

Memoria de Labores



AIRPAK EL SALVADOR

2024



Tabla de contenido

02

VISIÓN CORPORATIVA

06

JUNTA DIRECTIVA

07

ALTA GERENCIA

08

MENSAJE DE PRESIDENTE

09

GESTIÓN FINANCIERA

11

GESTIÓN OPERATIVA Y
COMERCIAL

16

GESTIÓN ÁREAS DE APOYO





¿Quiénes somos?



AirPak es la empresa líder en el envío y recepción de remesas en Centroamérica. Contamos con la representación exclusiva de Western Union en la Región Centroamericana desde hace más de 30 años. En El Salvador, 34 años.





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

Nos enfocamos en brindar un servicio excepcional, escuchando y comprendiendo las necesidades de nuestros clientes.



Trabajo en equipo

Fomentamos la colaboración y el respeto, creyendo que juntos logramos mejores resultados.



Liderazgo

Inspiramos con nuestro ejemplo, impulsando el crecimiento y desarrollo de nuestro equipo y la empresa.



Innovación

Buscamos nuevas ideas y soluciones creativas para mejorar continuamente nuestros productos y servicios.



Valores



Integridad

Actuamos con ética, transparencia y responsabilidad en todas nuestras acciones.



Imaginación

Nos atrevemos a pensar diferente, explorando nuevas posibilidades para evolucionar y destacar en el mercado.



Agilidad

Nos adaptamos rápidamente a los cambios, respondiendo con eficiencia a los desafíos y oportunidades.



Orgullo

Nos sentimos comprometidos y apasionados por lo que hacemos, representando con honor a nuestra empresa y sus valores.



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

René Guillermo Luna Carballo
Gerente General

Yeimi Yaneth Romero Morales
Gerente de Cumplimiento

Adonay Antonio R. Lenchoni
Gerente Comercial y de Operaciones

René Antonio Parada Granados
Gerente de Contabilidad y Finanzas

Hugo Adiel Méndez Palacios
Oficial de Proyectos y Sistemas

Johana Sabrina Osegueda
Oficial de Talento Humano

Melisa Liliana Soliz González
Auditor interno

Gabriela Barahona
Gestor de Riesgo



En AirPak, creemos firmemente que invertir en el desarrollo de El Salvador, de nuestros colaboradores y de nuestros usuarios es una de nuestras principales prioridades como empresa. Por ello, cada año redoblamos esfuerzos para brindar experiencias de valor que contribuyan al bienestar de quienes confían en nosotros y al progreso de nuestro país.

Durante 2024, nos enfocamos en optimizar y fortalecer nuestros procesos internos y externos, con el objetivo de consolidarnos como el principal agente de envío de remesas en El Salvador. Este compromiso lo asumimos con una visión global, responsable e impulsada por la mejora continua. El año presentó numerosos desafíos, pero gracias al compromiso inquebrantable de todo el equipo de AirPak, al respaldo de nuestros accionistas, junta directiva y liderazgo ejecutivo, logramos superarlos con determinación, alcanzando las metas que nos trazamos desde el inicio.

Uno de nuestros grandes propósitos es seguir expandiendo nuestra red de atención bajo la marca Western Union, facilitando el acceso a nuestros servicios en todo el país. Asimismo, continuamos promoviendo la lealtad de nuestros usuarios mediante campañas estratégicas, transformación digital, procesos seguros y una cultura organizacional sólida que refuerce el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.

En AirPak, continuaremos avanzando con paso firme, guiados por la confianza de nuestros usuarios, el talento de nuestro equipo y la visión de contribuir al futuro de El Salvador.

Carlos Zuniga

Director Presidente
AirPak El Salvador



Gestión Financiera

Los resultados para AirPak El Salvador en el periodo 2024 fue una utilidad neta de \$636.4 miles de dólares representando un crecimiento de 182% vs año anterior. El crecimiento de la utilidad está principalmente originado por un crecimiento del 10% del total de ingresos, 0% incremento en costo por remesas y una gestión operativa de 5% de aumento en gastos.

Descripción	2024	2023	Variación	
			Diferencia	%
Total Ingresos	7,430,287	6,755,590	674,697	10%
Ingresos por servicios de remesas	6,122,665	5,574,494	548,171	10%
Ingresos por comisiones	782,077	804,007	- 21,930	-3%
Ingresos diferencial cambiario	56,084	61,345	- 5,261	-9%
Intereses por préstamos otorgados	156,150	109,012	47,138	43%
Ingresos por venta línea blanca y equipo telefónico	41,613	-	41,613	100%
Otros ingresos	271,698	206,732	64,966	31%
Costos Totales	3,124,118	3,125,725	- 1,607	0%
Costos Remesas	3,124,118	3,125,725	- 1,607	0%
Utilidad Bruta	4,306,169	3,629,865	676,304	19%
Costos y Gastos de Operación	3,394,635	3,232,138	162,497	5%
Utilidad antes de impuesto sobre la renta	911,534	397,727	513,807	129%
Impuesto sobre la Renta	275,146	171,662	103,484	60%
Utilidad Neta después Impuesto	636,388	226,065	410,323	182%



La distribución de ingresos 2024, tiene la mayor participación con un 82% el ingreso por servicios de remesa (envíos hacia el exterior) y a continuación un 10% el ingreso por comisiones de pagos de remesas. A continuación del giro principal de remesas, visualizamos un 4% de otros ingresos derivados de los servicios complementarios ofrecidos a nuestros clientes de remesas, como lo son: colecturía, seguros, historiales, Courier, entre otros). Adicional, para el 2024 se ha impulsado un nuevo proyecto de bienes complementarios en línea blanca y tecnología que totalizan \$41.6 miles de dólares.



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 **850** puntos, en diferentes formatos, propios, independientes, bancos, financieras o cadenas.

13 agencias propias



29 agentes independientes



42 puntos de atención

59 cooperativas y financieras



319 puntos de atención

2 bancos



77 puntos de atención

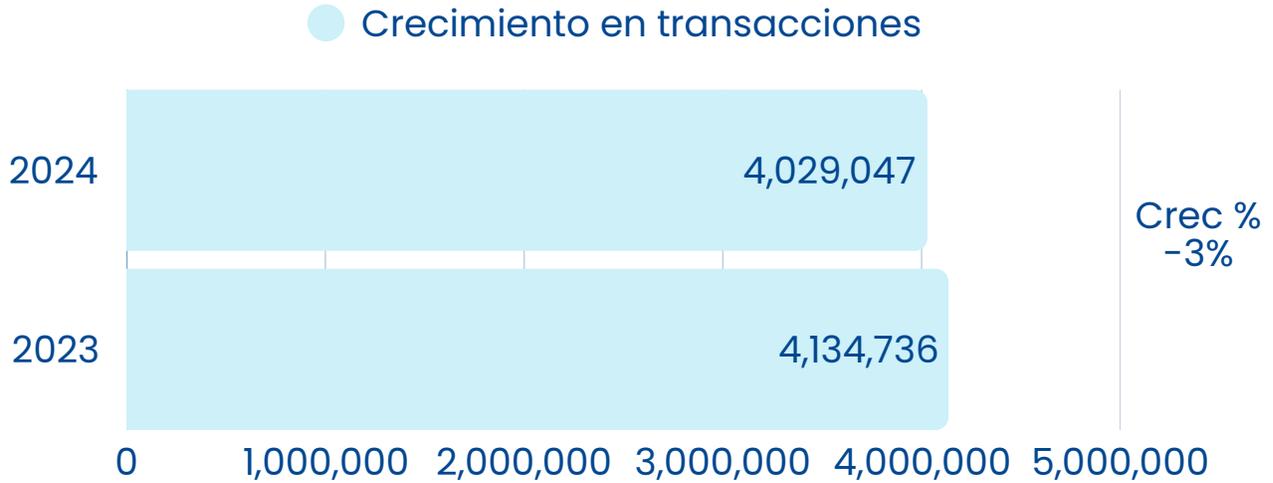
19 cadenas



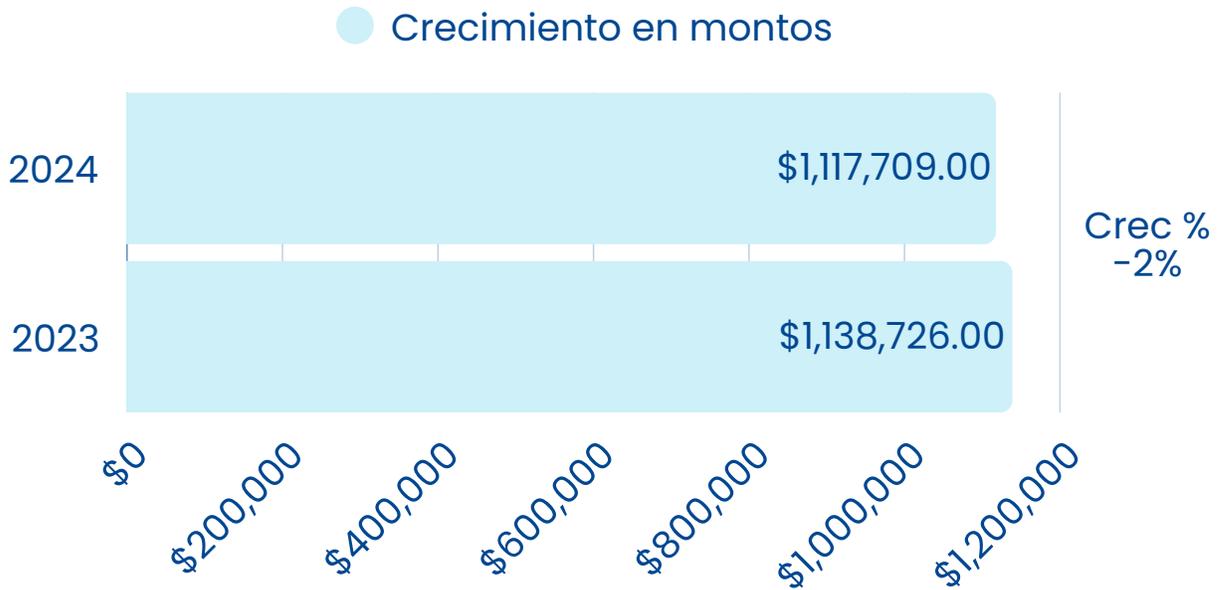
400 puntos de atención



Crecimiento Interanual



Datos de Power BI, 2024.



Datos de Power BI, 2024.



Campañas Publicitarias

La fidelización de nuestros usuarios representa un pilar estratégico dentro de los objetivos de marca de AirPak. Cada una de las promociones implementadas, tanto a nivel nacional como en el ecosistema digital, forma parte de nuestras acciones de engagement orientadas a fortalecer la lealtad de quienes han depositado su confianza en nuestros servicios.

Campaña “Que no le falte nada”



Campaña "Remepremios para Mamá y Papá"

Se rifaron 10 cambios de look para mamá + \$100.00 en efectivo y 10 Smart TV para papá, campaña del 01 de abril al 09 de junio.

VÁLIDO DEL 15 DE ABRIL AL 9 DE JUNIO 2024

Remepremios Para Mamá y Papá

10 cambios de looks + Giftcard de \$100

10 Smart TV de 50"

Participa al recibir tus remesas nacionales o internacionales en:

- Agencias AirPak a nivel nacional
- Sitio Web AirPak (Doble oportunidad)

AirPak Envíos que nos unen | **Western Union** | **vigo** by Western Union

promoción patrocinada por AirPak El Salvador. Todos los logos incluidos en este material son propiedad de sus respectivos dueños y son usados con su permiso. Todos los derechos reservados. Serán 20 ganadoras en total. Sorteo 13 de mayo y 10 de junio de 2024. Imágenes con fines ilustrativos. Sujeto a reglamento oficial, disponibles en Agencias participantes.



Campaña "En esta Navidad, te Duplicamos tu Remesa"

Esta campaña tenía como objetivo incentivar el cobro y envío de remesas Western Union y Vigo

**¡EN ESTA NAVIDAD,
DUPLICAMOS
TU REMESA!**

**20 ganadores de hasta
\$400 por persona.**

Participa al recibir tu remesa
Western Union o Vigo en:

sitio web
www.airpak.com.sv

Agencias
AirPak

Válido del 09 de diciembre 2024 al 06 de enero de 2025.

AirPak
Envíos que nos unen

Western Union

*Válido para AirPak El Salvador, del 09 de diciembre de 2024 hasta el 06 de enero de 2025, todos los logos y marcas utilizadas son propiedad de sus respectivos dueños y son utilizados con su permiso. Serán 20 ganadores de hasta \$400 cada uno. El sorteo se realizará el día martes 07 de enero de 2025.



Gestión Áreas de Apoyo

Gestión de Auditoría Interna

AirPak S.A. de C.V., posee una Unidad de Auditoría Internaintegrada de la siguiente forma:

Un Auditor Interno líder de la Unidad (nombrado por Junta Directiva)

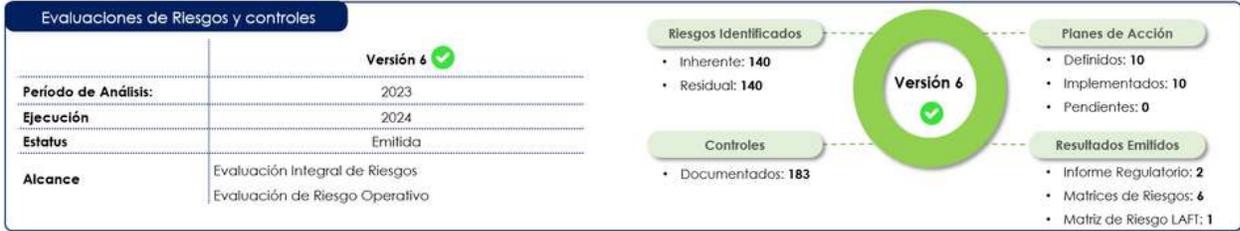
Los auxiliares de auditoría que sean necesarios para la ejecución del Plan Anual de Trabajo.

La Unidad de Auditoría Interna, constituye una unidad organizacional de control interno y asesoramiento, que examina y evalúa los controles y las operaciones realizadas por las diferentes áreas de la empresa a través de auditorías y/o procedimientos específicos, generando informes con recomendaciones u oportunidades de mejora con el objetivo de mejorar la gestión y cumplir con los objetivos de la empresa. Posee su Comité de Auditoría Interna como órgano de Gobierno Corporativo con funciones de apoyo para el control y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles que se establezcan.

Para el 2024, se realizó la actualización de las políticas y procedimientos internos de la Unidad, se concluyeron los cinco proyectos de auditorías acorde al Plan Anual de Trabajo, se realizaron y presentaron oportunamente los cuatro informes trimestrales; se finalizaron dos auditorías adicionales por requerimiento de la Alta Gerencia de la entidad, se realizó el seguimiento oportuno a los planes de acción derivados de informes de Auditoría Interna, Externa y la Superintendencia del Sistema Financiero, y se organizó y ejecutó cada Comité de Auditoría convocado para posteriormente remitir la información a Junta Directiva para las respectivas ratificaciones.



Unidad de Riesgo

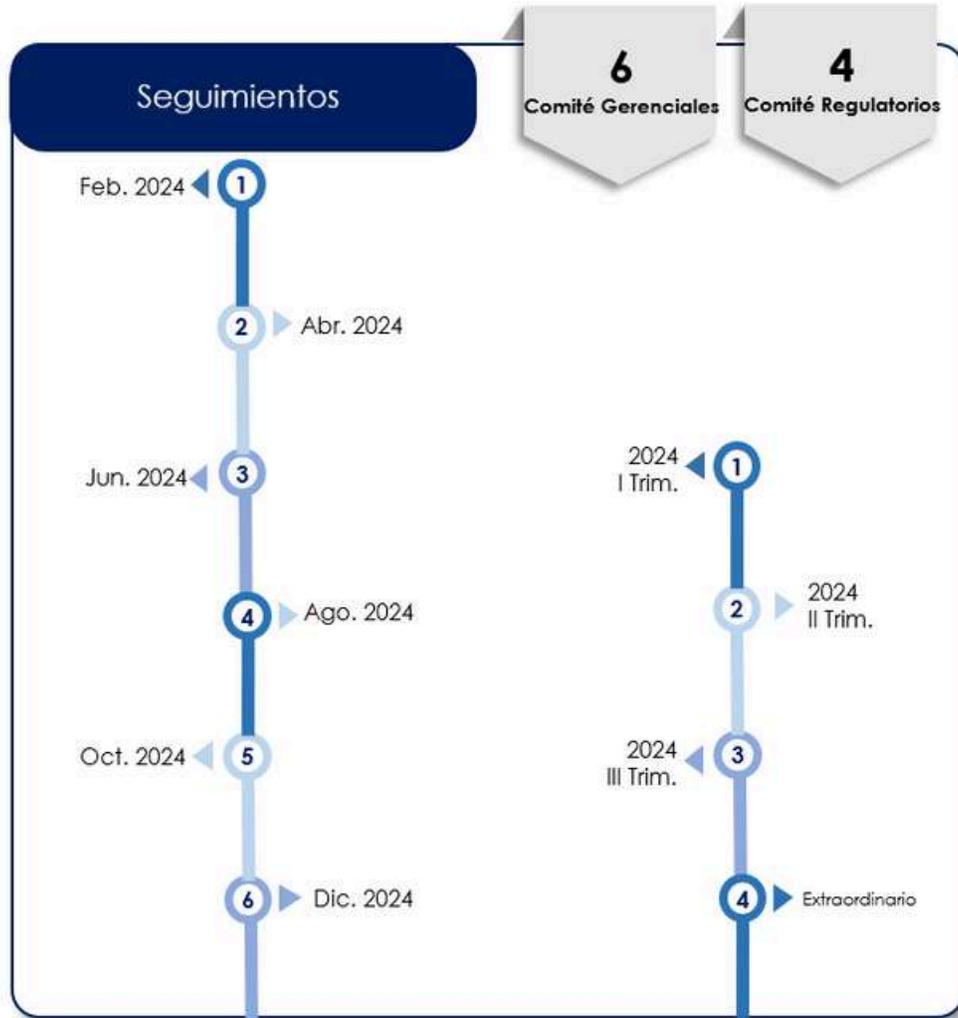


1. Se realizó el proceso de Evaluación Integral de Riesgos período 2023 obteniendo así las Matrices de Riesgo por área y el análisis de matriz de riesgo con enfoque LAFI.
2. En la evaluación ejecutada se identificaron y analizaron 140 Riesgos Inherentes hasta llegar a obtener un Riesgo Residual de los mismos.
3. Para la oportuna mitigación de los 140 Riesgos Inherentes identificados se tienen documentados 183 controles.
4. Con la finalidad de cerrar las brechas identificadas en la evaluación ejecutada se definieron 10 planes de acción en conjunto con los responsables de área.

Nº	Área	Total Procesos	Procesos Revisados y Actualizados
1	Talento Humano	5	5
2	Tecnología de la Información	8	8
3	Cumplimiento	18	18
4	Contabilidad y Finanzas	16	16
5	Comercial y Operaciones	13	13
Total		60	60
		100%	100%

Durante el proceso de Evaluación Integral de Riesgos período 2023 además de obtener las Matrices de Riesgos por área se obtuvo como resultado los procesos de las áreas actualizadas.





Durante el período 2024 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.



1. Durante el 2024 se realizaron un total de 3 Capacitaciones enfocadas en el robustecimiento del Control Interno y la Gestión de Riesgos con un total de 65 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.

2. 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.



Principales actividades:

1) Se cumplió con las remisiones al Regulador de los informes y reportes requeridos por normativa como son: (a) Bitácora de Levantamiento y Registro de Eventos de Riesgo 2023, (b) Informe de la Evaluación Técnica de la Gestión Integral de Riesgos 2023; y (c) Informe de la Gestión del Riesgo Operacional ESA 2023.

2) La Unidad de Riesgo atendió revisiones de Auditoría Interna y Regulador durante el período 2024, 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.



Oficialía de Cumplimiento

Informe de labores de Oficialía de Cumplimiento 2024

AirPak, dando cumplimiento a todos requerimientos regulatorios 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 2024 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.

Se brindó el monitoreo a todas las transacciones, se evaluaron clientes de alto Riesgo y se respaldaron los procesos de revisión de aquellos clientes que pudieran representar un alto riesgo para AirPak.

De igual manera la Oficialía de Cumplimiento de AirPak en 2024 participo en la evaluación de riesgo país en representación del servicio de remesas.

También, la Oficialía de Cumplimiento de AirPak, ha cumplido con todos los procesos de revisión y auditorias, tanto internas, externas y por parte de los reguladores, superando todas las evaluaciones realizadas, las cuales brindan seguridad y transparencia a todas las transacciones gestionadas por AirPak.



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 para Agentes y Subagentes durante el periodo 2024 en un total de 1712.

En este sentido, la Gerencia de Oficialía de Cumplimiento, apoyó a las áreas de comercial y operaciones, mediante la atención a subagentes y operadores propios brindando criterios de valor y soluciones en temas relacionados a la prevención del lavado de dinero, activos y de financiamiento al terrorismo.

Asimismo, con el apoyo del Comité de cumplimiento, se ha buscado desarrollar una cultura de servicio basada en el control, fundamental en las actividades que realizan las Agencias, departamentos y todo el personal involucrado.





Adicional a lo antes mencionado, para lograr sus objetivos, la Gerencia de Cumplimiento y el Comité de Cumplimiento consideran que los siguientes factores en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, definidos en el instructivo para la Prevención de Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PLD/FT/FPADM), han sido sumamente fundamentales en la gestión integral de riesgos de LDA/FT/PADM:

- Actualización de normativa de prevención de LDA/FT/FPADM
- Cumplimiento de la política de conocimiento a los clientes y sus respectivos procesos de diligenciamiento.
- Aplicación del Enfoque basado en Riesgos.
- La mejora de la metodología para la gestión de riesgos institucional.
- La revisión y mejora de la herramienta de control y monitoreo transaccional de Usuarios.
- Apoyo a nuevos proyectos, productos y servicios, identificando los principales riesgos asociados, verificando funcionalidad de los sistemas y asegurando el adecuado cumplimiento de la regulación a través de las normas y las disposiciones aplicables.



Talento Humano

“Los más destacados de”

Al finalizar el 2024, como parte de las estrategias de incentivos a nuestros colaboradores, cada área escogió al colaborador “más destacado del año” para premiarlo en la fiesta navideña, los escogidos fueron:



Marcos Alfaro
Finanzas



David Torres
Cumplimiento



Diego Cañas
TI



Orlando Sorto
Operaciones



José Alvarado
Agencias propias



Tecnología y Proyectos

Mejoras tecnológicas integradas a nuestro sitio web airpak.com.sv

En el 2024, se realizó el lanzamiento de la integración de la nueva herramienta tecnológica de verificación de identidad o prueba de vida, ahora los clientes nuevos podrán registrarse fácilmente desde la comodidad de su hogar o desde cualquier lugar y poder realizar sus transacciones tanto de pagos como envíos desde la comunidad de sus hogares.

El pasado mes de JUNIO 2024 realizamos la Integración el un sistema de procesamiento de transacciones de Serfinsa por medio de la Aquerencia de Banco Agrícola en el sitio web, utilizando la autenticación 3DS para pagos con tarjetas de crédito y débito de las marcas VISA y MasterCard.

- Mejorar la seguridad de las transacciones con la implementación de 3DS.
- Garantizar la continuidad y confiabilidad del servicio de procesamiento de pagos.
- Simplificar y optimizar la gestión de pagos a través de la integración con Serfinsa.





El pasado Julio 2024 hemos incorporado La factura electrónica Documento Tributario Electrónico (DTE), Cumplimiento Fiscal sobre implementación de Facturación Electrónica solicitada por el Ministerio de Hacienda para los Contribuyentes Tributarios, proyecto integral que incluye la totalidad de los documentos tributarios electrónicos, con las validaciones y requisitos que la Administración Tributaria solicita. Para el acompañamiento en esta implementación de la facturación electrónica, derivado del análisis del equipo de desarrollo y la propuesta económica analizada por Gerencia de Finanzas, se ha seleccionado al proveedor FACTURED. (Se adjunta propuesta de implementación)

- Mejora sustancial en tiempos, optimizando los procesos manuales o semiautomáticos ahora existentes para la emisión de facturas, contribuyendo con la modernización del comercio al contar con una herramienta moderna de regulación del que hacer electrónico, brindando la protección adecuada a los usuarios, y proporcionando las condiciones necesarias para facilitar los trámites tributarios, promover el comercio electrónico en todo el territorio e impulsar la competitividad factor clave para el desarrollo.
- Valor agregado a los clientes recibiendo los documentos electrónicos de forma digital, contribuyendo así al impacto ambiental de disminución en el uso de papel.



AirPak[®]

Envíos que nos unen