



SERSAPROSA

MÁS QUE PROTEGER TUS VALORES

20

MEMORIA DE
LABORES

25



Contenido

➤	Miembros de Junta Directiva	2
➤	Estructura Organizativa	3
➤	Mensaje del Presidente	4
➤	Gestión y Estructura Financiera	6
◆	Ventas Netas	6
◆	Utilidad antes de Impuesto y Reserva Legal	6
◆	Estructura del Patrimonio	7
◆	Cuentas de Balance	8
◆	Balance General	9
◆	Estado de Resultados	10
➤	Avances Operativos y Tecnológicos	11
➤	Responsabilidad Social Empresarial	21
➤	Perfil Institucional	22
➤	Puntos de Servicio	23

Junta Directiva



Rafael Ernesto Barrientos Interiano
Presidente



Jaime Arrieta Samayoa
Vicepresidente



Óscar José Santamaría
Secretario



José Ricardo Sánchez Escobar
Primer Director



José Rodrigo Dada Sánchez
Director Suplente



Alexander Pinilla Vargas
Director Suplente



Karen Denisse López de Rodríguez
Directora Suplente



Peggy Carolina Girón Ventura
Directora Suplente

Estructura

Organizativa

Manuel Francisco Ardón Belloso
Gerente General

José Ricardo Muñoz Villalta
Gerente de Traslado de valores y
Cajeros Automáticos

Julio César Tario Fogelbach
Gerente de Proceso de Valores

Rolando Abel Edmundo Ayala Naves
Gerente de Aeroflash

Ricardo Antonio Bustamante Castillo
Gerente Red Akí Pago

Sigfredo Antonio Villalta Navarro
Gerente de Seguridad



Daniela Roxana Barrera Lemus
Gerente de comercialización

Isabel Carolina Lemus de Sigarán
Gerente de Recursos Humanos

Blanca Elizabeth Merino
Gerencia de Finanzas y Admón.

Jorge Edwin Garcia Argueta
Gerente de Desarrollo e Innovación

Rafael Antonio Oliva Mejía
Gerente de Sistemas

Sandra Elizabeth Quiteño Mármol
Gerente de Riesgos y Desarrollo Organizacional

Mensaje del Presidente



En nombre de la Junta Directiva de SERSAPROSA, tengo el honor de presentar a ustedes la Memoria de Labores y los resultados financieros correspondientes al ejercicio económico 2025, documento que refleja el desempeño de la empresa, los principales avances alcanzados durante el período y las acciones estratégicas adoptadas para fortalecer nuestra posición en el mercado.

La economía salvadoreña registró avances relevantes en materia de estabilidad macroeconómica y confianza en el entorno de negocios, generando condiciones más favorables para la inversión y el desarrollo de la actividad empresarial. En este contexto, la dinámica económica también se vio favorecida por el crecimiento sostenido de las remesas familiares, así como por el desempeño positivo de sectores como la construcción, el turismo y el comercio, los cuales contribuyeron a dinamizar los flujos de transacciones y la actividad financiera en la economía.

Durante el presente ejercicio fiscal, SERSAPROSA enfrentó diversos factores que incidieron en la estructura de sus costos, entre los más relevantes fue el incremento al salario mínimo decretado a partir del mes de junio, sumado a los aumentos en los precios de los principales insumos operativos asociados a la prestación de nuestros servicios; y dado su relevante impacto, imposibilitaba que la empresa le hiciera frente sin afectar su sanidad financiera, razón por la cual nos vimos obligados a trasladar parte de este impacto a nuestros clientes, y además implementar de manera complementaria algunas medidas de eficiencia sin afectar la continuidad y calidad de nuestros servicios.

La estrategia comercial de la empresa se orientó a fortalecer y consolidar relaciones con nuestra cartera de clientes y la consecución de nuevos negocios, que permitieron lograr un crecimiento neto importante de las ventas aún sin considerar el impacto de los ajustes de tarifas originado por el incremento del salario mínimo.

Congruente con nuestra visión de largo plazo y con el objetivo de continuar ofreciendo servicios de alta calidad y soluciones de valor agregado, la compañía mantuvo su compromiso de inversión en nueva infraestructura, en este sentido, se avanzó en la renovación y ampliación de la flota de vehículos blindados y no blindados de las divisiones de Traslado de Valores, Cajeros Automáticos y Aeroflash, fortaleciendo nuestra capacidad operativa.

En el área de Proceso de Valores, se llevó a cabo una importante ampliación del espacio físico y la modernización del Centro de Gestión de Moneda Metálica, iniciativa que permitió mejorar la eficiencia operativa y optimizar los tiempos de procesamiento, generando beneficios directos para nuestros clientes y fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta ante la creciente demanda del mercado. De forma complementaria, se modernizaron los equipos utilizados en el procesamiento de efectivo, reforzando la capacidad operativa de la división y contribuyendo a una mayor productividad de los procesos.

Durante el ejercicio fiscal, la división Red Akí Pago continuó impulsando la evolución de sus servicios mediante importantes avances en sus plataformas tecnológicas. Entre los principales logros destaca la modernización de la plataforma digital Akipago.com, orientada a fortalecer la eficiencia operativa y mejorar la experiencia de las empresas y usuarios que utilizan la red. Asimismo, se implementó una nueva solución que permite a las empresas automatizar el proceso de cobro de sus servicios, facilitando una gestión de recaudación más ágil, segura y eficiente.

Durante el ejercicio fiscal 2025, SERSAPROSA impulsó además un proyecto transversal de automatización de procesos y adopción de soluciones basadas en Inteligencia Artificial, esta iniciativa responde a una visión estratégica orientada a fortalecer la competitividad de la organización y prepararla frente a las oportunidades que plantean los mercados del futuro y la evolución tecnológica del sector. Como resultado, se implementaron herramientas tecnológicas orientadas a mejorar la gestión del talento, la trazabilidad y análisis de operaciones, la gestión comercial, el monitoreo del desempeño y la automatización de reportes y procesos de control, contribuyendo a una gestión más ágil, integrada y basada en datos para la toma de decisiones.

Finalmente, me complace informarles que, a pesar de la complejidad del entorno y de los diversos retos enfrentados durante el año, las estrategias implementadas, el trabajo en equipo y el esfuerzo coordinado de toda la organización permitieron cerrar el ejercicio con resultados financieros muy satisfactorios. Como muestra de este desempeño, se registró una utilidad antes de impuestos y reserva legal de US\$1,811,547. Estos resultados reflejan el compromiso, la dedicación y el profesionalismo de nuestro equipo humano, así como la confianza que nuestros clientes y aliados estratégicos continúan depositando en nuestra organización.

Mirando hacia el futuro, SERSAPROSA continuará enfocando sus esfuerzos en fortalecer su liderazgo en los servicios que presta, impulsar la innovación operativa y profundizar su transformación tecnológica, consolidando nuevas oportunidades de crecimiento, con el firme propósito de seguir generando valor sostenible para nuestros accionistas y clientes.

Expreso finalmente mi agradecimiento a nuestros clientes, accionistas, Junta Directiva, colaboradores y aliados estratégicos, quienes con su confianza y compromiso hacen posible la consolidación y crecimiento permanente de SERSAPROSA.

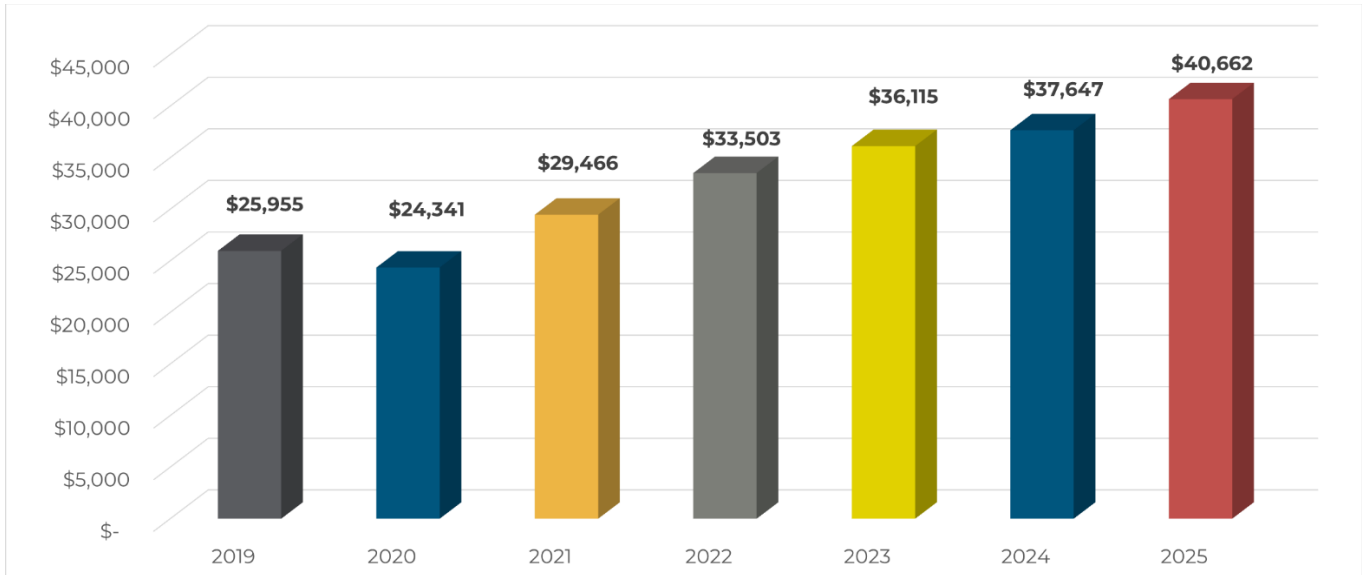


Rafael Ernesto Barrientos
Presidente

Gestión y Estructura Financiera

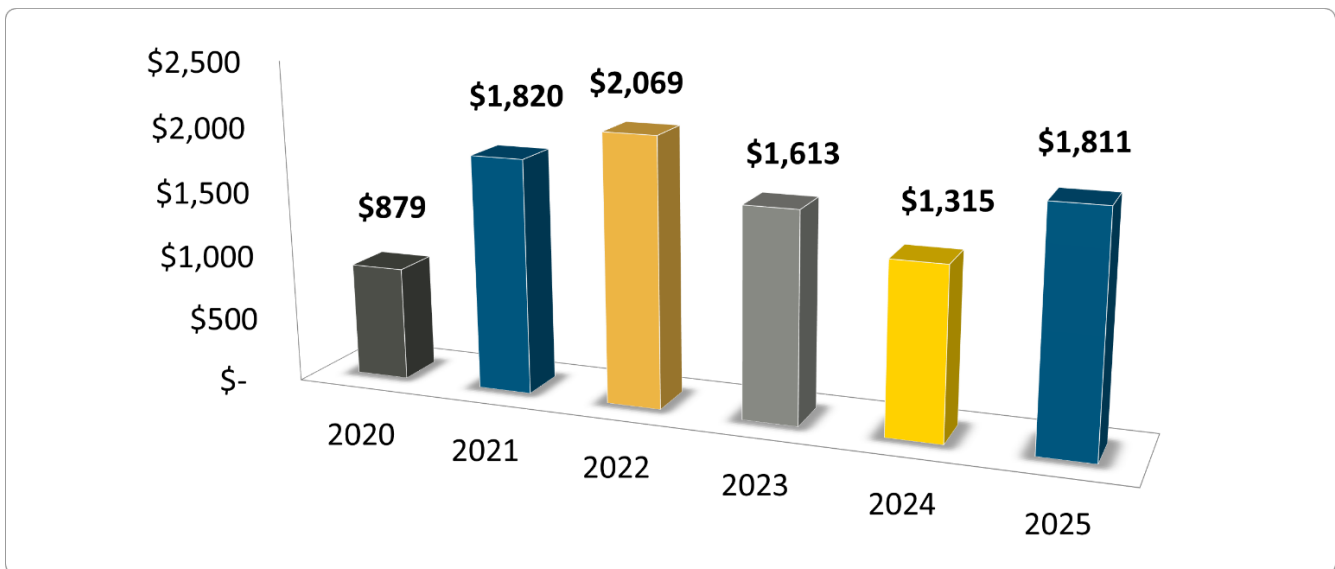
Ventas Netas

En Miles de dólares



Utilidad antes de Impuestos y Reserva Legal

En Miles de dólares



Estructura del Patrimonio

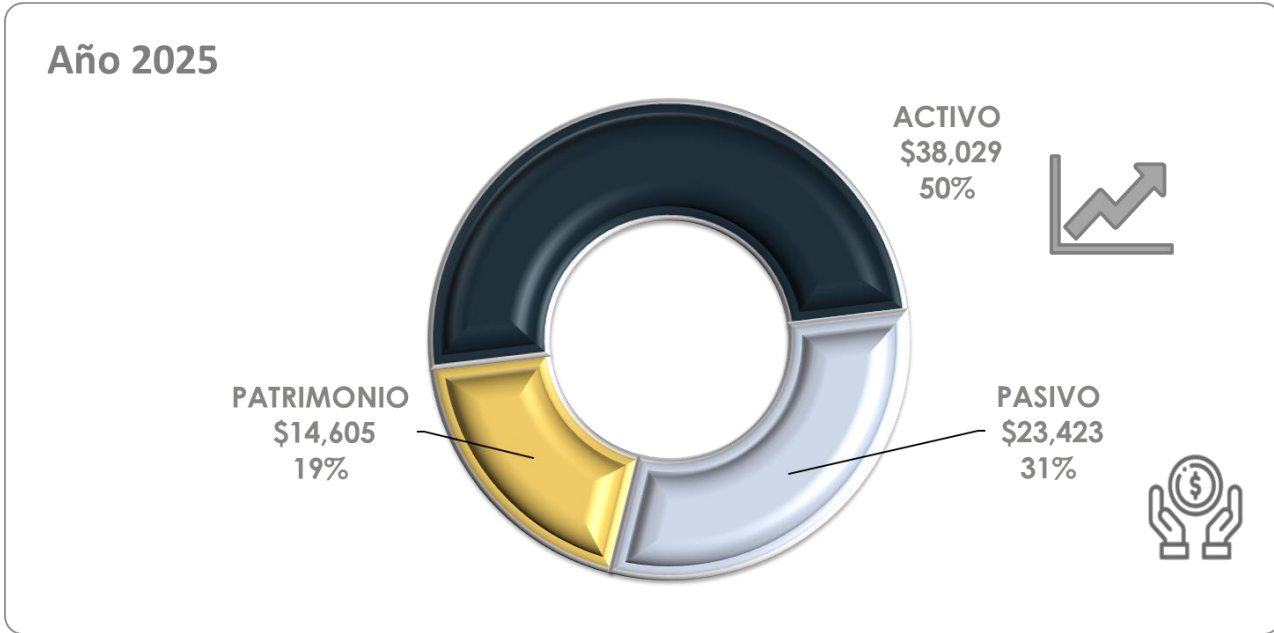
SERVICIO SALVADOREÑO DE PROTECCIÓN, S.A. DE C.V.
ESTRUCTURA DEL PATRIMONIO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

NOMBRE	IMPORTE EN DÓLARES	PORCENTAJE DE PARTICIPACION	NO. DE ACCIONES
BANCO AGRICOLA, S.A.	\$1,140,000.00	25.00%	114,000
BANCO CUSCATLÁN, S.A.	\$2,280,000.00	50.00%	228,000
BANCO DAVIVIENDA SALVADOREÑO, S.A.	\$1,140,000.00	25.00%	114,000
TOTAL CAPITAL SOCIAL	\$4,560,000.00	100.00%	456,000
UTILIDAD EJERCICIO 2014	\$548,304.02		
UTILIDAD EJERCICIO 2015	\$445,022.75		
UTILIDAD EJERCICIO 2016	\$533,101.43		
UTILIDAD EJERCICIO 2017	\$348,055.72		
UTILIDAD EJERCICIO 2018	\$119,074.43		
UTILIDAD EJERCICIO 2019	\$907,929.60		
UTILIDAD EJERCICIO 2020	\$721,959.49		
UTILIDAD EJERCICIO 2021	\$1,148,452.01		
UTILIDAD EJERCICIO 2022	\$1,373,026.50		
UTILIDAD EJERCICIO 2023	\$920,406.96		
UTILIDAD EJERCICIO 2024	\$740,840.26		
UTILIDAD EJERCICIO 2025	\$1,327,415.89		
TOTAL DE UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS	\$9,133,589.06		
RESERVA LEGAL	\$912,000.00		
TOTAL PATRIMONIO AL 31 DICIEMBRE 2025	\$14,605,589.06		
VALOR CONTABLE POR ACCIÓN 2025	\$32.03		

Cuentas de Balance

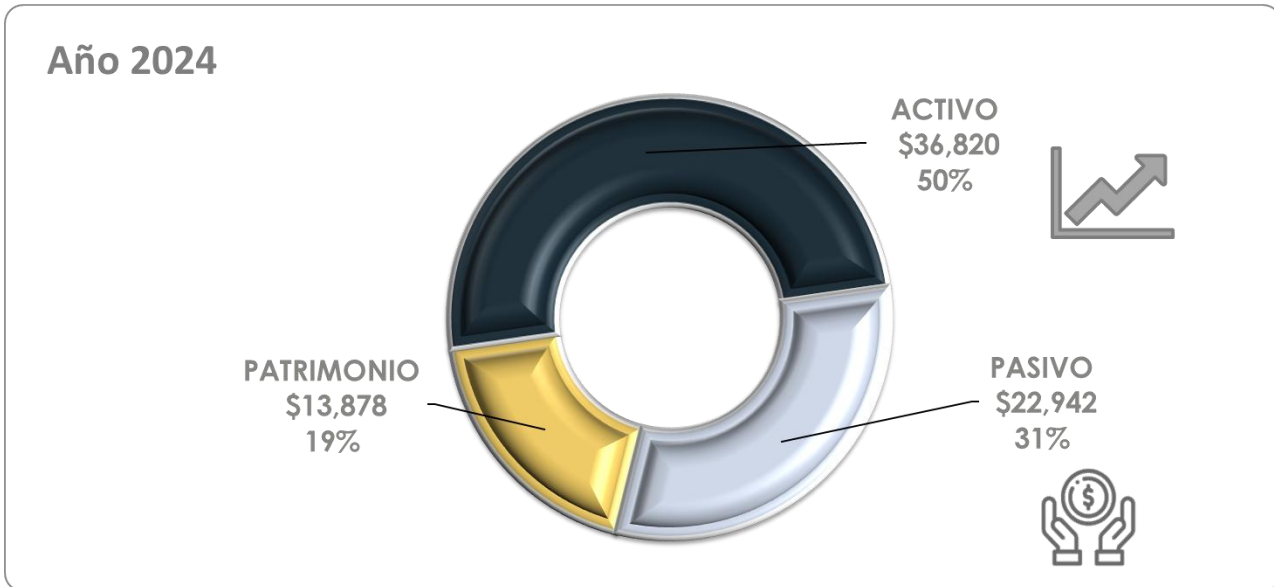
2025

En Miles de dólares



2024

En Miles de dólares



Balance General

SERVICIO SALVADOREÑO DE PROTECCION, S.A DE C.V.
BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2025

ACTIVO	USDólares
CIRCULANTE	\$ 7,350,992.05
CAJA	\$ 1,362,578.60
BANCOS	\$ 187,881.84
CUENTAS POR COBRAR	\$ 5,741,704.94
DEPOSITO EN GARANTIA	\$ 58,826.67

PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ 14,214,174.67
----------------------------------	-------------------------

MOBILIARIO Y EQUIPO	\$	6,228,058.18
MOBILIARIO	\$	141,889.18
EQUIPO DE OFICINA Y OPERACIONAL	\$	9,670,438.74
EQUIPO DE SEGURIDAD	\$	80,019.28
EQUIPOS OTROS	\$	4,434.95
DEPRECIACION ACUMULADA	\$	(3,668,723.97)

EQUIPO DE COMPUTO	\$	32,671.90
EQUIPO DE COMPUTACION	\$	274,240.17
DEPRECIACION ACUMULADA	\$	(241,568.27)

VEHICULOS	\$	7,508,393.51
VEHICULOS	\$	8,355,050.82
DEPRECIACION ACUMULADA	\$	(846,657.31)

INMUEBLES-TERRENOS	\$	250,729.91
EDIFICIOS	\$	260,953.78
DEPRECIACION ACUMULADA	\$	(66,632.61)

DIFERIDO	\$	14,174,816.45
SEGUROS	\$	1,868,557.34
ANTICIPO A PROVEEDORES	\$	460,860.74
INSUMOS PARA EL CONSUMO	\$	7,538,310.71
ADECUACION DE LOCALES	\$	1,037,871.65
IMPUESTOS	\$	312,996.36
OTROS DEUDORES VARIOS	\$	342,167.96
OTROS ACTIVOS	\$	2,614,051.69

INTANGIBLES	2,289,346.57
PROGRAMAS COMPUTACIONALES Y LICENCIAS	\$ 1,163,735.34
DERECHO DE LLAVE	\$ 1,847,000.00
AMORTIZACION DE INTANGIBLES	\$ (721,388.77)

TOTAL ACTIVO	\$ 38,029,329.74
---------------------	-------------------------

PASIVO	USDólares
CIRCULANTE	\$ 16,912,532.76
CUENTAS POR PAGAR	\$ 3,772,464.13
PRESTAMOS CAPITAL DE TRABAJO	\$ 12,590,369.39
IMPUESTOS POR PAGAR	\$ 208,108.92
RETENCIONES	\$ 341,590.32

DIFERIDO	\$	6,511,207.92
PROVISIONES	\$	-
IMPUESTO DIFERIDO	\$	1,151,795.73
PRESTAMOS CAPITAL DE TRABAJO	\$	4,961,721.49
CUENTAS POR PAGAR MEDIANO PLAZO	\$	397,690.70

TOTAL PASIVO	\$ 23,423,740.68
---------------------	-------------------------

PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL MINIMO	\$ 2,000,000.00
CAPITAL SOCIAL VARIABLE	\$ 2,560,000.00
RESERVA LEGAL	\$ 912,000.00
UTILIDAD EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 7,806,173.17
UTILIDAD EJERCICIO 2025	\$ 1,327,415.89

TOTAL PATRIMONIO	\$ 14,605,589.06
-------------------------	-------------------------

TOTAL PASIVO MAS CAPITAL	\$ 38,029,329.74
---------------------------------	-------------------------

Estados de Resultados

SERVICIO SALVADOREÑO DE PROTECCION,S.A.DE C.V.
 (Del 1 de enero al 31 de Diciembre de 2025)

CONCEPTO	VALORES EN DOLARES	%
INGRESOS		
TOTAL VENTAS	\$ 40,662,865	100.00%
GASTOS DIRECTOS		
SALARIOS Y PRESTACIONES DIRECTOS	\$16,131,404	39.67%
SALARIOS Y PRESTACIONES SEGURIDAD	\$2,048,437	5.04%
COMBUSTIBLE Y LUBRICANTES	\$2,252,223	5.54%
MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	\$1,204,156	2.96%
MANTENIMIENTOS OTROS	\$429,973	1.06%
DEPRECIACIONES OPERATIVAS	\$1,955,193	4.81%
SEGUROS OPERATIVOS	\$1,621,339	3.99%
OTROS GASTOS DIRECTOS	\$2,308,530	5.68%
COSTO MANO DE OBRA OUTSOURCING	\$1,124,578	2.77%
COSTO MATERIAL OPERATIVO CADDI	\$1,368,273	3.36%
TOTAL GASTOS DIRECTOS	\$30,444,106	74.87%
UTILIDAD OPERATIVA	\$10,218,759	25.13%
GASTOS INDIRECTOS		
SALARIOS Y PRESTACIONES ADMON.	\$2,340,054	5.75%
SALARIOS Y PRESTACIONES MERCADEO	\$524,306	1.29%
COMISIONES POR VENTAS	\$357,059	0.88%
GASTOS DE PUBLICIDAD	\$179,696	0.44%
GASTOS DE ADMINISTRACION	\$1,036,973	2.55%
DEPRECIACIONES ADMON.	\$215,711	0.53%
SEGUROS ADMINISTRATIVOS	\$146,640	0.36%
GASTOS FINANCIEROS	\$983,689	2.42%
OTROS GASTOS	\$529,522	1.30%
TOTAL GASTOS INDIRECTOS	\$6,313,650	15.53%
OTROS INGRESOS	\$836,362	2.06%
LIQUIDACION PASIVO LABORAL	\$1,257,200	3.09%
UTILIDAD ANTES IMP. Y RVA. LEGAL	\$1,811,547	4.46%
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	\$484,131	1.19%
IMPUESTO A LA SEGURIDAD		
IMPUESTOS DIFERIDOS		
RESERVA LEGAL		
UTILIDAD NETA	\$1,327,416	3.26%

Avances Operativos y Tecnológicos

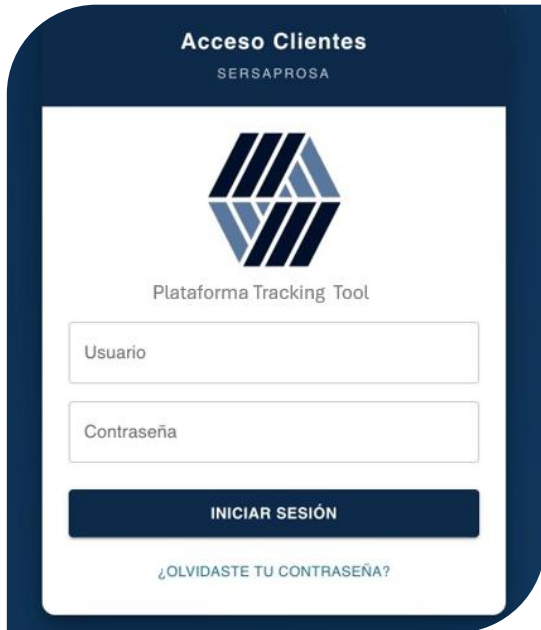
Durante este período, nuestras distintas divisiones de negocio impulsaron iniciativas de innovación y transformación tecnológica en algunos de sus procesos y servicios, fortaleciendo la eficiencia operativa y continuar avanzando hacia una mejor experiencia para nuestros clientes.

División de Traslado de Valores y Cajeros Automáticos

Con el compromiso de mantener altos estándares de seguridad, eficiencia y excelencia operacional durante este año se incorporaron 10 nuevos pick-ups blindados a la flota de Traslado de Valores y 10 paneles para los servicios de Cajeros Automáticos, una inversión estratégica que refuerza nuestra capacidad operativa.

Con esta ampliación, la empresa reafirma su compromiso con la calidad del servicio y la atención oportuna a las necesidades de sus clientes, manteniendo un parque vehicular moderno y acorde a las exigencias del mercado. La incorporación de estas unidades permite ampliar la disponibilidad de rutas, optimizar los tiempos de respuesta y fortalecer nuestra capacidad logística.





Impacto estratégico:

- Monitoreo en tiempo real del estado de los servicios, brindando mayor visibilidad a los clientes.
- Incremento en la transparencia y confiabilidad de la operación.
- Fortalecimiento de la propuesta de valor de SERSAPROSA mediante soluciones tecnológicas que elevan los estándares de trazabilidad y control en el sector.
- Continuidad del liderazgo de la empresa en innovación aplicada al transporte de valores.

Seguridad Inteligente en Operaciones por medio de un rediseño de la App TV

Se llevó a cabo el rediseño integral de la aplicación operativa de Transporte de Valores (App TV), incorporando nuevos estándares de seguridad digital, validaciones inteligentes y herramientas de monitoreo preventivo que fortalecen el control de las operaciones en campo. Todo lo anterior permitió evolucionar la plataforma hacia un modelo de gestión operativa más seguro, automatizado y orientado a la prevención de riesgos, alineado con las mejores prácticas tecnológicas del sector.

Las principales innovaciones incorporadas en el rediseño incluyen: a) la integración de alarmas preventivas automáticas que permiten alertar oportunamente sobre posibles desviaciones o demoras en los servicios, y b) la implementación de un sistema de notificaciones inteligentes que identifica potenciales omisiones en protocolos críticos.



Transformación Tecnológica e Innovación Operativa de Traslado de Valores



Durante el año 2025, como parte del proceso de transformación digital de SERSAPROSA, se implementaron soluciones basadas en Inteligencia Artificial mediante bots operativos, desplegados en las sucursales de San Salvador, Santa Ana, Sonsonate y San Miguel. Esta iniciativa permitió incorporar herramientas tecnológicas orientadas a fortalecer la evolución operativa, la automatización de procesos y la toma de decisiones basada en datos.

Las soluciones implementadas integran capacidades avanzadas de monitoreo, validación automática y análisis de información, optimizando la gestión de procesos críticos asociados a las operaciones de transporte y procesamiento de valores.

Capacidades tecnológicas incorporadas:

- Monitoreo preventivo del material operativo mediante herramientas automatizadas de control.
- Digitalización de checklists operativos asociados a procesos de cajeros automáticos (ATM), fortaleciendo la trazabilidad y el registro de operaciones.
- Generación de dashboards ejecutivos para el seguimiento de indicadores operativos y toma de decisiones en tiempo real.
- Implementación de validaciones automatizadas que refuerzan el cumplimiento de procedimientos y estándares operativos.

Todo lo anterior permitió generar los siguientes valores estratégicos:

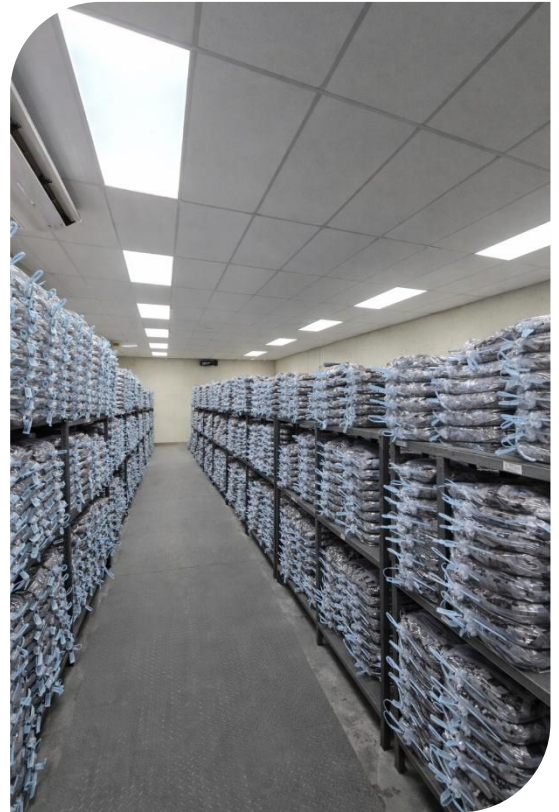
- Reducción significativa del riesgo asociado a errores humanos en procesos operativos críticos.
- Fortalecimiento de los controles internos y mecanismos de supervisión operativa.
- Mayor trazabilidad, transparencia y disponibilidad de información para la gestión estratégica.

División de Proceso de Valores

Ampliación del Área de Procesamiento y Almacenamiento de Moneda Metálica

Durante el año 2025 se llevó a cabo la segunda fase de ampliación del Área de Moneda Metálica, una iniciativa orientada a fortalecer la gestión y control de los procesos asociados a este servicio. Esta ampliación permitió establecer una separación estructurada entre la moneda en resguardo y aquella proveniente de las operaciones diarias, optimizando la organización y manejo de los flujos operativos.

La mejora implementada refuerza los mecanismos de control interno, optimiza la eficiencia en los procesos operativos y contribuye a asegurar una gestión más precisa y confiable del inventario de moneda metálica, fortaleciendo así la capacidad operativa de la compañía frente a las crecientes demandas del mercado.



Nuevas Máquinas Contadoras y Clasificadoras de Moneda Metálica



Como parte del fortalecimiento continuo de la infraestructura operativa, se incorporaron nuevas máquinas de conteo y clasificación de moneda modelo Cummins Jetsort 1000, tecnología especializada de alto rendimiento diseñada para mejorar los procesos de verificación y procesamiento de depósitos con alto volumen de moneda.

La incorporación de estos equipos permitió habilitar nuevas estaciones integrales de procesamiento, orientadas a la verificación eficiente de depósitos mixtos, integrando mayor precisión tecnológica y velocidad en las operaciones, Incremento de la capacidad instalada para el procesamiento de moneda metálica, la Optimización significativa de los tiempos de procesamiento y verificación de depósitos, Mayor eficiencia operativa y precisión en los procesos de conteo y clasificación y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica que respalda los servicios de manejo de efectivo, elevando los estándares de productividad y control operativo.

Adquisición de Máquinas de Conteo de Billete

Durante el año 2025 se dio continuidad a la estrategia de modernización permanente de máquinas de conteo y clasificación de billetes, incorporando nuevos modelos de equipos con mayores capacidades y velocidades de Procesamiento de Valores.

Con estas acciones, SERSAPROSA continúa consolidando una infraestructura tecnológica robusta y flexible, orientada a la eficiencia operativa.



Implementación de máquina clasificadora y seleccionadora de billete de Mayor Volumen para la Sucursal San Miguel



Se llevó a cabo la instalación de una máquina de clasificación y selección de billetes de alto volumen en la sucursal de San Miguel.

La implementación contempló además la adecuación integral del entorno operativo, la reconfiguración del área de trabajo, la incorporación de cámaras de seguridad, mejoras en el sistema de climatización, trabajos de acondicionamiento del espacio y el desarrollo de procesos de capacitación y entrenamiento para el personal operativo.

Con la instalación de esta máquina en la Sucursal de San Miguel se logró: Mejora en los estándares de calidad y clasificación del efectivo ahí procesado; Incremento en la productividad operativa mediante tecnología de alto rendimiento; optimización de los tiempos de procesamiento y gestión del efectivo; reducción de jornadas operativas asociadas a los procesos de selección manual y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica y de control en las operaciones de procesamiento de valores en dicha zona oriental.

Participación en Simposio Internacional sobre Tecnologías del Efectivo

Durante el período, representantes del área de proceso, participaron en un Simposio Internacional sobre Tecnologías del Efectivo y Moneda, espacio especializado que reúne a líderes del sector para analizar tendencias globales, avances tecnológicos y mejores prácticas en la gestión y procesamiento de efectivo.

Esta participación permitió fortalecer el intercambio de conocimiento y la actualización estratégica del equipo técnico, incorporando nuevas perspectivas sobre innovación tecnológica, eficiencia operativa y evolución de los sistemas de manejo de efectivo a nivel internacional.

La presencia institucional en este tipo de foros especializados refuerza la visión estratégica de SERSAPROSA, contribuye al desarrollo de capacidades internas y fortalece su posicionamiento como una organización comprometida con la innovación, la mejora continua y la adopción de estándares internacionales en la gestión de valores



Automatización de Generación y Envío de Reportes Automáticos a Bancos con Ayuda de IA

Como parte del proceso de transformación digital de SERSAPROSA, se implementó una solución basada en Inteligencia Artificial orientada a la automatización del proceso de conciliación y envío de reportes operativos a las instituciones bancarias. Esta iniciativa permitió modernizar un proceso crítico asociado al control de caja y a la gestión de información derivada de las operaciones de manejo de efectivo.

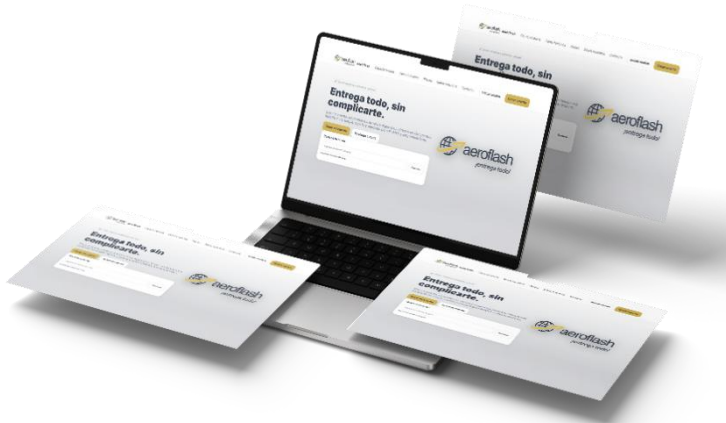
La solución desarrollada incorpora flujos automatizados de inteligencia artificial, capaces de realizar la conciliación numérica de los reportes diarios comparándolos de forma automática contra el consolidado del banco, registrado en el sistema. Asimismo, se diseñaron flujos individualizados por institución financiera, permitiendo parametrizar los destinatarios, contenido de los reportes y el envío automático de la información de sus respectivos documentos adjuntos.

Esta automatización permitió a nuestra división un fortalecimiento de la calidad de la información reportada a las instituciones financieras; La eliminación de riesgos asociados a errores humanos en procesos de conciliación manual; La automatización y parametrización inteligente del envío de reportes por banco, optimizando la gestión de la información; El cumplimiento oportuno de los horarios establecidos para la entrega de reportes a las entidades financieras y una optimización de recursos operativos, generando un ahorro importante de horas hombre mensuales.



División de Aeroflash

Innovación Tecnológica y Fortalecimiento de la Plataforma Digital de Aeroflash



Durante el año 2025 se impulsaron diversas iniciativas orientadas a fortalecer la infraestructura tecnológica, la integración digital con aliados estratégicos y la experiencia de los clientes de Aeroflash, consolidando el posicionamiento de la compañía en el sector de logística, comercio electrónico y última milla.

En el marco de esta estrategia, se desarrollaron mejoras y evoluciones en la plataforma digital, portal utilizado por los clientes para el seguimiento de envíos, generación de guías y solicitudes de recolección. Las mejoras implementadas incluyeron modernizaciones tecnológicas, optimización del desempeño de la plataforma y procesos de aseguramiento de calidad, así como el fortalecimiento de herramientas de reportes para nuestros clientes.

Ampliación de la Flota de Aeroflash para el Fortalecimiento de la Distribución

Aeroflash fortaleció su capacidad operativa mediante la ampliación de su flota vehicular, incorporando nuevas unidades tipo panel destinadas a las operaciones de distribución y logística de última milla.

Esta inversión permitió incrementar la capacidad de cobertura y respuesta en las rutas de entrega, optimizando los tiempos de distribución y reforzando la eficiencia del servicio ante el crecimiento sostenido de las operaciones logísticas y de comercio electrónico.



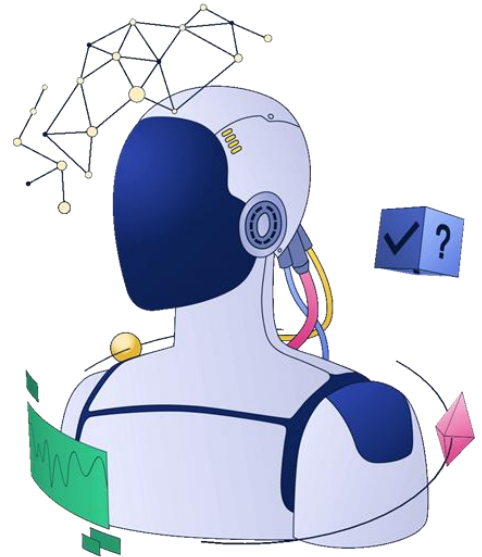
Automatización Inteligente para el Control de Vencimientos y Gestión de Reclamos Logísticos

Se implementaron soluciones basadas en inteligencia artificial orientadas a fortalecer el control operativo y la calidad del servicio en las operaciones de distribución domiciliar.

En este contexto, se desarrolló un asistente de IA para la generación automatizada del Reporte de Notificaciones de Vencimiento de Órdenes de Domicilio, herramienta diseñada para monitorear los ciclos de distribución y alertar oportunamente sobre órdenes próximas a vencer. Esta solución permite anticipar desviaciones operativas y asegurar el cumplimiento de los tiempos de entrega comprometidos con los clientes.

Logrando con lo anterior un fortalecimiento del control y trazabilidad en la entrega de piezas y envíos; Cumplimiento oportuno de los acuerdos de nivel de servicio establecidos con los clientes; Reducción de incidencias y disminución de quejas asociadas al servicio de distribución.

De manera complementaria, se implementó el sistema de Registro y Gestión de Reclamos por Deterioro o Extravío de Paquetería, una solución tecnológica que permite gestionar de forma integral el proceso de atención de reclamos. Esta herramienta centraliza el registro de incidencias, automatiza su seguimiento y genera dashboards gerenciales que facilitan el monitoreo de indicadores clave y la toma de decisiones orientadas a la mejora continua del servicio.



División Red Akí Pago

Modernización de la Plataforma Digital Akipago.com



Durante el año 2025 se implementó una nueva experiencia digital para la plataforma Akipago.com, orientada a optimizar la interacción de los usuarios mediante una interfaz moderna, intuitiva y con funcionalidades ampliadas.

Esta evolución tecnológica forma parte de la estrategia de transformación digital de los servicios de pagos electrónicos, permitiendo mejorar la accesibilidad, eficiencia y facilidad de uso de la plataforma para los clientes.

Nuevos Colectores

Durante el año 2025 se incorporaron nuevos colectores de servicios en las categorías de educación y microfinancieras, ampliando el portafolio de servicios disponibles dentro de la red Akí Pago.

Esta expansión fortalece la oferta de soluciones de pago disponibles para los usuarios a nivel nacional, permitiendo facilitar el acceso a más servicios a través de una red moderna, eficiente y accesible.



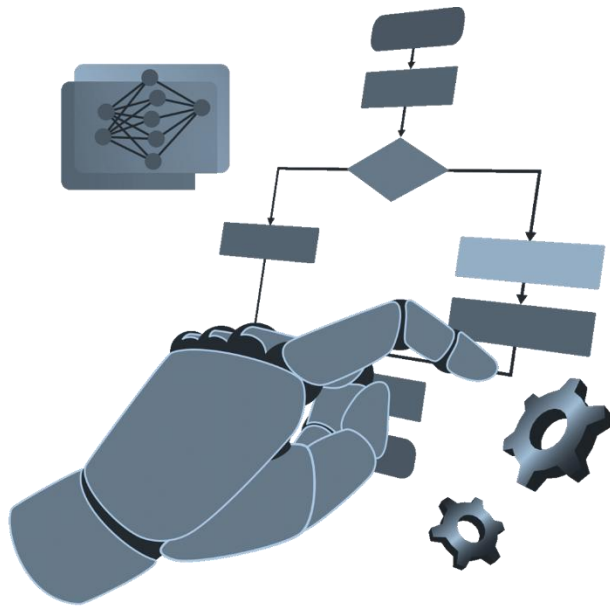
Automatización de Afiliación de Agentes con Validaciones Regulatorias y Control de Cumplimiento

El proceso de automatización contempla la migración del esquema manual de afiliación de agentes hacia una plataforma integrada, diseñada para gestionar de manera eficiente las validaciones, aprobaciones y notificaciones en línea.

Esta modernización tecnológica permite optimizar los tiempos de gestión, reducir la carga operativa de los equipos internos y fortalecer la trazabilidad y control de los procesos, contribuyendo a una operación más ágil, eficiente y alineada con la estrategia de transformación digital de la organización.

Automatización de Procesos e Inteligencia Artificial

Se impulsó un proyecto transversal de automatización de procesos e implementación de soluciones con Inteligencia Artificial. La iniciativa fue ejecutada de manera colaborativa de toda la áreas de la empresa, con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa, optimizar procesos y avanzar en la transformación digital de la compañía.



El proyecto contempló la identificación, diseño e implementación de flujos automatizados y herramientas basadas en Inteligencia Artificial aplicadas a distintos procesos clave de la organización, impactando procesos como: Plataforma inteligente de reclutamiento y evaluación de candidatos; Sistema Corporativo de Gestión, Trazabilidad y Análisis Inteligente de Videos de verificación de remesas; Plataforma Inteligente de Gestión Comercial y Seguimiento de Metas; Notificación automatizada de Estados de Cuenta de Cobros de Servicio; Creación Automatizada de Dashboard e Informes de Desempeño Operativo; y Generación y Distribución Automatizada de Observaciones Preliminares con Inteligencia Artificial, que Incluye la Recepción y Gestión de Planes de Acción.

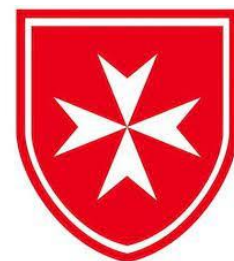
Esta iniciativa representa un paso significativo en la modernización de los procesos internos, contribuyendo a reducir cargas operativas, mejorar la calidad de la información y fortalecer la toma de decisiones basada en datos.

Responsabilidad Social y Empresarial

En SERSAPROSA creemos firmemente en el valor de las personas como agentes de cambio para una sociedad mejor. Reconocemos y promovemos el compromiso de quienes, a través de su esfuerzo y vocación de servicio, contribuyen a construir comunidades más solidarias, inclusivas, éticas y sostenibles.

Bajo esta visión, fomentamos la colaboración y el trabajo conjunto orientado a generar un impacto positivo en la sociedad. En este marco, durante el año 2025 la empresa impulsó diversas iniciativas enfocadas en generar oportunidades de desarrollo para las personas, materializadas a través de proyectos y acciones en áreas clave como educación, apoyo a personas con capacidades especiales y contribuciones a organizaciones sin fines de lucro.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de SERSAPROSA con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible, contribuyendo activamente al bienestar de las comunidades donde opera.



Perfil

Institucional

Razón Social: Servicio Salvadoreño de Protección, S.A. de C.V.

NIT: 0614-230293-102-0

Capital Social: \$4,560,000.00

Accionistas:

- ✓ Banco Agrícola, S.A.
- ✓ Banco Cuscatlán, S.A.
- ✓ Banco Davivienda Salvadoreño, S.A.

Audidores Externos: Morales y Morales Asociados

Asesor de Seguros: ASEPROSEIN

Asesor Legal: Licenciado Roger Díaz

Dirección Casa Matriz: Alameda Manuel Enrique Araujo y Calle Loma Linda N° 104, Colonia San Benito, San Salvador.

PBX: (503) 2207-5000
El Salvador, C.A.

Puntos de Servicio

- **San Salvador:**

SERSAPROSA Casa Matriz:

Alameda Manuel Enrique Araujo y Calle Loma Linda N° 104, Colonia San Benito, San Salvador, El Salvador, C.A.

- Aeroflash Oficina Central: 75ª Avenida Norte N° 210, Colonia San Antonio Abad, San Salvador.

Sucursales

- **Santa Ana:** Avenida Independencia Sur y 3ª Calle Poniente.
- **Sonsonate:** Boulevard Las Palmeras N° 56, Colonia San Francisco, Sonzacate
- **San Miguel:** 3ª Avenida Sur N° 504, Barrio La Merced, San Miguel
- **San Vicente:** Barrio La Merced, Plaza Elisa, 7ª. Calle Poniente N° 522-Bis.
- **Usulután:** Barrio La Merced, final 2ª calle poniente N° 5-Bis.
- **Chalatenango:** Centro Comercial Mall del Sol, local 25, Km 51, Carretera Troncal de Norte, Amayo.
- **Lourdes:** Centro Comercial Gran Plaza, local 11, Carretera a Santa Ana, Lourdes Colon
- **Zacatecoluca:** Barrio Santa Lucia, 6ª Avenida Norte, entre 1ª y 3ª Calle Oriente N° 6.





SERSAPROSA
MÁS QUE PROTEGER TUS VALORES



20



MEMORIA DE
LABORES

25

