

Memoria Anual de Labores

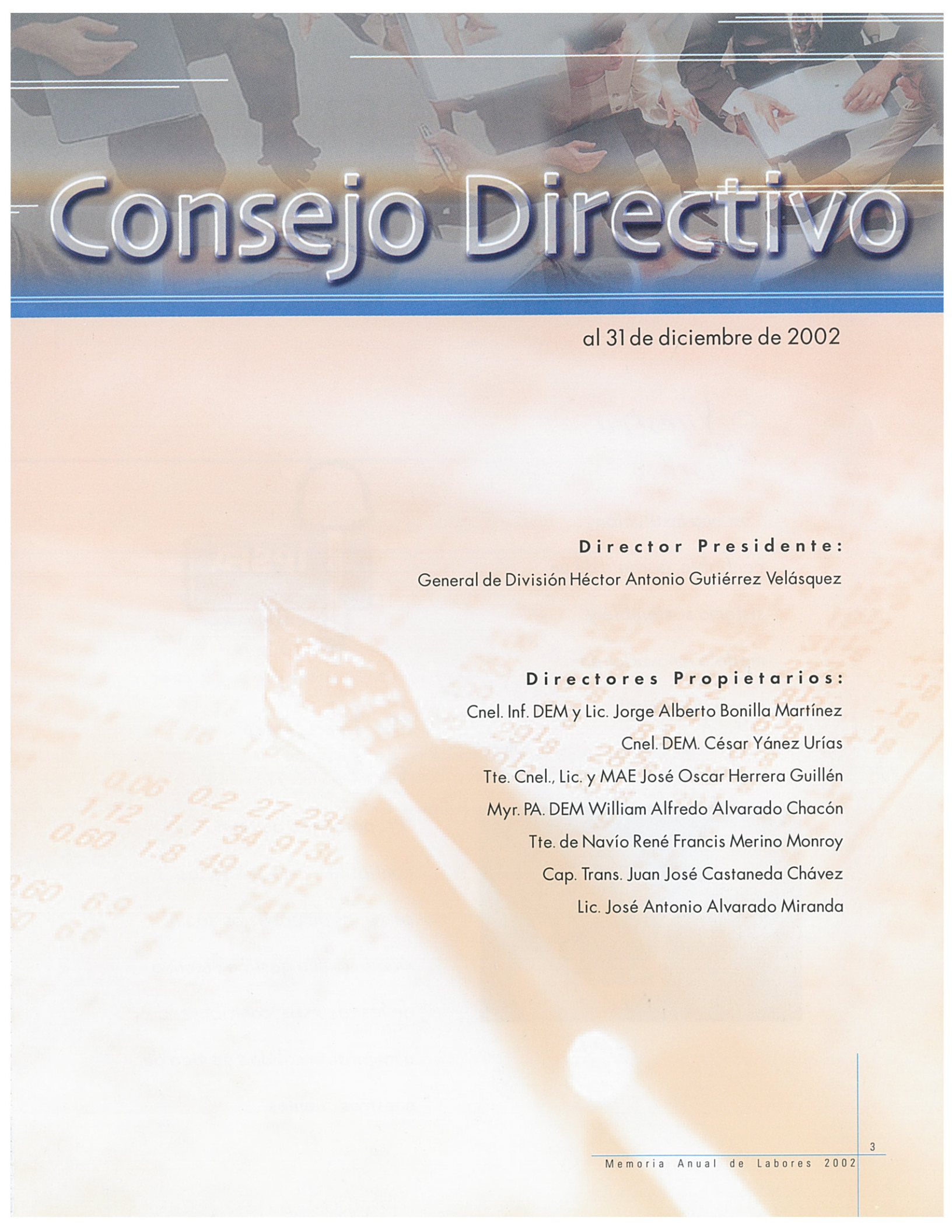
2002





CONTENIDO

● Consejo Directivo	3
● Pensamiento Estratégico.....	4
● Nuestras Grandes Líneas de Acción	6
Prestaciones.....	7
Comercialización.....	11
Inversiones.....	13
● Cultura de Servicio al Cliente.....	16
● Resultados del Ejercicio.....	17



Consejo Directivo

al 31 de diciembre de 2002

Director Presidente:

General de División Héctor Antonio Gutiérrez Velásquez

Directores Propietarios:

Cnel. Inf. DEM y Lic. Jorge Alberto Bonilla Martínez

Cnel. DEM. César Yánez Urías

Tte. Cnel., Lic. y MAE José Oscar Herrera Guillén

Myr. PA. DEM William Alfredo Alvarado Chacón

Tte. de Navío René Francis Merino Monroy

Cap. Trans. Juan José Castaneda Chávez

Lic. José Antonio Alvarado Miranda

Pensamiento Estratégico

Nuestra Visión

*"Ser una institución
confiable, garante de un
sistema sostenible y
modelo innovador en
previsión social"*



Nuestra Misión

*"Proporcionar de forma
confiable e innovadora los
servicios de previsión social
mediante una gestión efectiva
de los recursos, contribuyendo
a mejorar la calidad de vida de
nuestros clientes"*

Nuestros Valores

Profesionalismo

Valoramos la efectividad y productividad de nuestro trabajo como prueba del compromiso en la práctica de nuestra misión y visión.

Comunicación efectiva

Creemos en la comunicación efectiva como una herramienta importante para garantizar el desarrollo humano, organizacional y un servicio excelente.

Calidad en el servicio

Creemos que la atención personalizada, la cordialidad en el servicio y la agilidad para atender a nuestros clientes son la clave para fortalecer una alianza satisfactoria de largo plazo.

Identidad

Valoramos la identificación de nuestro personal con la visión, la misión y las estrategias institucionales como la base de la motivación, el desarrollo productivo y el éxito operacional de nuestros procesos de servicio.

Competitividad

Estamos firmemente comprometidos con el propósito de lograr que nuestra institución mantenga una posición

competitiva privilegiada en relación a los servicios prestados por otras instituciones afines.

Ética

Creemos que el bienestar de nuestros clientes debe estar inspirado en el cumplimiento fiel de nuestras normas y políticas institucionales, así como en el cuidado permanente de nuestra imagen corporativa.

Innovación

Estamos comprometidos con la creación e implementación de formas novedosas de servicio, desarrollando nuevas habilidades y mejorando constantemente nuestros procesos, al mismo tiempo que incorporamos nuevos recursos tecnológicos.

Efectividad

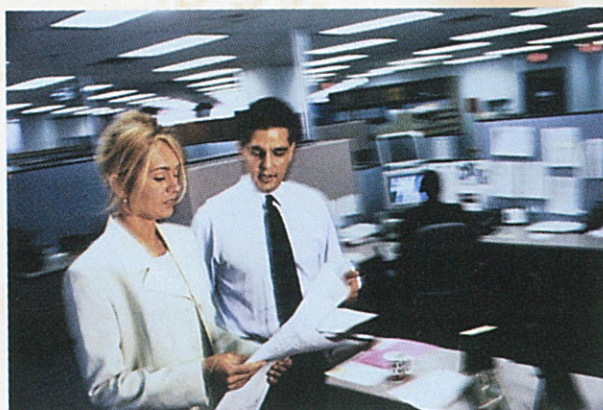
Creemos que la capacidad para hacer un adecuado uso de nuestros recursos, así como la respuestas oportunas y congruentes con las necesidades y expectativas de nuestros clientes, son la fórmula para asegurar la sostenibilidad de nuestra institución en el corto, mediano y largo plazo.

Confiabilidad

Valoramos la necesidad de ofrecer permanentemente un servicio consistente que garantice la generación de servicios transparentes y veraces, tanto en el manejo de la información como en el cumplimiento de los compromisos futuros.

Trabajo en Equipo

Valoramos en el trabajo en equipos productivos como la clave para desarrollar una cultura organizacional que genere ambientes de alta confianza y motivación para beneficio de nuestros clientes y para el logro de objetivos.



Nuestras Grandes Líneas de Acción



Prestaciones

Las estadísticas de estas áreas muestran que se pagó un total de \$29.88 millones en concepto de pensiones para una población de 18,336 personas y \$6.52 millones en concepto de otras prestaciones (Fondo de Retiro, Seguros de Vida, Auxilios de Sepelio y Asignaciones).

La población pensionada atendida por el Instituto fue de 18,336 personas al cierre del ejercicio, representando una erogación total de \$28.88 millones en concepto de prestaciones, un 5.32% más que lo pagado en 2001. El grupo más representativo en cuanto a número de personas sigue siendo el de los sobrevivientes, que incluyen el 58% de la población pensionada; sin embargo, en cuanto a montos la mayor participación se da en los pensionados por retiro, a quienes correspondió cerca del 47% del total anual pagado.

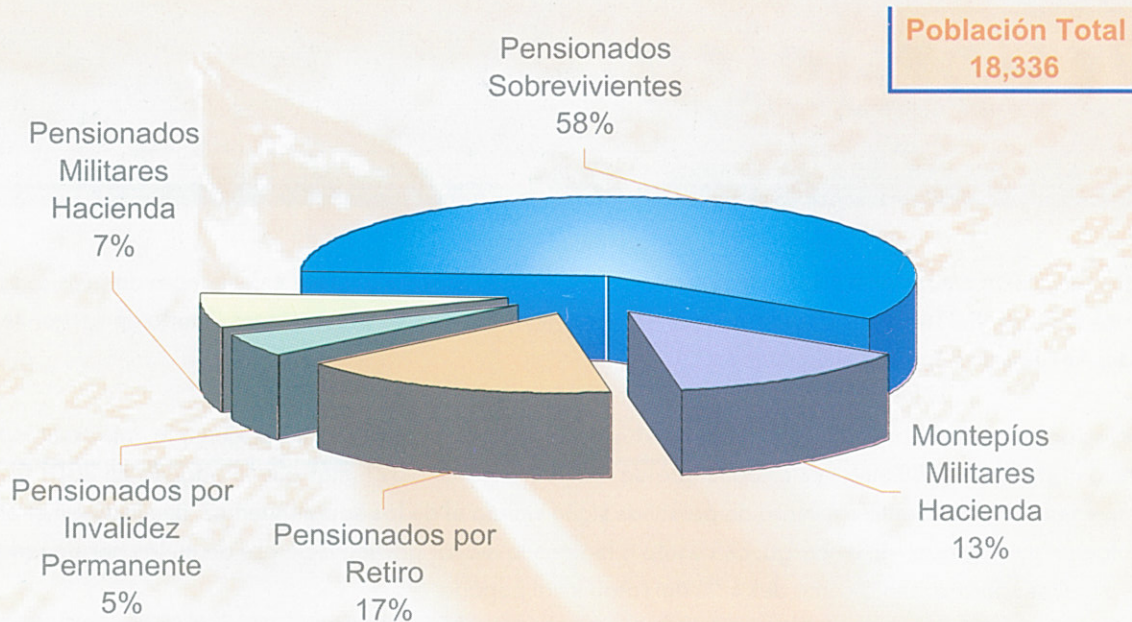
En concordancia a las acciones determinadas en el plan estratégico, se realizaron campañas de educación en previsión social para afiliados, se reforzó el control anual de pensionados para los beneficiarios de sobrevivientes y montepíos militares, efectuándolo semestralmente, y para los pensionados por Retiro, Invalidez y Pensiones Militares se mantuvo anualmente.

- Educación en Previsión Social
- Modernización de la Ley del IPSFA
- Racionalizar pago de prestaciones
- Nueva Modalidad Control Anual Pensionados

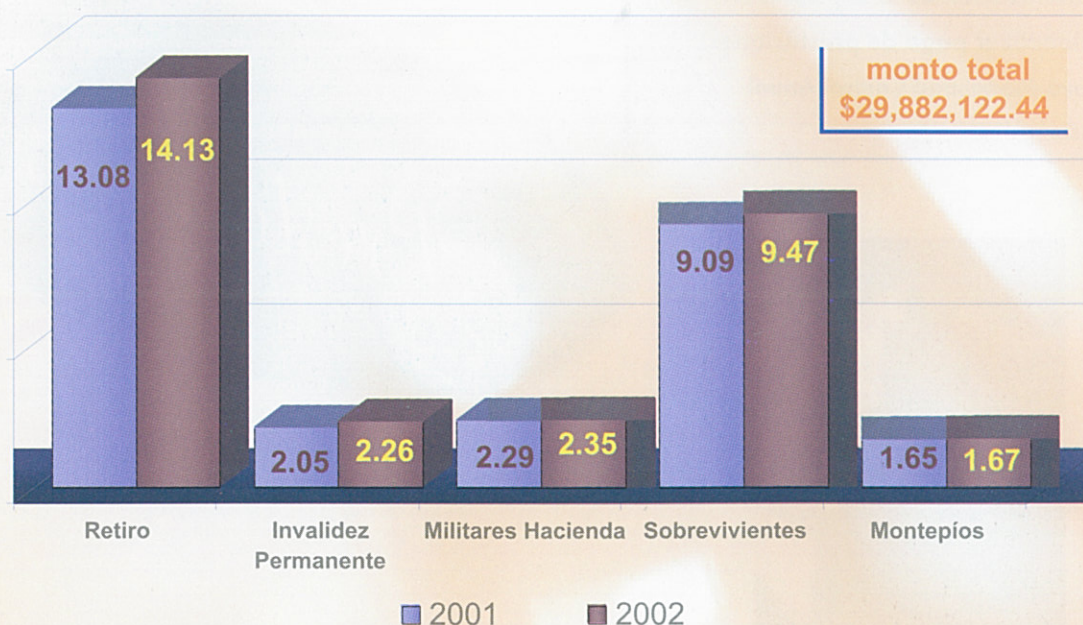


Prestaciones

Población de Pensionados a Diciembre 2002

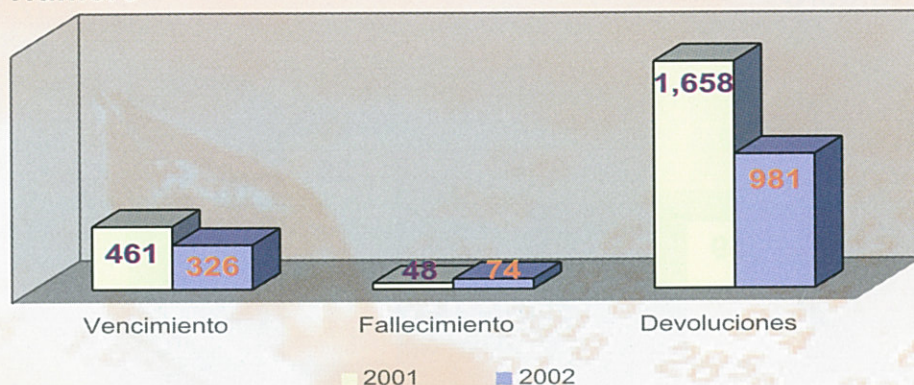


Monto de Pago Anual de Pensiones 2001-2002 (en millones de dólares)



Estadísticas del Fondo de Retiro 2002

Número



Fondos de Retiro

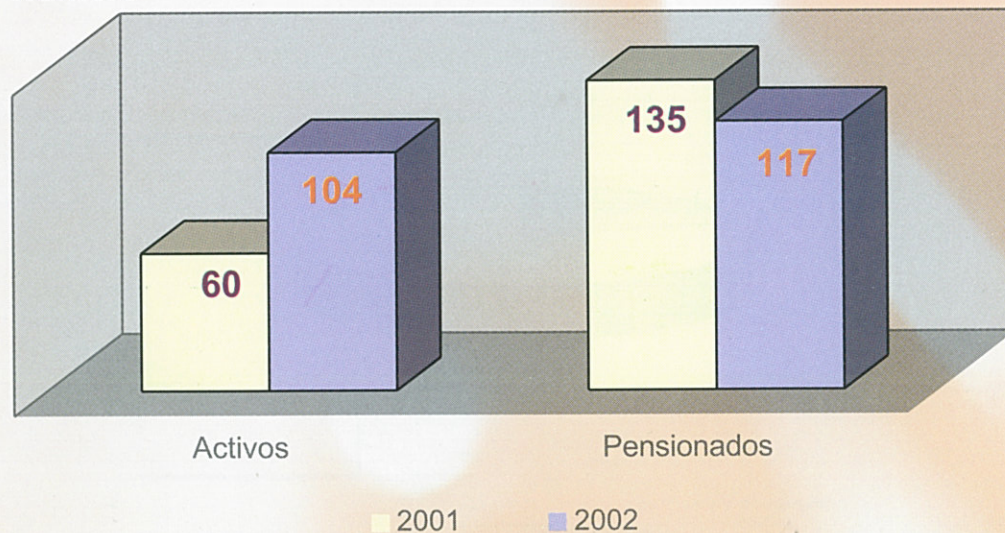
	2001	2002
Monto Total	\$4,473,940.00	\$4,794,141.39
Monto Promedio	\$8,789.67	\$11,985.35

Devoluciones de Cotizaciones

	2001	2002
Monto Total	\$286,640.00	\$220,348.11
Monto Promedio	\$172.88	\$224.62

Estadísticas del Seguro de Vida 2002

Número



	2001	2002
Monto Total	\$1,149,240.00	\$1,404,888.14
Monto Promedio	\$5,893.54	\$6,356.96

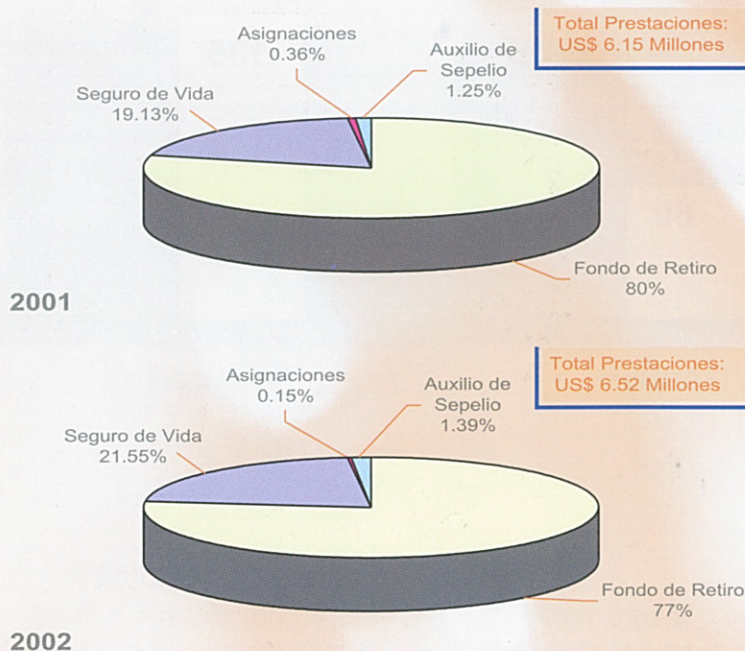
Estadísticas del Auxilio de Sepelio 2002

Número



	2001	2002
Monto Total	\$74,900.00	\$90,586.36
Monto Promedio	\$486.36	\$573.33

Consolidado Pago de Prestaciones 2001-2002



Comercialización

Como resultados de la gestión de Comercialización, se atendió a una población de 56,273 afiliados, de los cuales 17,242 son cotizantes al Régimen General y 39,031 cotizantes al Régimen Especial (Empresas, CEFAFA, Bomberos, PNC), lo cual permitió percibir en concepto de cotizaciones anuales par los diferentes programas, más de 26 millones de dólares así: \$15.01 millones correspondientes al régimen general y \$11.82 al régimen especial, lo cual se refleja en una densidad de cotización anual promedio del 65.4%.

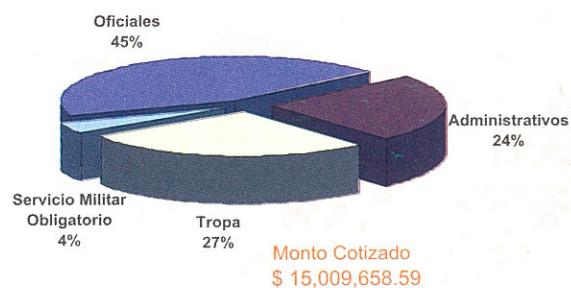
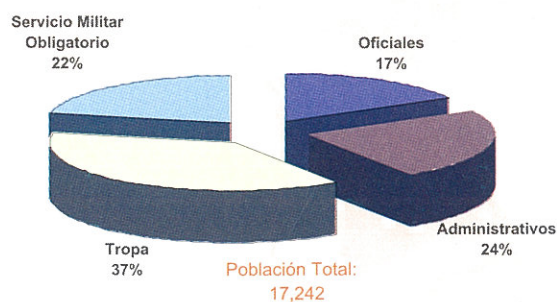
Además, como apoyo a toda gestión institucional se implementaron a través de nuestro staff de ejecutivos corporativos nuevos servicios, con el objetivo principal de brindar atención personalizada, eficiente y oportuna a nuestros clientes. Entre los servicios que se brindan a los empleadores están: Entrega y envío de planillas de cotizaciones, instalación y mantenimiento de software de planillas, depuración de registros de cotizaciones y asesoría en general. Por otra parte a los afiliados también se les atiende con: Consulta de cotizaciones, actualización de datos, seguimiento y recuperación de cotizaciones pendientes a través de empleadores, por medio de gestiones institucionales).

Lo anterior permite fortalecer las relaciones y la comunicación con nuestra cartera de afiliados y empresas, que representan el elemento clave para la adecuada administración y mantenimiento del nivel de recaudación de cotizaciones.

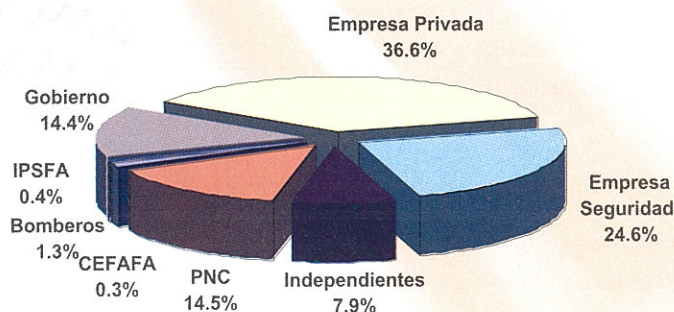
- **Mantener la eficiencia en la recaudación de cotizaciones**
- **Brindar servicio al cliente personalizado y oportuno a los empleadores y afiliados**
- **Brindar asesoría previsional a todos los afiliados al Instituto.**



Población Activa Atendida: Régimen General



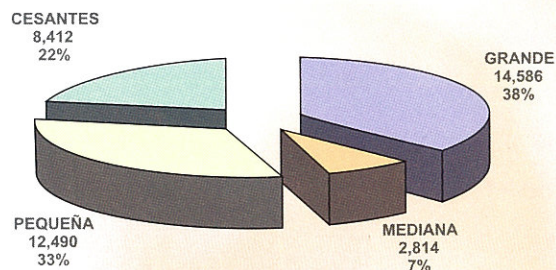
Población Activa Atendida: Régimen Especial



Total Población 39,031

	2002
Afiliados	39,031
Cotizantes	25,553
Densidad	65.47%
Total Cotizado	\$11,823,044.00

Concentración de Afiliados por Empresa



Total Empresas Atendidas: 3,151



Inversiones



Las inversiones corresponden a la tercera línea estratégica del IPSFA, cuyo objetivo es apalancar el pago de prestaciones. En esta área se logra resaltar el desarrollo obtenido en la cartera de préstamos y los logros alcanzados por la FUDEFA, la cual es una de las Unidades de Negocio del IPSFA. En el primer caso, sobresale la implementación de las nuevas políticas de préstamos, la apertura hacia nuevos afiliados y la campaña de asesoría personalizada brindada a los clientes, obteniendo como resultado la colocación de \$22.91 millones en nuevos préstamos durante 2002. Para el caso de la Funeraria se destaca la promoción de servicios en diversos eventos nacionales y en el extranjero, el desarrollo de benchmarking a nivel centroamericano y la firma de convenios de servicio con distintas instituciones y empresas de reconocido prestigio.

- Apalancar el pago de prestaciones



Inversiones

Préstamos

Con el objetivo de ofrecer a los clientes mejores oportunidades para adquirir créditos, en el 2002 fueron autorizadas las nuevas disposiciones para el otorgamiento de préstamos, las cuales incluyen:

- Reducción de tasas de interés.
- Ampliación de plazos y montos máximos para hipotecas.
- Ampliación de edad para suscribir seguro decreciente.
- Introducción de la modalidad de consolidación de préstamos.

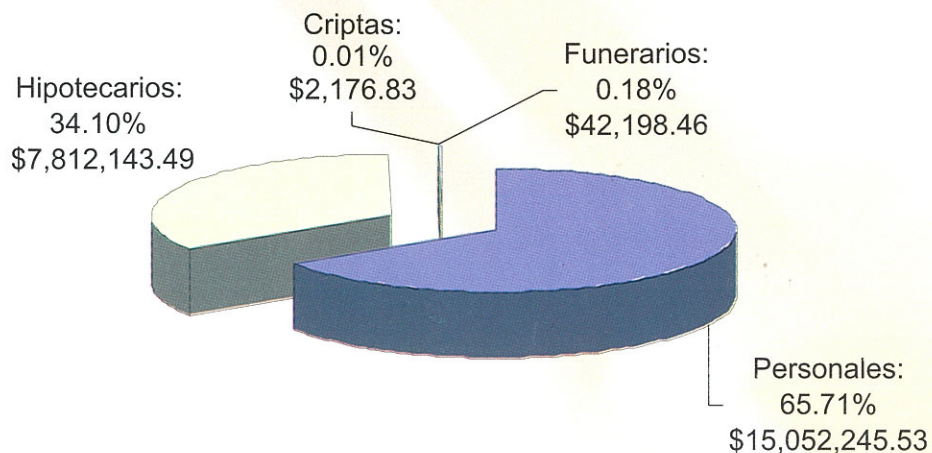


Para comunicar estos cambios, se desarrolló una campaña mercadológica orientada a brindar asesoría personalizada a los afiliados, en lo relativo a trámites, condiciones y ventajas de obtener un préstamo con la Institución.

Asimismo, se amplió la apertura de préstamos a afiliados del régimen especial.

Como producto de estas medidas, se reportó la colocación de casi \$ 23 millones en nuevos préstamos.

Nuevos Préstamos 2002: \$22,908,764.31



FUDEFA



FUDEFA logra cumplir su principal compromiso de brindar "Un servicio de excelencia para todos", donde la calidad se experimenta en la atención.

Durante este año, se finalizó con el proyecto de cambio de imagen del edificio, para brindar a nuestros afiliados, sus familias y demás clientes, todas las comodidades, en un ambiente acogedor, donde se puede experimentar el consuelo y la paz espiritual.

FUDEFA, demuestra su experiencia y calidad de servicio a través del esfuerzo de todo el equipo de trabajo y de las alianzas que mantiene con empresas de sólido prestigio.

Convenios

Porque es importante asegurar la tranquilidad de quienes amamos FUDEFA, ha establecido convenios con diferentes empresas, con el objetivo de ser una alternativa de calidad de servicio y precio, para todos los socios de las diferentes entidades. Los convenios de trabajo logrados para este año fueron con la Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación y COMEDICA.

Así también, con el propósito de intercambiar experiencias en los productos, servicios y procesos de trabajo que ejecutan otras empresas del sector funerario, se desarrollaron actividades de benchmarking cooperativo con funerarias de Guatemala y Honduras.

Expansión

En busca de nuevos mercados y evaluar la expansión de nuestros servicios, se participó en la Feria de la Independencia, celebrada en Los Angeles, EE.UU, en conjunto con elsalvador.com, donde se logró promover los servicios en medios de comunicación como radio y televisión, así como a través de promocionales y material impreso.

También, FUDEFA participó en la XX Feria Internacional de El Salvador, realizada en octubre 2002.

Plan Prevenir

Es un novedoso sistema que surge en función de las familias de nuestros afiliados, para que puedan adquirir planes de servicios funerarios, a través de cuotas accesibles, formas de pago con plazos de 1 a 5 años, y cobertura de deuda para el contratante y su grupo de beneficiarios.

Durante este año, 260 personas se acogieron a estas facilidades otorgadas por FUDEFA.

PRINCIPALES LOGROS:

- Participó en la XX Feria Internacional de El Salvador, realizando promoción de imagen y de la página WEB.
- Celebró convenios de trabajo con dos importantes instituciones: Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación y COMEDICA.
- En busca de nuevos mercados se participó en la Feria de la Independencia en Los Angeles EE.UU. y se promovieron los servicios por medio de entrevistas en radio y televisión.
- Se desarrollaron actividades de Benchmarking Cooperativo con funerarias de Guatemala y Honduras.

Cultura de Servicio al Cliente

Para la consecución de los objetivos institucionales formulados a partir de la Misión y Visión del Instituto, se determinó fortalecer en los empleados IPSFA la cultura y el valor del servicio al cliente, a través de un proyecto de ADMINISTRACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, que dio como resultado de la gestión durante el año 2002 los siguientes logros:

- Sistema de Monitoreo Permanente del Servicio
- Formación de Equipos de Mejora en las principales áreas de atención
- Desarrollo de un Programa de Motivación Organizacional
- Capacitación constante en técnicas de servicio al cliente

El Sistema de Monitoreo Permanente del Servicio inició a partir de este año en forma diaria, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio que reciben, y así tomar medidas dirigidas a asegurar la excelencia y calidad del mismo.

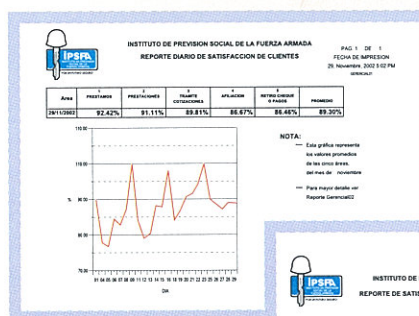
Otro logro alcanzado fue la formación de Equipos de Mejora en las áreas donde los clientes del Instituto centran sus demandas de atención como Préstamos y Prestaciones; así como en las áreas de Comunicación y Cultura Organizacional. Estos Equipos desarrollaron una agenda de investigación y análisis dirigida a elaborar propuestas a la alta Gerencia para mejorar los procesos y servicios en el IPSFA.

También, se desarrolló un Programa de Motivación al personal mediante la técnica "Gestor de Servicio Garantizado" que dio como resultado la selección de empleados que por los resultados obtenidos en las pruebas aplicadas, cualidades personales y su vocación al servicio se consideran modelos en las áreas donde se desempeñan. Se les otorgó diploma de reconocimiento y un Pin que los identifica como "Profesionales de Servicio al Cliente".

En este año, se hizo énfasis en la capacitación con temas relacionados a la Cultura y el valor del Servicio al Cliente, desarrollando un total de 4 eventos.

A nivel operativo y en el área de atención a clientes, se diseñó e implementó la estrategia de "Ventanilla Única" que consiste en atender y resolver los trámites y gestiones de los clientes en un mismo lugar y por un solo Gestor de Servicios.

Finalmente, para mejorar la atención y sobre todo la agilidad en los trámites, se trabajó con la modalidad de integración de todas las solicitudes de prestaciones que hacen los afiliados y beneficiarios en el "Expediente Único de Prestaciones".



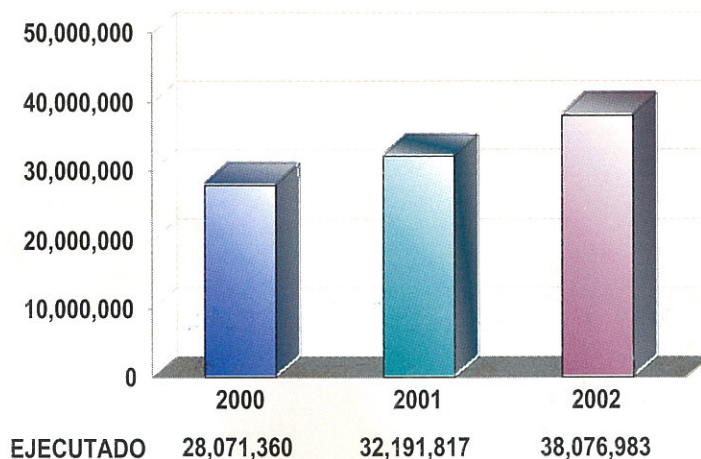
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
REPORTES DE SATISFACCION DE CLIENTES POR AREA Y FINALIDAD
 PAG: 1 DE 1
 FECHA DE IMPRESION: 25 Noviembre 2002 1:02 PM

AREA	PROMEDIO	PRESTACIONES	TRAMITES	AFILIADOS	RETRO ALIMENTACION	PROMEDIO
1. ACTUACION Y DISPOSICION	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2. EFECTIVIDAD Y CORTESIA	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3. AGILIDAD EN EL SERVICIO	72.73%	92.31%	88.89%	80.00%	87.50%	84.48%
4. CONOCIMIENTO DEL GESTOR	80.00%	88.89%	88.89%	75.00%	87.50%	84.48%
5. AMABILIDAD Y AMABLEZ	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
6. FACILIDAD DE PROCEDIMIENTOS	80.00%	88.89%	88.89%	80.00%	87.50%	84.48%
PROMEDIO	92.42%	91.11%	89.81%	88.87%	88.46%	89.30%

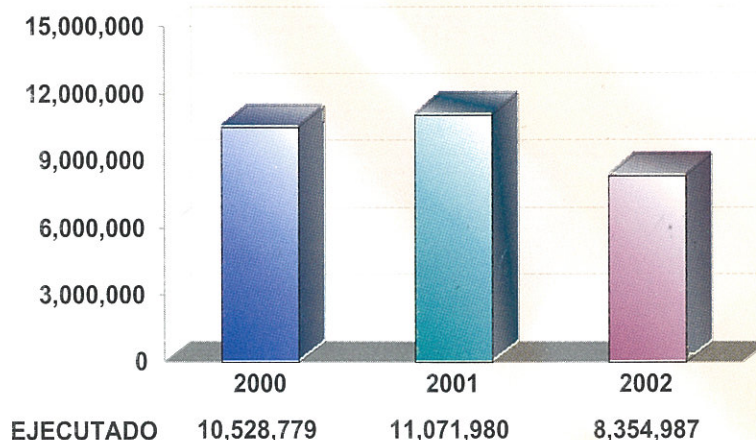
Resultados del Ejercicio

Como parte de la gestión realizada durante el año, los ingresos previsionales institucionales experimentaron un incremento de más del 18% en comparación con el ejercicio 2001, impulsados principalmente por el programa de reafiliación. Mientras tanto, los ingresos financieros experimentaron una caída del 24.5%, a consecuencia de la disminución en las tasas de interés y rentabilidad de las inversiones producto del entorno financiero internacional.

Ingresos Previsionales

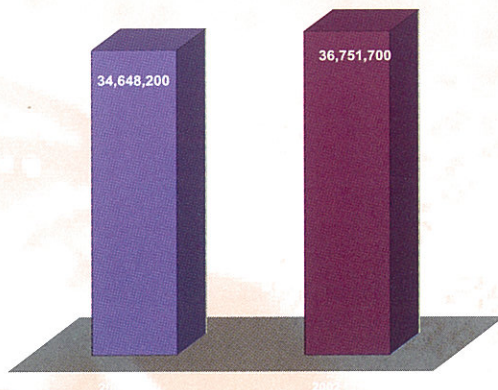


Ingresos Financieros y Otros



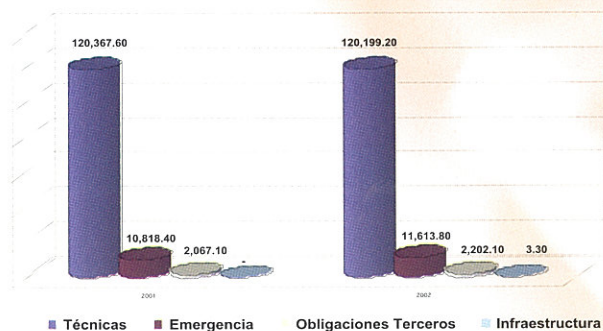
Egresos Previsionales

Por el lado de los egresos previsionales, la tendencia se mantiene al alza, habiendo crecido las erogaciones para cubrir estos compromisos de pago un 6.1% durante 2002.

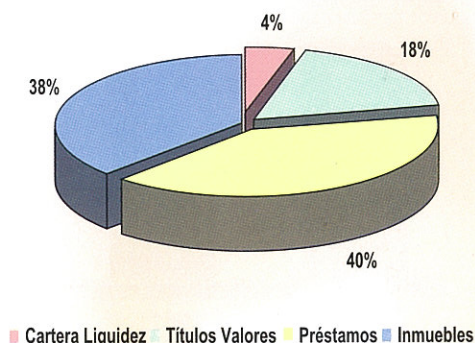


Distribución de Reservas

Las reservas técnicas y de emergencia crecieron un 0.57% con relación al año 2001, pasando de un total de \$ 133.25 millones a \$ 134.02 millones en los respectivos cierres de ejercicio. Estas reservas se mantuvieron invertidas en un portafolio diversificado, distribuido entre bienes inmuebles, préstamos, títulos, valores nacionales y cartera de liquidez.



Distribución Porcentual de la Cartera de Inversión





INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2002
(EN DOLARES)

ACTIVOS

DISPONIBILIDAD
ANTICIPOS DE FONDOS
DEUDORES MONETARIOS
INVERSIONES TEMPORALES
INVERSIONES PERMANENTES
INVERSIONES EN PRESTAMOS
DEUDORES FINANCIEROS
INVERSIONES INTANGIBLES
INVERSIONES NO RECUPERABLES
EXISTENCIAS INSTITUCIONALES
BIENES DEPRECIABLES
BIENES NO DEPRECIABLES
INVERSION EN BIENES PRIVATIVOS
INVERSIONES DE DESARROLLO SOCIAL

PASIVOS

DEPOSITOS DE TERCEROS
ACREEDORES MONETARIOS
ENDEUDAMIENTO EXTERNO
ACREEDORES FINANCIEROS

PATRIMONIO
RESERVAS TECNICAS
RESERVAS DE EMERGENCIA
RESERVA P/OBLIG. CON TERCEROS
RESERVA P/INFRAESTRUCTURA

TOTAL ACTIVOS

TOTAL PASIVOS Y RESERVAS

CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS

CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS

143,744,910.42

\$

5,547,209.14

\$

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
LIC. EDUARDO EUGENIO ALAS ARRIOLA
Jefe Depto. de Contabilidad
Insc. 1674

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
GERENCIA FINANCIERA
LIC. Y MEE. CARLOS ALFREDO CASTRO
Gerente Financiero

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
GERENCIA FINANCIERA
TCNEL., LIC y MAE. JOSE OSCAR HERRERA GUILLEN
Gerente General

Contador Publico
Sol. Elias y Asociados
INSCRIPCION No. 859
República de El Salvador
SOL, ELIAS Y ASOCIADOS
Auditores Externos



INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONOMICO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2002
(EN DOLARES)

GASTOS DE GESTION		INGRESOS DE GESTION	
	CORRIENTE		CORRIENTE
GASTOS DE INVERSIONES PUBLICAS	\$ 4,765.53	INGRESOS DE SEGURIDAD SOCIAL	\$ 38,076,983.21
GASTOS PREVISIONALES	36,751,687.59	INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS	8,754,966.26
GASTOS EN PERSONAL	3,985,037.86	INGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES	127,952.81
GASTOS EN BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS	2,159,204.97	INGRESO POR VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS	1,882,696.70
GASTOS EN BIENES CAPITALIZABLES	60,021.87	INGRESOS POR ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	3,751,823.33
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	1,109,903.00		
GASTOS EN TRANSFERENCIAS OTORGADAS	127,723.47		
COSTOS DE VENTAS Y CARGOS CALCULADOS	1,436,703.56		
GASTOS DE ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	3,507,863.16		
SUB-TOTAL	49,142,911.01	SUB-TOTAL	52,594,422.31
RESULTADO DEL EJERCICIO (SUPERAVIT)	3,451,511.30	RESULTADO DEL EJERCICIO (DEFICIT)	-
TOTAL GASTOS DE GESTION	\$ 52,594,422.31	TOTAL INGRESOS DE GESTION	\$ 52,594,422.31


LIC. EDUARDO EUGENIO ALAS ARRIOLA
Jefe Depto. de Contabilidad
Insc. 1674




LIC. Y MEE. CARLOS ALFREDO CASTRO
Gerente Financiero




TCNEL., LIC y MAE. JOSE OSCAR HERRERA GUILLEN
Gerente General



SOL. ELIAS Y ASOCIADOS
Audidores Externos