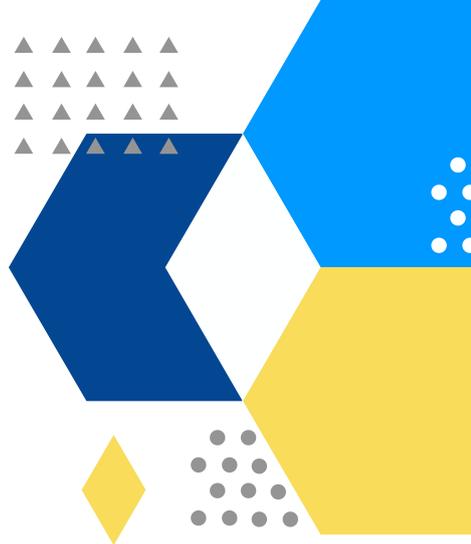


MEMORIA DE LABORES



AirPak[®]
Envíos que nos unen

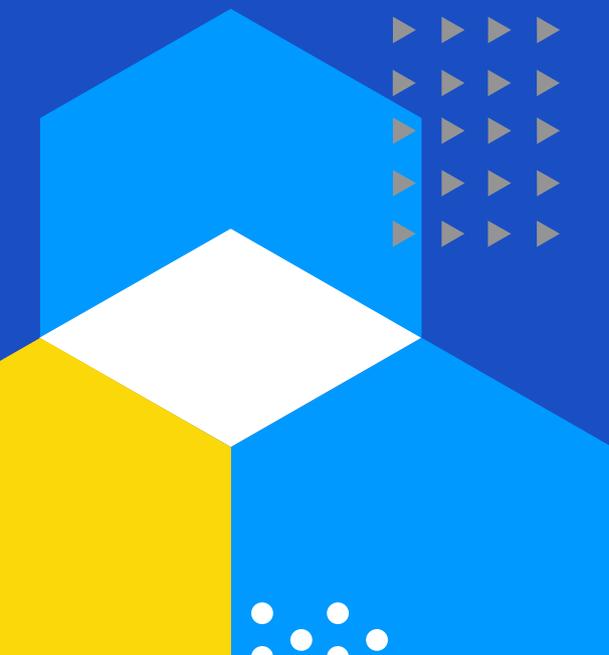
AirPak®
Envíos que nos unen

Lideres
en envíos y recepción de remesas en
Centroamerica



Contenido

Visión corporativa	01
Junta directiva	03
Alta Gerencia	04
Mensaje de presidente	05
Gestión Financiera	06
Gestión Operativa y Comercial	09
Gestión áreas de apoyo	12





QUIENES SOMOS

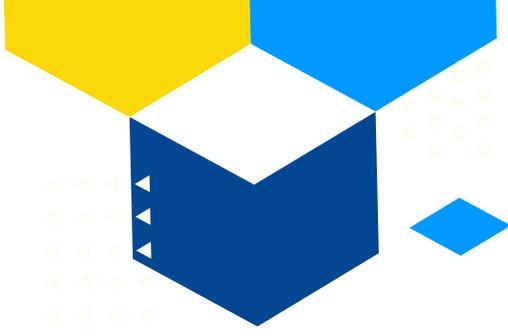
Misión

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



Trabajo en Equipo



Liderazgo



Innovación



Integridad



Imaginación



Agilidad



Orgullo



JUNTA DIRECTIVA



Carlos Roberto Zuniga Nuñez

Director Presidente

Claudia Yanin López Silva

Director Secretario

David Diaz Medrano

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

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

Oficial de Talento Humano

Ricardo Josué Banegas

Oficial de Riesgo

*En noviembre de dos mil veintitres fue removido de su cargo la señora **Jullyana Esperanza Vásquez** quedando en su nombre el señor **René Guillermo Luna Carballo**.

En Air Pak consideramos que invertir en el desarrollo y futuro de El Salvador, de nuestros colaboradores y usuarios es una de los objetivos como empresa. Por ello, cada año nos esforzamos en mejorar las experiencias de nuestros usuarios, quienes son parte fundamental de este maravilloso país.

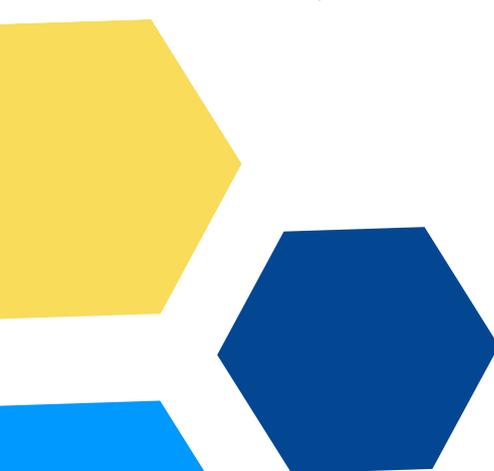
Durante el año 2023 nos dedicamos a optimizar y fortalecer todos nuestros procesos, en beneficio tanto de nuestros colaboradores como de nuestros usuarios, con el objetivo de cumplir nuestra visión de ser el principal agente de envío de remesas en el país, manteniendo y ampliando nuestro liderazgo con una óptica global y responsable.

Muchos desafíos enfrentamos en 2023, sin embargo, gracias al compromiso y esfuerzo de todo el equipo de Air Pak, así como al respaldo de nuestros accionistas, junta directiva y gerencia general, logramos superarlos y alcanzar nuestros objetivos establecidos.

Ante las condiciones externas cambiantes, nos inspira a ser cada vez más creativos, audaces e innovadores. Entre nuestros múltiples objetivos, Air Pak busca expandir sus puntos de servicio con la marca Western Union, mediante la apertura de nuevos agentes para llegar a más salvadoreños, así como fomentar la lealtad de nuestros usuarios a través de campañas, innovación digital, seguridad en los procesos de cumplimiento y, sobre todo, cultivar el orgullo de pertenecer a la empresa entre nuestros colaboradores, mediante una cultura participativa.

En nombre de la junta directiva, quiero expresar nuestro agradecimiento a todos los accionistas por su confianza en la gestión diaria de Air Pak, al equipo gerencial por su liderazgo efectivo en el logro de los objetivos estratégicos, y a todos los colaboradores por su dedicación y esfuerzo para alcanzar la misión y visión organizacional.

Confiamos en que en 2024 seguiremos obteniendo grandes resultados, y que, con nuestra visión de negocios, continuaremos creciendo y demostrando nuestro compromiso con el desarrollo y futuro del país, ofreciendo siempre un servicio de calidad e innovando para mejorar cada día más, a través de una cultura de alto rendimiento.



Carlos Zuniga

Director Presidente
Air Pak El Salvador

GESTIÓN FINANCIERA

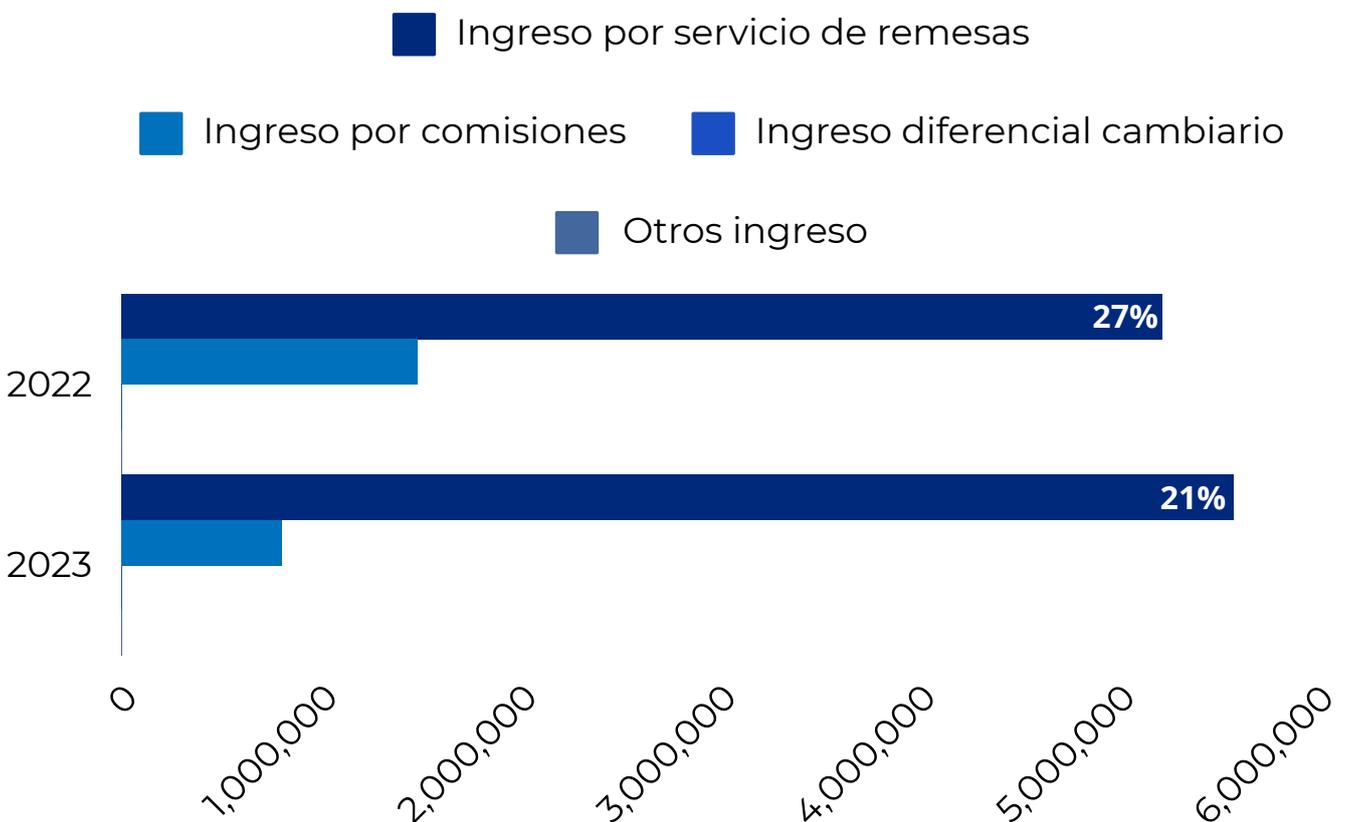
Los resultados para AirPak El Salvador en el periodo 2023 fue una utilidad neta de \$226 mil dólares, la reducción en la rentabilidad generada en comparación al año anterior, está principalmente originado por la reducción de un 46% de los ingresos por comisiones de remesas y un incremento de 7% de costos y gastos de operación.

Descripción	2023	2022	Variación	
			Diferencia	%
Total Ingresos	6,755,590	7,096,561	- 340,971	-5%
Ingresos por servicios de remesas	5,574,494	5,219,226	355,268	7%
Ingresos por comisiones	804,007	1,486,030	- 682,023	-46%
Ingresos diferencial cambiario	61,345	148,710	- 87,365	-59%
Otros ingresos	315,744	242,595	73,149	30%
Costos Totales	3,125,725	3,166,529	- 40,804	-1%
Costos Remesas	3,125,725	3,166,529	- 40,804	-1%
Utilidad Bruta	3,629,865	3,930,032	- 300,167	-8%
Costos y Gastos de Operación	3,232,138	3,030,832	201,306	7%
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	397,727	899,200	- 501,473	-56%
Impuesto sobre la Renta	171,662	325,548	- 153,886	-47%
Utilidad Neta después Impuesto	226,065	573,652	- 347,587	-61%

En el comportamiento de ingresos para el 2023, se tuvo un incremento del 7% de servicios de remesas en comparación al periodo anterior, resultado de un crecimiento del 6% en transacciones de envíos hacia el exterior.

GESTIÓN FINANCIERA

Para el caso de ingresos por comisiones relacionados a los pagos de remesa y diferencial cambiario, se obtuvo una disminución del 46% y 59% respectivamente, derivado de una desaceleración del crecimiento de operaciones de remesas originadas desde el exterior hacia El Salvador. Finalmente, en el rubro de otros ingresos se ha tenido un crecimiento de 30%, integrado por \$109mil dólares de ingresos por financiamiento y \$206mil por otros ingresos de servicios (colecturía, seguros, historiales, Courier, entre otros).



GESTIÓN COMERCIAL Y OPERATIVA

Una de nuestras metas como AirPak es mantener y mejorar la calidad de nuestros servicios para los usuarios, en esta medida, buscamos siempre la excelencia en el servicio al cliente, nuevos servicios y productos y sobre todo expandir nuestra red para llegar a más salvadoreños dentro del territorio. La red esta compuesta por más de 700 puntos, en diferentes formatos, propios, independientes, bancos, financieras o cadenas.



12 agencias propias



34 agentes independientes

55 PDV



39 Cooperativas y financieras

205 PDV



2 bancos

72 PDV

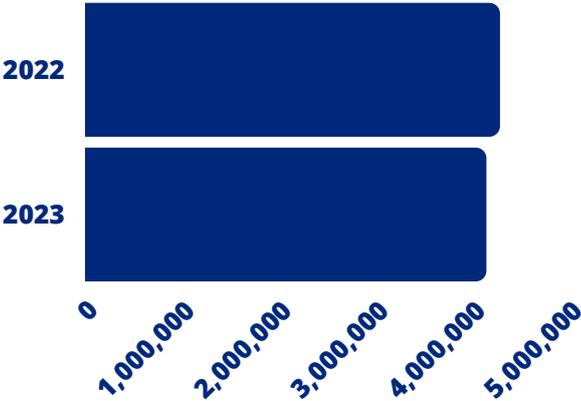


7 cadenas

364 PDV

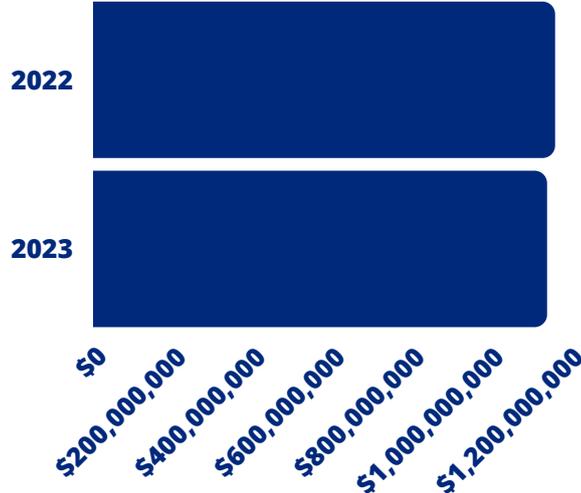
GESTIÓN COMERCIAL Y OPERATIVA

Crecimiento Interanual



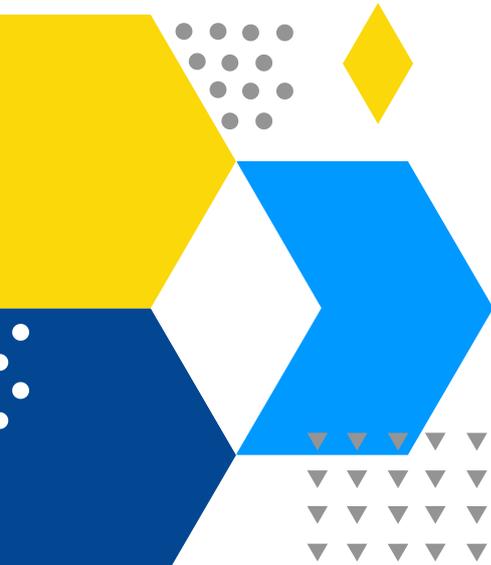
Crecimiento transaccional

2022	2023	Crec %
4,281,443	4,141,418	-3%



Crecimiento en montos

2022	2023
\$ 1,162,077,290	\$ 1,141,878,884



CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Fidelizar a nuestros usuarios forma parte de uno de los objetivos que como AirPak se tiene. Las promociones lanzadas a nivel nacional o digital, forman parte de esta fidelización que realizamos con todos aquellos que han confiado en nuestra marca.



Campaña Envíos que te premian

En el año 2023 se realizó una campaña del 15 de julio al 15 de octubre, promoviendo los envíos de remesas.

En esta promoción se premiarón a 114 usuarios con Giftcard de supermercados, Smart TV de 50" y Play Station 5, realizandose sorteos mensuales.



CAMPAÑAS PUBLICITARIAS

Gira de remesas regalonas

Con el objetivo de realizar un contacto más directo con nuestros usuarios, se realizó la “Gira de remesas regalonas” en las cuales a través de activaciones de marcas y la gira de ruleta, los usuarios podían ganar diferentes premios como giftcard de \$10.00 consumibles en comercios varios o promocionales de la marca. De esta manera se fidelizó a 1,500 usuarios directos a nivel nacional y se promovió y apoyó promoviendo 60 puntos de ventas, tanto agencias propias, como sub agentes.



Salida de envíos de remesas desde sitio Web

En 2023, se realizó el lanzamiento de los envíos de remesas desde nuestro sitio web www.airpak.com



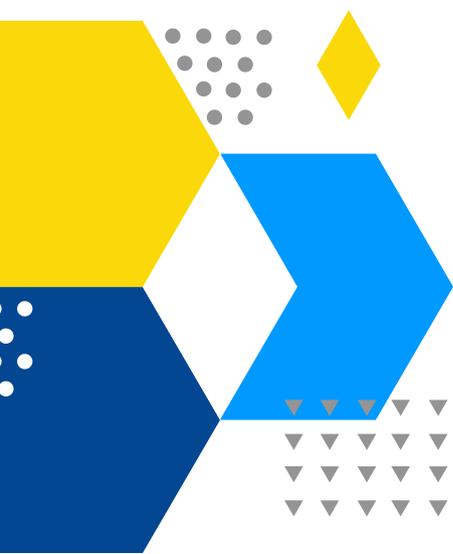
GESTIÓN AREAS DE APOYO

AUDITORIA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna logró desarrollar cada uno de los proyectos de auditoría programados en el plan de trabajo del período 2023, cumpliendo con las auditorías previstas para las áreas de Cumplimiento, Finanzas, Operaciones, Sistemas, Riesgo y Talento Humano, 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 AMLCA (Anti Money Laundering Certified Associate) by Florida International University, 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 RIESGO

Evaluaciones de Riesgos y controles

	Versión 5 
Período de Análisis:	2022
Ejecución	2023
Estatus	Emitida
Alcance	Evaluación Integral de Riesgos Evaluación de Riesgo Operativo

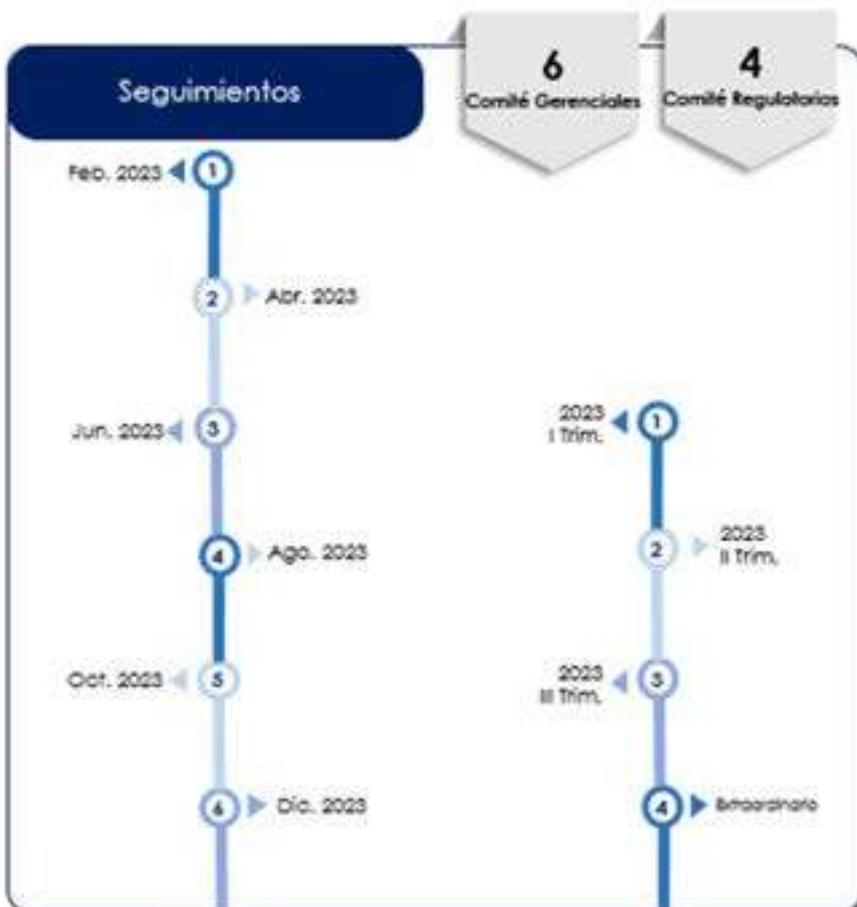


- Se realizó el proceso de Evaluación Integral de Riesgos período 2022 en toda la entidad obteniendo como resultados los procesos y políticas de las áreas actualizadas y las Matrices de Riesgo por área, así como el análisis de matriz de riesgo con enfoque LAFT.
- En la evaluación ejecutada se identificaron y analizaron 132 Riesgos Inherentes hasta llegar a obtener un Riesgo Residual de los mismos.
- Para la oportuna mitigación de los 132 Riesgos Inherentes identificados se tienen documentados 178 controles.
- Con la finalidad de cerrar las brechas identificadas en la evaluación ejecutada se definieron 7 planes de acción en conjunto con los responsables de área.

UNIDAD DE RIESGO



El consolidado de documentos existente al cierre del 2023 suman un total de 85 de los cuales en su mayoría corresponden a procesos representando un 73% del total, 22% a políticas y 5% a Manuales.



Durante el período 2023 la Unidad de Riesgo realizó cuatro sesiones de Comité Regulatorios (de forma Trimestral) en las cuales se da a conocer los Informes trimestrales de la gestión de riesgo, para su posterior presentación a la Junta Directiva. Así mismo la unidad de riesgo realizó seis sesiones de Comité Gerenciales (de forma Bimensual) en los cuales se realiza un seguimiento con las gerencias de áreas, para revisar las acciones mitigadoras de riesgos identificados, seguimiento a los planes de acción y el contante seguimiento a los cambios en el negocio que puedan exponer a nuevos riesgos a la Sociedad.

UNIDAD DE RIESGO



Durante el 2023 se realizaron un total de 4 Capacitaciones enfocadas en el robustecimiento del Control Interno y la Gestión de Riesgos con un total de 62 participantes. Así mismo se implementó y dio seguimiento al cumplimiento de la Capacitación de Inducción a la Cultura y Gestión de Riesgos de los colaboradores de nuevo ingresos.



La Unidad de Riesgo como parte de sus iniciativas de promover la cultura de riesgo emitió Cápsulas Informativas mensuales realizó el recordatorio y fomentó la Cultura del Reporte y Registro de Eventos de Riesgos a los distintos niveles de la Compañía

Actividades Adicionales atendidas por la Unidad de Riesgo:



Se cumplió con las remisiones al Regulador en tiempo y forma de los informes y reportes requeridos por normativa como son: (a) Bitácora de Levantamiento y Registro de Eventos de Riesgo 2022, (b) Informe de la Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2022; y (c) Informe de la Gestión del Riesgo Operacional ESA 2022.



La Unidad de Riesgo atendió revisiones de Auditoría Interna y Regulador durante el período 2023, en el cual se identificaron mejoras a la gestión, de las cuales se definieron planes de remediación para su mejora, pero de los mismos no se obtuvieron señalamientos relevantes que requirieran cambios significativos.

OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO

Con base al marco de regulación en materia de Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PLD/FT/FPADM), durante el año 2023 Oficialía de Cumplimiento en 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 1,089 personas durante el periodo 2023.



OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO

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 apoyo 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 2023 permitió dar seguimiento a la ejecución del plan de trabajo de Oficialía de Cumplimiento.



Se desarrollaron sesiones trimestrales durante el periodo 2023, 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 2023, 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.



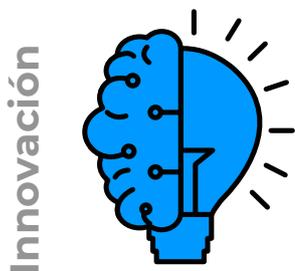
TALENTO HUMANO



Para el año 2023 la gestión de talento humano está enfocada en fortalecer el pilar estratégico de 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 2023 nos enfocamos en fomentar los valores de la innovación, agilidad y liderazgo que nos hacen líder indiscutible en transferencias de dinero en la región.



Innovación

Agilidad



Liderazgo



NOMBRAMIENTO GERENTE GENERAL



Sr. Rene Guillermo Luna

MBA de la Universidad Adolfo Ibañez desarrollado en Chile.

Ingeniero Industrial de la UCA, con un Diplomado en Finanzas y Diplomado en Gestión de Presupuesto.

TALENTO HUMANO

Gestión de Capacitación, Desarrollo y Actividades Sociales

Capacitaciones en Temas de SSO

Como empresa estamos enfocados en la capacitación del personal en temas de Salud y Seguridad Ocupacional impartiendo temas como:

- Las drogas y sus efectos sobre el cerebro, el organismo y la conducta
- Virus del papiloma humano y cáncer cérvico uterino
- Uso correcto y consistente del condón
- Equilibrio entre vida familiar y trabajo
- Derechos y deberes sexuales y reproductivos
- Prevención de la violencia hacia las mujeres
- Acoso psicológico, laboral o moral
- Riesgos psicosociales
- Sueño saludable
- Actividad física saludable



TALENTO HUMANO

Campaña visual para los colaboradores



Consultoría en Talento Humano

A nivel corporativo para el 2023 se inicia la consultoría de Gestión Humana donde se presentaron los módulos que se van a desarrollar a lo largo de la consultoría, en la primera fase se facilitara un módulo de diagnóstico el cual se realizó por medio de una encuesta de cultura organizacional.



TALENTO HUMANO

Actividades de Atenciones al Personal

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

▶▶ Para el 2023 implementamos la iniciativa del colaborador de mes y selección del empleado del año. Con el objetivo de incentivar a los colaboradores y evidenciar su buen desempeño y aplicación de valores en la empresa; así como la aplicación de procesos y políticas.



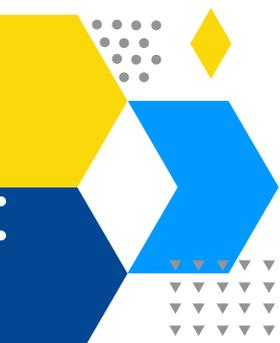
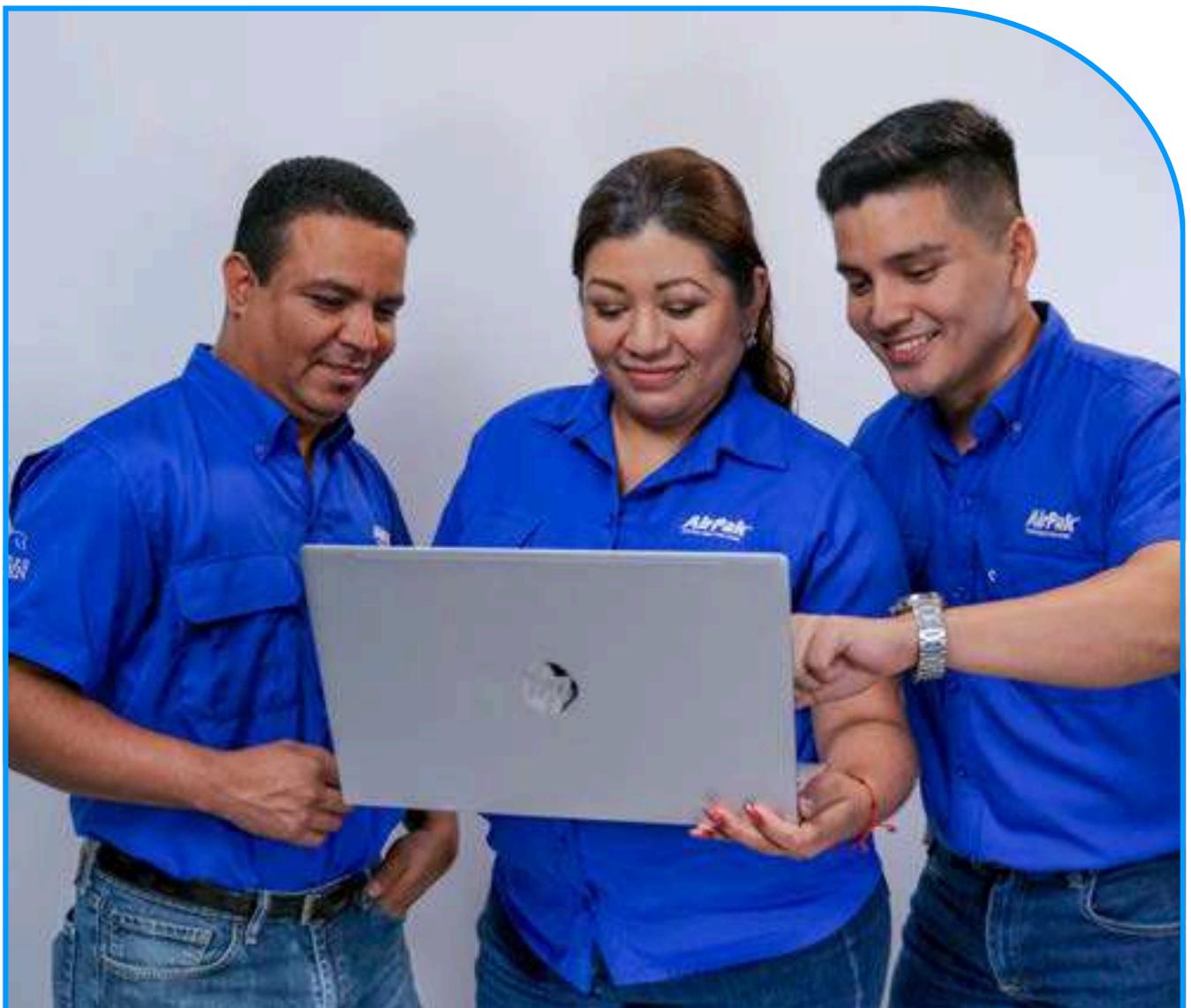
Celebración del 32 aniversario



TALENTO HUMANO

Plan de capacitaciones

Durante el año 2023 se gestionaron capacitaciones, conferencias y 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.



TALENTO HUMANO

Auditoria interna y riesgos



3 eventos



55 participantes

Charlas Educativas y SSO



9 eventos



146 participantes

PLD/FT



14 eventos



57 participantes

Talento Humano



3 eventos



3 participantes

Finanzas



3 eventos



4 participantes

Informática y TD



7 eventos



7 participantes

Liderazgo e ingles



4 eventos



4 participantes



43 eventos



276 participantes

Gestión Desarrollo Organizacional

Rotación de personal

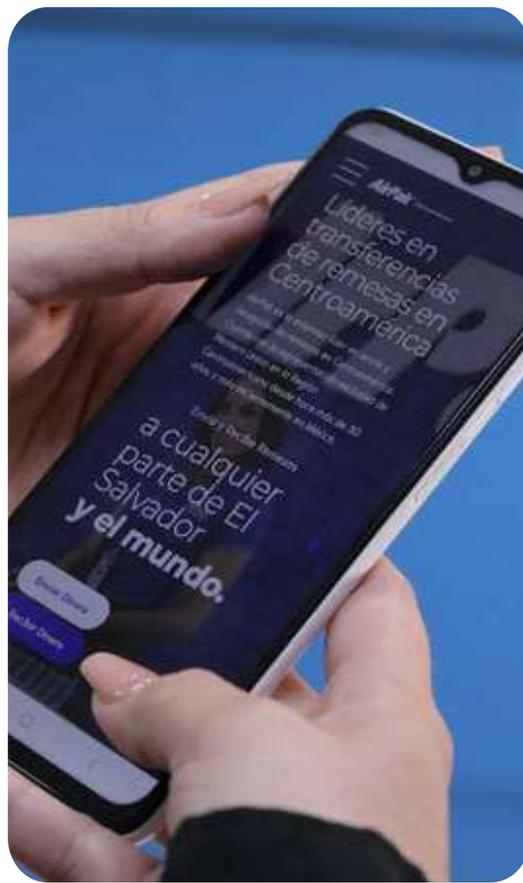
- Para el año 2023 se obtuvo una rotación de personal acumulada del 22.39%
- Actualización del Reglamento Interno de Trabajo

TECNOLOGÍA Y PROYECTOS

Transferencias Digitales Sitio Web AirPak

Air Pak puso a disposición su nuevo canal de servicio

A partir del 2023, todos nuestros usuarios pueden realizar envíos con TC/TD (AirPak WEB), el cual facilitará al Cliente enviar Remesas Familiares Western Union desde la comodidad de su hogar, realizando su transferencia 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.



Air Pak 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.





AirPak[®]
Envíos que nos unen