ingresos por comisiones, sí visualizamos una disminución del 24% derivado de una desaceleración del crecimiento de operaciones de remesas originadas desde el exterior, lo cual a nivel país, pasó de un crecimiento del 13% en 2021 a un 2.6% en 2022. En relación al diferencial cambiario vemos una disminución del 12% lo cual está relacionado con nuestra economía dolarizada, generando una estabilidad a nivel de tasas de cambio. Finalmente, en el rubro de otros ingresos se ha tenido un crecimiento de 30%, integrado por otros servicios como colecturía, seguros e intereses.

Participación de ingresos

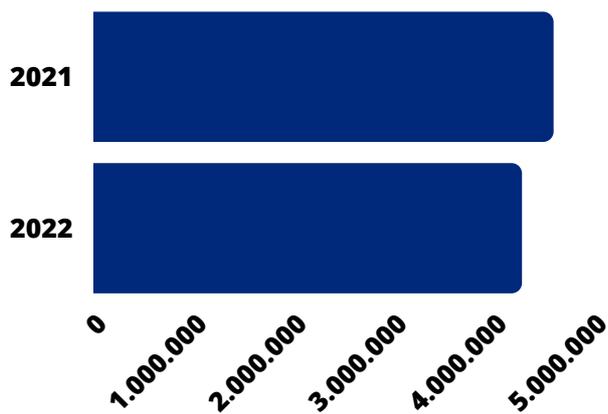


GESTIÓN OPERATIVA Y COMERCIAL

En Air Pak siempre trabajamos en pro de nuestros clientes y usuarios con una visión de mejora continua para brindar una excelente experiencia al usuario. Es por ello que en el primer trimestre llevamos a cabo asesoría financiera a nuestros usuarios, por medio de diez Educadores Financieros, en los departamentos de La Libertad, Santa Ana, San Salvador, Usulután, La Unión, San Miguel y Morazán.

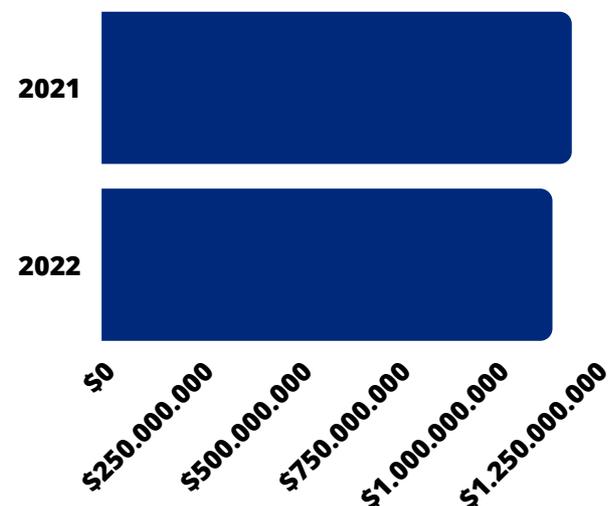
En la actualidad nuestra red, está compuesta por 475 puntos, divididos entre agencias propias, cadenas comerciales, financieras, bancos e independientes; las cuales están distribuidas estratégicamente para estar cada vez más cerca de nuestros usuarios.

Crecimiento Interanual



Crecimiento transaccional

2021	2022	Crec %
4,597,096	4,281,194	-6.9%



Crecimiento en montos

2021	2022	Crec %
\$1,192,389,656	\$1,143,238,913	-4.1%

CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Para Air Pak, fidelizar a sus usuarios año con año, ha sido uno de nuestros principales ejes corporativos, es por eso, que se realizan diferentes campañas a nivel nacional y en nuestros medios digitales como una manera de agradecer la confianza que tienen los usuarios en la marca.

En el año 2022 y aprovechando la fiesta futbolera del "Mundial de Futbol Qatar", realizamos nuestro Estadio Virtual.

En este sorteo, se premiarón a 20 usuarios para que disfrutarán junto con 4 acompañantes cada uno de la final del Mundial.

El Estadio Virtual se úbico en Hotel Real Intercontinental; donde todos los asistentes disfrutarón de comida, bebida y dinamicas durante el evento; participando en rifas de Smart TV de 50", Play Station 5 y balones mundialistas. Asi mismo, cada uno de los usuarios ganadores recibió una giftcard de \$50.00 para supermercado.

Durante el periodo promocional, se realizarón sorteos en nuestras redes sociales de AirPak y CashPak; para de esta manera fidelizar a nuestro publico digital.



GESTIÓN

AREAS DE APOYO

TALENTO HUMANO

La gestión de talento humano tiene como pilar estratégico el fortalecimiento del Talento Humano y Cultura, enfocada al cambio, en un entorno cada vez más digital centrada en lograr que los grupos de trabajo den su máximo desempeño para lograr los objetivos en común de la organización.

Como empresa durante al año 2022 nos enfocamos en fomentar los valores mediante el compromiso, la empatía y la integración entre los miembros de trabajo.

Capacitación, Desarrollo y Actividades Sociales

Premio Nacional al Trabajo Decente

Nos sentimos orgullosos de recibir este reconocimiento de manos del Sr. Ministro de Trabajo Oscar Rolando Castro, premio otorgado por promover buenas prácticas laborales, de conformidad con el marco normativo nacional e internacional.

Nos llena de regocijo, pero también nos compromete a seguir trabajando juntos para mantener estas buenas practicas, como organización sabemos que el talento humano es el eje principal del engranaje para alcanzar los objetivos propuestos y seguiremos apostando a un clima de trabajo agradable y condiciones dignas para nuestros colaboradores.



Capacitación LEGOS SERIOUS PLAY



Este método facilita la comunicación en las reuniones, el pensamiento y la construcción de ideas para resolver problemas de individuos, equipos y organizaciones.

En agosto se llevó a cabo la capacitación al personal en temas de transformación digital utilizando la metodología Legos Serious Play.

Actividades Motivacionales

A lo largo del año se desarrollaron actividades que fomentaron la participación de los colaboradores de manera individual, grupal y a nivel regional.

Dinámicas mundialistas



Estas dinámicas, consistieron en realizar pronósticos de marcadores de juegos seleccionados del Mundial Qatar 2022.

Además, se adecuó espacio para que el personal presenciara algunos encuentros deportivos y compartieran un momento ameno entre compañeros.

Salud de colaboradores



Como empresa responsable con nuestro talento humano, cuidamos la salud de ellos, representando una prioridad.

Para el mes de enero se realizó una Jornada de Vacunación Neumococo.

Gestión Desarrollo Organizacional

Rotación de personal

Para el año 2022 se obtuvo una rotación de personal acumulada del 19.70%

Actualización de políticas

Actualización del Código de Ética y Conducta implementando la Política de Conflicto de Intereses.

Plan de capacitaciones

Durante el año 2022 se gestionaron capacitaciones, conferencias o seminarios de manera presencial y virtual para enriquecer o ampliar conocimientos a nuestros colaboradores, que puedan ser herramientas para el mejor desempeño de sus labores.

Auditoria interna y riesgos



6 eventos



46 participantes

Charlas Educativas y SSO



13 eventos



106 participantes

PLD/FT



19 eventos



116 participantes

Talento Humano



10 eventos



18 participantes

Finanzas



5 eventos



6 participantes

Informática y TD



5 eventos



38 participantes

Negocios



7 eventos



12 participantes



65 eventos



342 participantes

Memoria de Labores

OFICIALIA 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 2022 Oficialía de Cumplimiento como parte de su gestión en materia ejecuto análisis y monitoreo mediante la verificación y aplicación de las políticas y procedimientos internos alineados al marco de regulación vigente y presentación de informes de gestión trimestral a miembros de comité de Prevención LD/FT y Junta Directiva.

El personal de Oficialía de Cumplimiento con el objetivo mantener conocimientos y temas de actualidad en Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, recibió capacitaciones especializadas en materia y a su vez ejecuto el programa de capacitación anual orientado a su Red de Sub Agentes y personal de agencias propias, llevando a cabo capacitaciones a 1,328 personas durante el periodo 2022.



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

Con base a las funciones del comité de cumplimiento que establece 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, 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 2022 permitió dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo de Oficialía de Cumplimiento.

Se desarrollaron sesiones por trimestre durante el periodo 2022, en las que se abordaron temas referidos a las gestiones en Prevención de riesgos de Lavado de Dinero que Oficialía de Cumplimiento realizó durante el año 2022, gestiones que van desde el cumplimiento del marco de regulación vigente, la remisión de reportes a las entidades de regulación y supervisión, resultados de Auditorías independientes, hasta el desarrollo y presentación de informes a Junta Directiva.

GESTIÓN DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna logró desarrollar cada uno de los proyectos de auditoría programados en el plan de trabajo del período 2022, cumpliendo con las auditorías previstas para las áreas de Cumplimiento, Finanzas, Operaciones, Sistemas y Riesgo, así como brindar el respectivo seguimiento a los planes de acción requeridos en cada informe que fue emitido.

La Auditora Interna del País obtuvo Certificación COSO Enterprise Risk Management Certificate, garantizando el desarrollo de competencias calificadas que posteriormente se implementan en las actividades que el área de auditoría interna ejecuta en AirPak.

A lo largo del período se desarrollaron cinco sesiones del Comité de Auditoría Interna, notificando oportunamente las mejoras de control identificadas para cada una de las áreas auditadas y presentando los Informes Trimestrales con los resultados y seguimientos a los planes de acción de las observaciones de períodos anteriores de la Auditoría Externa, Interna y de la Superintendencia del Sistema Financiero, cumpliendo los requerimientos normativas y remisión de informes al ente regulador.

UNIDAD DE RIESGOS

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 2022 se realizó lo siguiente:

Políticas y Regulación

- Se actualizó el Manual de Gestión de Riesgos
- Adecuación Normativa según requerimientos de la SSF
- Cumplimiento del Plan de Trabajo

UNIDAD DE RIESGOS

Informes

- Informe de Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos del Periodo 2021, emitido en abril 2022.
- 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 Operacional al Equipo Gerencial.
- Capacitación sobre Riesgo legal a empleados.
- Documentación y seguimiento de eventualidades de Riesgos de cada una de las áreas

AirPak[®]
Envíos que nos unen