

Memoria de Labores 2008



Construimos hoy el futuro y bienestar de nuestros cotizantes.



Contenidos



2 Consejo Directivo



4 Mensaje de Gerente General



6 Pensamiento Estratégico



8 Resumen Previsional



11 Informe de Gestión

- Gestión 2008 de Gerencias de Area
- Oferta Crediticia
- Programa del Adulto Mayor
- Monitoreo de la Atención al Cliente
- Aprendizaje y Crecimiento del Capital Humano
- Unidades de Negocio



28 Resultados del Ejercicio

Consejo Directivo

Al 31 de diciembre 2008



Es la máxima autoridad del Instituto; a quien le corresponde la orientación y determinación de la política a seguir.

Según el Art. 6 de la Ley del IPSFA, el Consejo Directivo se integra de la siguiente forma: Un Presidente, siendo el Jefe del Estado Mayor Conjunto de la Fuerza Armada, o en su defecto el Subjefe del mismo de acuerdo al nombramiento del Órgano Ejecutivo; dos Directores de la Categoría de Generales o Almirantes, o Jefes; dos Directores de la Categoría de Oficiales; un Director de la Categoría Civil, con más de 15 años de servicio en la Fuerza Armada; y un Director de la categoría de Pensionado, quien es elegido de acuerdo a una terna propuesta por FRAMIDES.



General de División
Eduardo Ernesto
Mendoza Morales
Director Presidente



General de División
José Luis Ramón
Rosales Panameño
Director Propietario



Capitán de Navío DEM
Juan Antonio
Calderón González
Director Propietario



Coronel P.A. DEM
Oscar Armando
Hernández Navas
Director Propietario



Capitán
Martha Julia
Acevedo de Arbaiza
Director Propietario



Teniente y Licenciado
Jorge Alberto
Cruz López
Director Propietario



Licenciado
José Roberto
Vásquez Vides
Director Propietario



Capitan Av. y Doctor
Jorge Alberto
Muñoz Henríquez
Secretario

Construimos hoy el futuro y bienestar de nuestros cotizantes

Mensaje del Gerente General

Capitán Av. y Dr.
Jorge Alberto Muñoz Henríquez



La gestión desarrollada por nuestro equipo de trabajo ha dejado muy buenos resultados al cierre del ejercicio 2008, al haber cumplido satisfactoriamente los objetivos institucionales trazados para ese período. Gracias a este esfuerzo, es que hemos podido brindar a nuestros afiliados un servicio merecedor de sus necesidades y consecuentemente las de sus beneficiarios.

Muestra del importante desempeño obtenido, el Instituto brindó una cobertura a cerca de 59,000 afiliados, entre activos y pensionados, los cuales se vieron beneficiados al percibir efectivamente los servicios previsionales



conferidos dentro de la Ley y Reglamento del IPSFA. Respecto al pago de las prestaciones se logró un incremento del 6% con relación al 2007, lo cual pone de manifiesto la responsabilidad que como entidad dedicada al área previsional asumimos constantemente con nuestra población cotizante.

Por otra parte, uno de los rubros que el IPSFA administra con el objeto de generar rentabilidad, y al mismo tiempo equivale a generar más beneficios para nuestros Afiliados, es la Cartera de Préstamos, la cual tuvo una efectiva movilidad al brindar una cobertura del 100%, ya que le fueron concedidos a la población demandante que cumplía con los requisitos. Así también, actividades como el Monitoreo de Atención al Cliente, que tiene como finalidad dar seguimiento a la satisfacción de los afiliados con respecto al servicio recibido; el Programa del Adulto Mayor, parte esencial en la atención a nuestros pensionados; Aprendizaje y Crecimiento del Capital

Humano, enfocado al fortalecimiento y desarrollo de las capacidades de nuestro personal; y las Unidades de Negocio FUDEFA y Centros Recreativos, que con visión mercadológica continúan no sólo brindando importantes beneficios a la población afiliada del IPSFA, sino también, se orientan a la búsqueda de posicionamiento y competitividad en un mercado mayor; son aspectos que reflejan la dinámica que prevaleció para ese año y la clara demostración en fortalecer dicha gestión. En términos numéricos, ésta se puede observar en los Estados Financieros del año, encontrando en ellos resultados positivos, representados por el incremento del patrimonio, un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración del portafolio de inversiones.

Todo lo anterior, siempre con el objeto de poner a disposición un sistema seguro, confiable y sólido, para quienes gozan de los servicios que como IPSFA orgullosamente ofrecemos.



Marco Estratégico

Visión

Mantener una institución confiable, garante de un sistema sostenible y modelo innovador en previsión social.

Misión

Proporcionar de forma confiable e innovadora los servicios de previsión social, mediante una gestión eficiente y eficaz de los recursos, contribuyendo a una mejor calidad de vida de nuestros afiliados y beneficiarios.

Valores

- Calidad en el Servicio
- Profesionalismo
- Innovación
- Efectividad
- Competitividad
- Integridad
- Identidad
- Confiabilidad
- Comunicación efectiva
- Trabajo en Equipo

Nuestros Valores Compartidos

Calidad en el Servicio

“Gracias a la oportunidad de pertenecer al Area de Servicio al Cliente, he logrado una mayor vivencia de este Valor, con la experiencia en el trato directo con nuestros afiliados y beneficiarios, estableciendo una excelente comunicación, con una atención personalizada, basada en la cordialidad, y esmero, pero sobre todo, manteniendo el respeto; es por ello que nuestra alianza se sigue fortaleciendo con los años”.



Sra. Celina Navarro
Gestor de Servicio al Cliente

Profesionalismo

“Vivir este Valor es un compromiso serio y de mucha responsabilidad, que todos estamos llamados a cumplir como empleados que formamos parte importante de nuestra Institución. Lo pongo en práctica al mantener una disposición de entrega y dedicación al cumplimiento del deber, a fin de brindar una atención excelente y eficaz a nuestros afiliados, respetando su dignidad humana, sin importar su condición social; tratando de ser siempre modelo de honestidad y sobre todo, defender siempre la verdad y la legalidad”.



Lic. Manuel Angel Serrano Mejía
Coordinador Depto. Jurídico

Identidad

“Al realizar cada día mis funciones, estoy consciente de que el exacto cumplimiento de las mismas contribuye a fortalecer la imagen de la Institución a la cual represento, además que tengo la oportunidad de vivir este Valor; ya que en nombre del IPSFA visito diferentes instituciones y/o empresas, no sólo llevando documentos importantes, sino agilizando la comunicación y los procesos, permitiendo así el logro de los objetivos institucionales”.



Sr. Efraín Elías Figueroa
Mensajero Area de
Correspondencia

Resumen Previsional

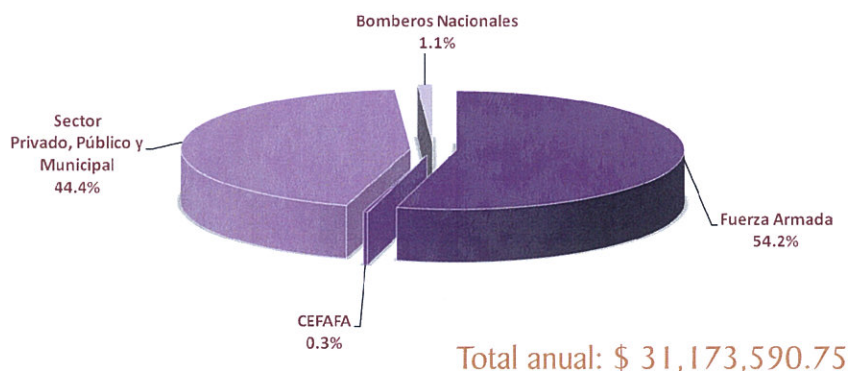
Cobertura

Al finalizar el ejercicio fiscal 2008, el Instituto tenía bajo su responsabilidad el brindar servicios previsionales a un total de 58,926 personas; de ellas 39,698 corresponden a afiliados activos y 19,228 a pensionados.

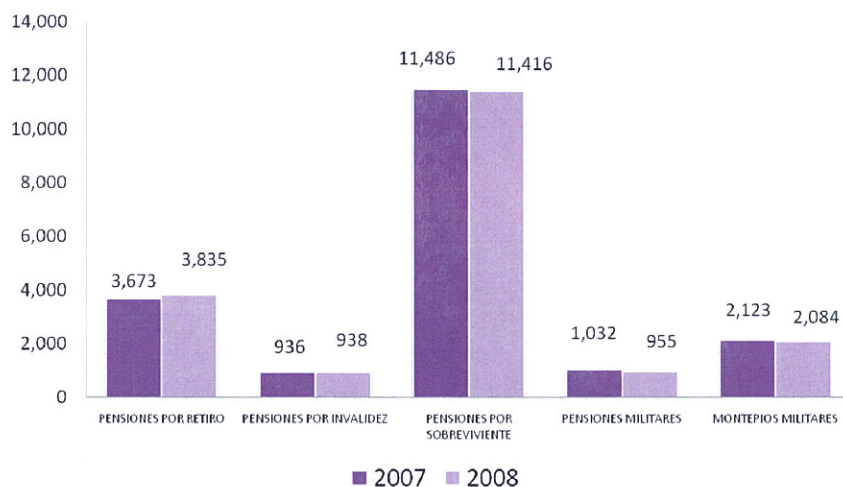
Del 100% de los afiliados inscritos, el 66% se encontraban cotizando al cierre de diciembre, comparado con el 63% del 2007, se tiene un incremento del 3% para el 2008.

La población pasiva a diciembre del presente año, presentó un decrecimiento de 22 pensionados, equivalentes al 0.11% con relación al mes de diciembre del 2007, lo cual obedece a la reducción del número de pensionados de Hacienda y Montepíos Militares, congruente con la naturaleza de la población cerrada que tienen ambos grupos. En términos generales, el IPSFA a diciembre 2008, atendía a un total de 19,228 pensionados, entre: Retiro, Invalidez Permanente, Sobrevivencia, Hacienda y Montepíos Militares.

Ingreso Previsional por las diferentes categorías de afiliados



Cantidad población pensionada comparativo 2007 - 2008



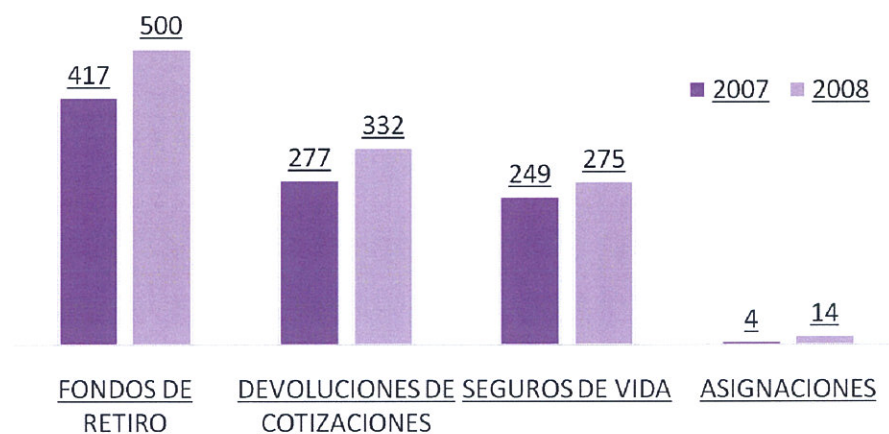
Entre las otras prestaciones: Fondos de Retiro, Devolución de Cotizaciones, Seguros de Vida y Asignaciones, durante el 2008 se atendieron 174 más que el año anterior, representando el 18% de las mismas.

Pago de Prestaciones

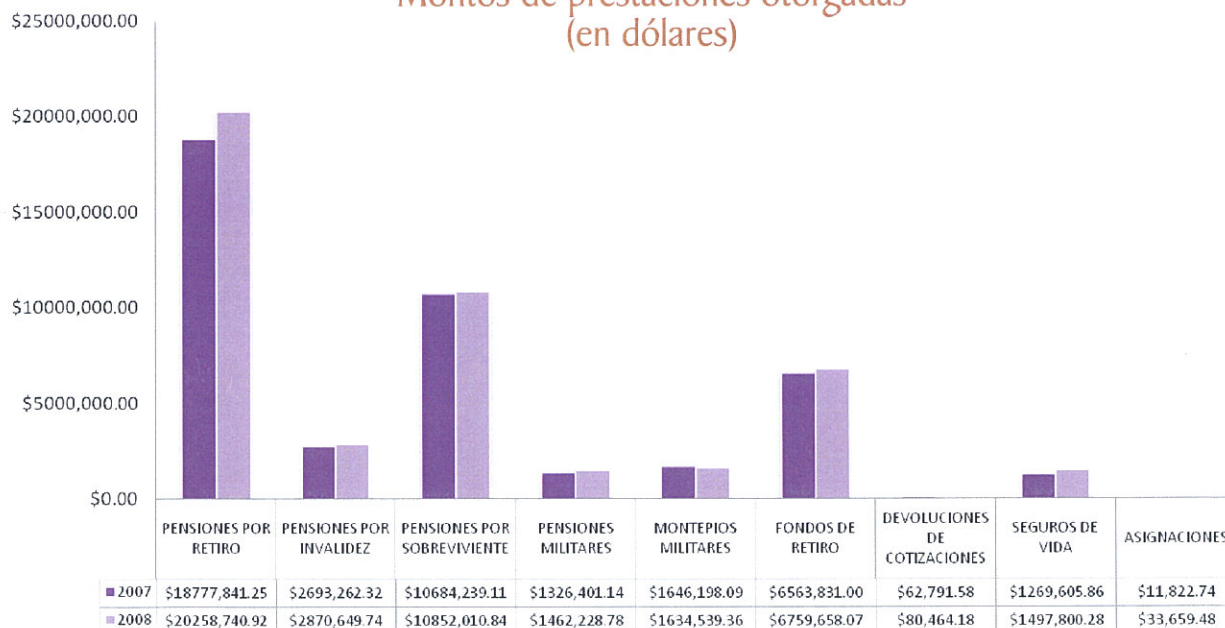
Al comparar los montos pagados en concepto de prestaciones, para el año 2008 se dio un incremento del 6% en relación al 2007. Pagando por dichas prestaciones \$ 45.4 millones.

Pensiones: El pago total del año ascendió a \$ 37.08 millones, equivalente a un 6% más que el año anterior. El 76% de la erogación total correspondió a pensionados por retiro, un 9% a pensionados por invalidez permanente, un 9% a los sobrevivientes de afiliados y pensionados y el 6% restante a pensiones militares y montepíos.

Cantidad de Fondos de retiro, Devoluciones, Seguros de Vida y Asignaciones, comparativo 2007 - 2008



Montos de prestaciones otorgadas (en dólares)



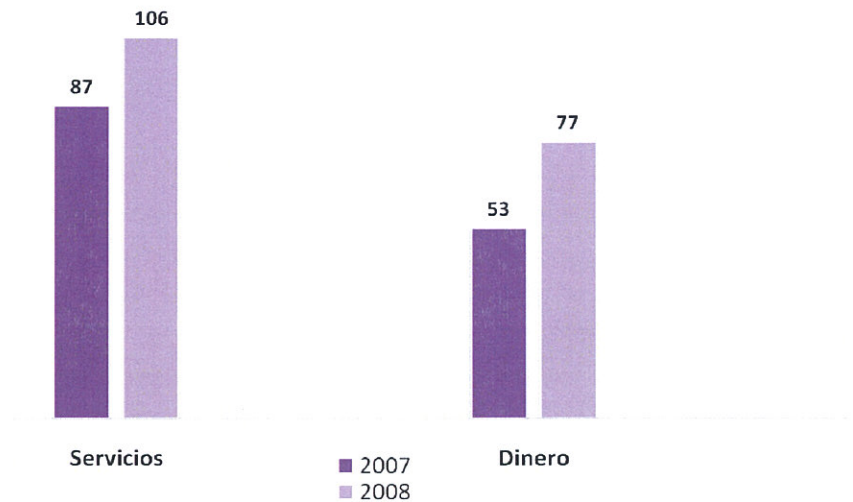
Fondos de Retiro: Se entregaron 500 Fondos, y 332 Devoluciones de Cotizaciones, correspondientes a afiliados que reclamaron sus devoluciones por haberse retirado del servicio antes de cumplir las 120 cotizaciones que exige la Ley de este Instituto para el otorgamiento del Fondo de Retiro. El total pagado por este programa durante el 2008, asciende a \$6.8 millones, registrando un incremento del 3% con relación al año anterior.

Seguros de Vida: El pago total de este régimen fue de \$1.5 millones, aumentando en un 18% con relación al 2007. La erogación total estuvo distribuida entre 275 Seguros de Vida pagados a beneficiarios de afiliados activos y población pensionada fallecidos durante el año.

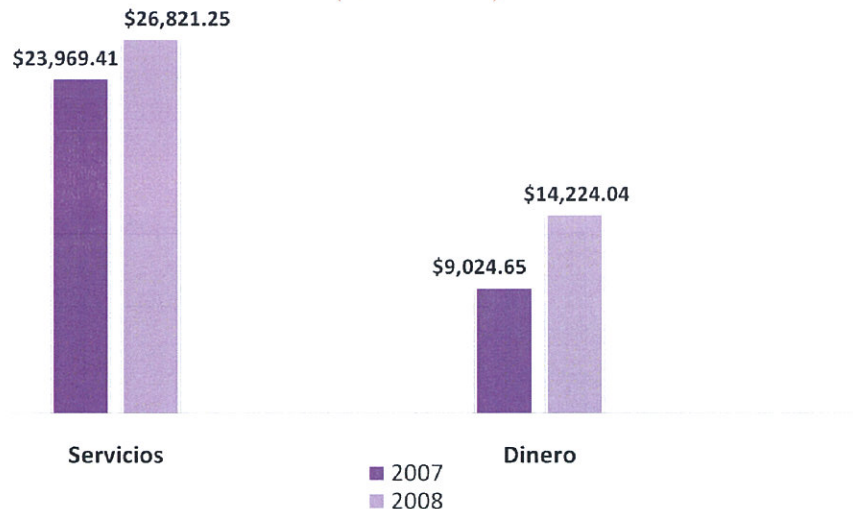
Asignaciones: El monto pagado por esta prestación fue de \$33.7 miles repartidos entre 14 afiliados.

Auxilios de Sepelio: El monto pagado total fue de \$124,8 miles, con lo que se benefició a deudos de 183 fallecidos, entre activos y pasivos. Se reporta el otorgamiento de 106 auxilios de sepelio en servicios directos y 77 auxilios en dinero.

Cantidad de casos atendidos, Auxilio de Sepelio



Monto Auxilio de Sepelio, (en dólares)





Informe de Gestión

Gestión 2008 de Gerencia Administrativa

Ingeniero y MAE
Gustavo Cordero Ramos



La función de la Gerencia Administrativa está orientada a prestar servicios de apoyo administrativo en forma oportuna y eficiente, a todas las áreas y dependencias del IPSFA, que faciliten el logro de los objetivos Institucionales, es decir, garantizar la satisfacción del cliente interno para que cuente con las condiciones idóneas para atender a nuestro cliente externo: nuestros afiliados.

Por ello, en el año 2008 todas las acciones que este equipo de trabajo realizó, se enfocaron en cumplir dicha función. Entre estas acciones se encuentra el fomentar la práctica de los valores institucionales como parte del programa de capacitación anual, fortaleciendo con ello la identificación de los empleados con la Institución y la mejora del clima laboral.

A su vez, se incrementó la labor de difusión de toda información relevante para los empleados y afiliados sobre el desarrollo de actividades, proyectos y servicios institucionales, utilizando medios modernos y actualizados como lo son nuestro sitio de Intranet (IPSFA.NET) y los boletines electrónicos. Además, se ha mantenido una constante mejora de las instalaciones donde laboran nuestros empleados y acuden nuestros afiliados, de tal forma que cuenten con las condiciones de seguridad e higiene adecuadas para laborar y atender a los clientes. Con la implementación de estas mejoras se optimizaron los recursos del Instituto, ganando con ella la reducción de costos.

Lo anterior es solo una pequeña muestra de todo lo realizado por este equipo de trabajo, labor que continuará para seguir haciendo lo mejor que sabemos hacer: servir, buscando siempre satisfacer a nuestro cliente interno y a su vez a nuestro afiliado.

Gestión 2008 de Gerencia Financiera

Licenciada y MEE
Dina María Saca Olivares

La gestión financiera del IPSFA, tiene como fin fundamental la maximización de las Reservas Técnicas, como uno de los factores que contribuyen a su sostenimiento, para asegurar el cumplimiento de los compromisos presentes y futuros. En concordancia con lo anterior, los Estados Financieros del Instituto reflejan para 2008 un incremento en el Patrimonio de US\$37.6 millones, respecto del año 2007, equivalente al 24.6%. La base de estos datos es el resultado de la aplicación correcta de todos y cada uno de los movimientos que derivan en la confiabilidad que representan cada uno de los renglones de los Estados Financieros del IPSFA.

Por otra parte, una de las atribuciones básicas de la Gerencia Financiera, lo constituye la administración del proceso del ciclo presupuestario; así como la formulación de proyecciones de caja institucional, herramientas que posibilitan el manejo adecuado de los recursos del Instituto. Como resultado de la gestión institucional, la ejecución de ingresos presupuestarios en el 2008 ascendió a US\$87.5 millones, equivalente al 11.82% superior a lo ejecutado en 2007 (US\$78.3 millones), en parte ocasionado por la venta de inmuebles; mientras que la ejecución de egresos en 2008 fue de US\$86.4 millones, experimentando un 4.8% de incremento, respecto de 2007, cuya ejecución fue de US\$77.9 millones.



Es indiscutible que el presupuesto del Instituto no sería funcional, si los objetivos de todas las áreas, no se integran con el objetivo institucional; en este sentido, los planes de todas las instancias de la estructura organizacional, son preparados conjuntamente y en armonía con los lineamientos de la máxima autoridad del IPSFA.

Un aporte adicional que la gestión financiera puso a disposición de la administración del Instituto durante el año 2008, es el costeo financiero de diferentes áreas, principalmente de aquellas que están directamente relacionadas con la generación de ingresos por productos o servicios, constituyendo una herramienta fundamental para la toma de decisiones, en la búsqueda de una gestión eficiente y eficaz de los recursos.

Gestión 2008 Gerencia de Inversiones

Licenciado y MBA

Roberto Filánder Rivas



Durante 2008, la Gerencia de Inversiones continuó gestionando los objetivos que le corresponden dentro del Plan Estratégico Institucional, coordinando las operaciones de las diferentes unidades bajo su jurisdicción, estando dentro de ellas los Departamentos de Análisis de Inversiones, Inmuebles, Préstamos, Jurídico y la Funeraria de la Fuerza Armada (FUDEFA).

El Departamento de Análisis de Inversiones enfocó sus actividades en la Cartera de Inversiones en el exterior. En ese sentido, diagnosticó y recomendó cursos a seguir para el mantenimiento y desarrollo de la misma. Vale mencionar que durante 2008, los mercados financieros mostraron una de las más altas volatilidades en la historia, motivo por el cual, el Departamento de Análisis de Inversiones concentró su actividad en vigilar los rendimientos del portafolio y recomendar acciones para proteger los activos financieros que el Instituto tiene en el exterior. También como parte de su labor, este departamento examinó el rendimiento de las otras inversiones del Instituto, apoyando así a la Administración en la toma de decisiones para mejorar el desempeño de las mismas.

El Departamento de Inmuebles, por su parte, además de proporcionar el cuidado y el mantenimiento de los diferentes inmuebles, para preservar su valor, propició la venta de algunos de ellos, cumpliendo así su objetivo estratégico. Asimismo, como parte del Departamento de Inmuebles, los Centros Recreativos Ríomar, Kilo 14, Rancho Costa del Sol y Amatitán, fueron lugares de esparcimiento para los miembros de la Fuerza Armada y para clientes particulares, lográndose con esto otro de los propósitos del Instituto.

El Departamento de Préstamos tuvo a su cargo el análisis, otorgamiento y recuperación de préstamos a los afiliados del Instituto. Dentro de esta labor, cabe destacar que todas estas actividades se realizan manteniendo un enfoque de servicio al cliente, todo enmarcado dentro de la normativa, tanto institucional como la proveniente de la Superintendencia del Sistema Financiero.

El Departamento Jurídico, a su vez, tuvo a su cargo los procesos de formalización de préstamos a los afiliados; asimismo, cuidó que las garantías de los mismos estuvieran en regla y debidamente registradas a favor del Instituto. Al mismo tiempo, el Departamento Jurídico proveyó de asesoría legal a otras unidades del IPSFA, facilitando así el desempeño particular de cada una de ellas.

Por último, pero no menos importante, tenemos el trabajo desarrollado en FUDEFA, vale mencionar que uno de sus distintivos es el espíritu de servicio y sacrificio demostrado por todo el personal de dicha Unidad de Negocios, que se materializan en servicios funerarios de alta calidad. Producto de ello se reciben testimonios de agradecimiento por la oportunidad y calidez de las atenciones recibidas en momentos tan sensibles de sus vidas.

Gestión 2008 de Gerencia de Prestaciones

Abogado y Notario
Rodolfo García Bonilla

Garantizar el pago y otorgamiento de las prestaciones y otros beneficios a los afiliados y beneficiarios, en forma oportuna y eficiente, de acuerdo al marco legal y normativo institucional, es el objetivo de esta área de gestión; teniendo bajo su responsabilidad generar los procesos de servicio al cliente, es decir que, todas las demandas de la población cubierta por el sistema que el IPSFA administra sean atendidas, así como también, garantizar el exacto cumplimiento de los procesos de administración de datos, de tal forma que la información de los afiliados y empleadores se mantenga actualizada y respaldada.

Siendo el cumplimiento de los compromisos previsionales la prioridad dentro de las diferentes gestiones que desarrolla esta Gerencia de Area, en el período finalizado efectivamente se pagaron más de 45 millones de dólares, distribuidos en los diferentes programas, pudiendo dar cobertura a todos aquellos afiliados que adquirieron el derecho al goce de las mismas. Importante es resaltar que a diciembre 2008, el Instituto contaba con una población pensionada de más de 19,000 personas, estos datos se pueden observar ampliados en el Informe Previsional contenido en esta Memoria.

Por otra parte, también se brindó atención a casi 3 mil afiliados usuarios del Centro de Rehabilitación Profesional de la Fuerza Armada (CERPROFA), en cuanto a fabricación y reparación de



prótesis, órtesis y aditamentos; además de obtener donación de sillas de ruedas para quienes así lo requerían.

Dentro de los proyectos para fortalecer los sistemas de información, se menciona el desarrollo de la Campaña de Actualización de Datos de Reafiliados al IPSFA, a efecto de contar con bases de datos actualizadas y para mantener una comunicación efectiva respecto de las prestaciones y beneficios que se otorgan a este grupo. Otro proyecto de igual importancia y siempre relacionado con esta población, es la Digitalización de Planillas y Talonarios de Cotizaciones de Reafiliados, lo cual permite garantizar que la información que respalda las cotizaciones aplicadas a las cuentas individuales de los reafiliados sea confiable y accesible; así como también, facilitar el otorgamiento de las Prestaciones y resguardar el historial laboral de cada uno de los afiliados.

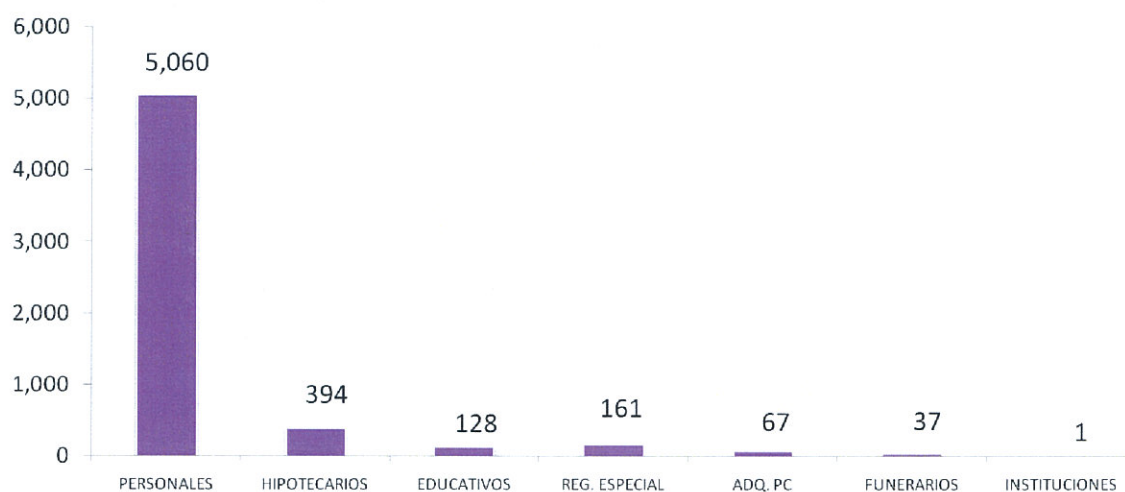
Oferta Crediticia

Año con año se procura que muchos más afiliados se vean beneficiados con la oportunidad de optar a créditos que les ayuden a solventar cualquier necesidad habitacional o de diferente índole que les surja en determinado momento. Por ello, el IPSFA en el transcurso de 2008 logró cubrir de manera significativa la demanda en dicho beneficio, erogando un total de \$21,057,434.03, monto que fue distribuido en las diferentes líneas crediticias que el Instituto posee, como son: Préstamos Personales, Hipotecarios, Educativos, Funerarios, entre otros. Cabe mencionar que, dicho monto corresponde a 5,848 préstamos otorgados, lo cual llena de mucha satisfacción al equipo de trabajo del Instituto, por haber atendido a cada uno de los Afiliados que en su momento necesitaron gestionar un crédito y al mismo tiempo, se asume la total responsabilidad de continuar velando por el bienestar de la población cotizante a través de este importante beneficio.

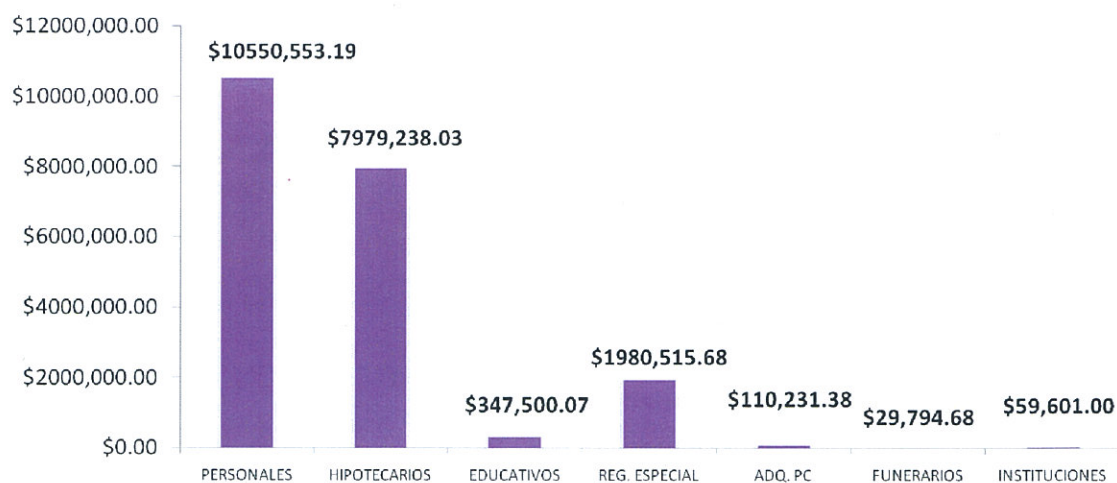
A continuación se muestran las gráficas que representan los datos antes mencionados:



Número de préstamos otorgados por tipo



Montos pagados por tipo de préstamos



Programa del Adulto Mayor

Cada ser humano siempre se mantiene en constante crecimiento interior, al llegar a la etapa Adulta Mayor, alcanza la cúspide de su naturaleza y por tanto es primordial el continuar sintiéndose valorado y capaz de mantener su autonomía. La buena convivencia dentro del círculo familiar, las amistades y la interacción con las demás personas de igual condición, son realmente necesarias para reforzar su autoestima y deseo por disfrutar de esta etapa tan privilegiada.

Existen instituciones en nuestro país que son responsables de la atención a este segmento tan vulnerable de la población, de igual manera IPSFA se une a esta valiosa tarea, no sólo al asegurarles un ingreso vitalicio a través de las diferentes Pensiones que el Instituto brinda a sus adultos mayores, sino al mantener programas que tienen como compromiso ir más allá de un aporte económico, ya que tienen como objetivo interiorizar en sus necesidades emocionales, de recreación, esparcimiento y aprendizaje, así como crearles un ambiente disponible para su desarrollo, fomentándoles el deseo de vivir en armonía con ellos mismos y con sus semejantes. Todo lo anterior conlleva a la “Calidad de Vida” de nuestros Pensionados IPSFA.

El Programa del Adulto Mayor lleva a la realidad los aspectos antes mencionados, desarrollando durante cada año, una serie de actividades que están directamente enfocadas a mejorar y mantener la condición de vida de nuestros Pensionados, por eso en 2008 se les facilitó





diferentes escenarios culturales y espacios recreativos, en los cuales han puesto en práctica sus habilidades y destrezas, además de experimentar agradables momentos.

Observemos en el siguiente cuadro las actividades ejecutadas en el 2008:

Mes	Actividad	Mes	Actividad
ENE	Apertura y Clausura Mes del Adulto Mayor.	JUL	Presentación Artística en Alcaldía de Santo Tomás.
FEB	Celebración Día de la Amistad.	AGO	Excursión Ruta La Palma, Chalatenango.
ABR	Excursión Ruta Cultural Santa Ana (Museo Nacional, Teatro Nacional y Lago de Coatepeque).	SEP	Presentación artística del Ballet Folklórico y Banda Filarmónica de Pensionados IPSFA en acto cívico.
MAY	Celebración del Día de la Familia. Celebración de cumpleaños enero a junio 2008.	OCT	Exposición Metrocentro, coordinada con el MINTRAB.
JUN	Exposición de Manualidades IPSFA Presentación Artística en Alcaldía de Santo Tomás.	NOV	Abrazo Mundial Solidario, actividad coordinada con la SNF. Mañana Deportiva.
		DIC	Exposición Hospital Militar Central. Fiesta navideña.

Además de la apertura de estos espacios de recreación, también tienen acceso a los siguientes Programas: Práctica de Cocina y Panadería, Banda Filarmónica, Danza de Proyección Folklórica, Manualidades y Coro Musical.

Otro de los aspectos a mencionar es la asistencia social, la cual se les brinda a quienes por motivos físicos o de salud, no pueden hacer sus trámites de prestaciones en las oficinas, Trabajo Social es quien se encarga de atender personalmente estos casos.



Monitoreo de la Atención al Cliente

Conociendo las percepciones y satisfacción de nuestros Afiliados

La Atención al Cliente es una tarea sumamente indispensable dentro de la responsabilidad que tiene el Instituto ante sus cotizantes, y ésta se materializa cada vez que se les atiende y orienta para que puedan realizar sus trámites, cuando se les da la información solicitada o respuesta a sus consultas, y en definitiva, al darle cumplimiento efectivo a sus solicitudes en un margen de tiempo aceptable; son aspectos que involucran la satisfacción y por consiguiente, la Imagen de la Institución.

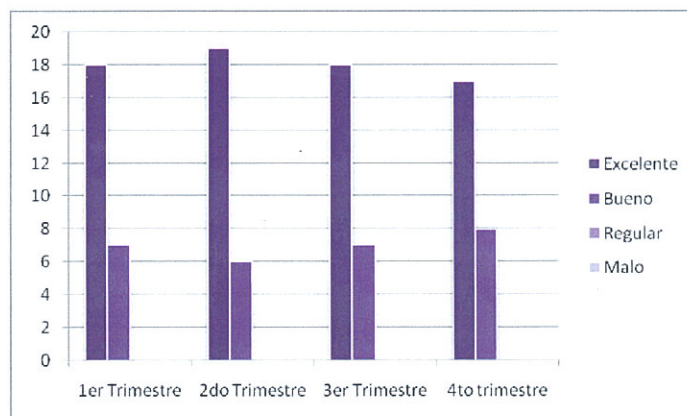
La Plataforma de Servicio al Cliente del IPSFA toma como referentes los aspectos antes mencionados, contando para ello distintos Centros de Atención ubicados en San Salvador, San Miguel y Santa Ana. Por otra parte, la línea telefónica TELEIPSFA brinda información acerca de los trámites, sin dejar de mencionar el canal de información vía electrónica, con el cual se mantiene una relación constante con la población afiliada.

Consecuente con estas acciones está el seguimiento a la calidad, es decir, el verificar si el servicio que se ofrece satisface las necesidades de los usuarios; por esta razón se realiza un **Monitoreo de la Atención al Cliente**, con la finalidad de establecer contacto con los afiliados para que directamente puedan compartir sus opiniones acerca de la atención recibida.

Este Monitoreo permite a la Institución obtener información sustancial para mejorar los procesos y establecer estándares del servicio; además que facilita el conocimiento de la percepción del afiliado y sus expectativas. La metodología consiste en realizar evaluaciones trimestrales, con selección al azar de personas que acuden a solicitar trámites en cada período. El instrumento utilizado es una encuesta focalizada en conocer el nivel de aceptación por parte del afiliado hacia el tiempo de resolución del trámite y la calidad de la atención recibida.

Durante el 2008 se obtuvo resultados muy gratificantes para la Institución, ya que las opiniones de las personas encuestadas fueron positivas en cuanto calificar el servicio que IPSFA les dio en el momento que realizaron sus trámites; es por ello que el compromiso se mantiene año con año, en brindarles la atención que merecen y el facilitarles las prestaciones y beneficios a los cuales tienen derecho.

Resultado Consolidado 2008 Evaluación de Atención Recibida





Programa de Capacitación Institucional

Fortalecer las competencias de cada talento humano que integra el Instituto, es uno de los objetivos que anualmente se desarrolla para mantener un equipo de trabajo altamente competitivo y dispuesto a brindar un mejor servicio a los clientes. El Plan de Capacitación que persigue el cumplimiento del objetivo antes mencionado, incluyó en el transcurso del 2008 una serie de Programas cuidadosamente planificados e interrelacionados al Plan Estratégico Institucional 2006-2011, dándole énfasis también a la actualización de temáticas de carácter reglamentario dictaminadas por los Entes que fiscalizan al Instituto. En seguida se muestra un detalle de algunos de los temas abordados:

- Derecho Laboral.
- Creatividad en los Negocios.
- Ética Gubernamental.
- Inteligencia Emocional.
- Manejo del Estrés.
- Primeros Auxilios.
- Desarrollo Personal.
- Manejo a la Defensiva I.
- Manejo de Extintores.
- Diplomado sobre Impuestos - Obligaciones Tributarias.
- Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).
- Plan Estratégico del Comité de Inversiones - Técnica BSC.
- Presupuesto como Instrumento de Planificación y Administración, para una gestión eficiente, eficaz y efectiva.
- Migración Developer 6i a 10 g", para la Unidad de Informática.
- Prevención de Lavado de Dinero y Activos.
- Programa de Pares Multiplicadores (Prevención VIH-SIDA).
- Marco Legal para el Desempeño del Personal de Seguridad.





Comité de Higiene y Seguridad Laboral

Conformado por un equipo multidisciplinario y competente, al 2008 ha logrado una gestión muy positiva a través de un accionar dinámico y proactivo, comprometido en generar condiciones necesarias para un ambiente sano y seguro para quienes integran la Institución y para quienes visitan las diferentes instalaciones con las que se cuenta. Asimismo, tienen a su cargo liderar a los Brigadistas integrados en tres áreas: Evacuación y Rescate, Contra Incendios, y Primeros Auxilios. La realización de Simulacros de Evacuación en caso de Sismos e Incendios, fue una de las actividades más importantes desarrolladas por dicho Comité.

Sobre este equipo recae la regulación y vigilancia de la correcta aplicación de principios y prohibiciones éticas, derechos de los servidores públicos, denuncias y procedimientos del Tribunal de Ética Gubernamental. El trabajo desarrollado por dicho Comité a nivel institucional ha implicado el fomentar una cultura de respeto basada en los aspectos antes mencionados y cuya labor ha sido complementada por los Agentes de Enlace, quienes han brindado un mayor soporte en la promoción, difusión y capacitación de los aspectos de la Ley de Ética dentro de la función pública y la normativa aplicable. Para el IPSFA el estar en línea con esta política gubernamental le permite desarrollar una gestión con mayor respaldo y transparencia, en cuanto administrar fondos provenientes de la población cotizante.

Comisión de Ética Institucional





Programa de Valores

Vino a significar en el 2008 la práctica y vivencia de cada uno de los Valores Institucionales, mediante la realización de talleres prácticos desarrollados cada mes, en los cuales se logró la experiencia de que cada uno de los asistentes interactuaran positivamente mediante las diferentes dinámicas, interiorizando cada valor, compartiendo y aplicándolos en cada uno de sus puestos de trabajo. Es de hacer notar que uno de los logros más importantes resultantes de este programa, fue en el 2008, mejorar los niveles de compañerismo, identificación institucional y por consecuencia, la calidad en el servicio, que finalmente es una de las ideas básicas perseguidas, el tener personal competente y dispuesto a brindarle una excelente atención a los Afiliados.

Se implementó en el 2008 como una motivación y reconocimiento al desempeño del talento humano, evaluando aspectos como: actitud positiva, relaciones interpersonales, aporte de ideas para el fortalecimiento de procesos o mejora en el servicio, trabajo en equipo, optimización de tiempo, entre otros elementos de igual importancia. Dicho programa se desarrolló tomando en cuenta al personal que integra las diferentes dependencias de la Organización, seleccionando por voto secreto a los ganadores y finalmente llevando a cabo un escrutinio masivo para elegir al empleado más destacado que se convierte felizmente en el ganador. Cabe mencionar que con este tipo de actividades se promovieron valores como: trabajo en equipo, comunicación efectiva e innovación.

Programa Mejor Empleado IPSFA



Mejores Empleados 2008, representando a sus gerencias o áreas (de izq. a der.): Lic. Jorge Alberto Valladares, Gerencia General; Sr. Benjamín Albayero, Centros Recreativos; Sra. Trinidad de López, Gerencia de Inversiones; Sr. Israel Barahona, Gerencia de Prestaciones; Sr. Jesús Alberto Vásquez, FUDEFA; Sra. Dolores Yanira Valle, Gerencia Financiera; Sr. Oscar Ama Calzadía, Gerencia Administrativa; Sr. Anibal Salinas, CERPROFA.

Unidades de Negocio



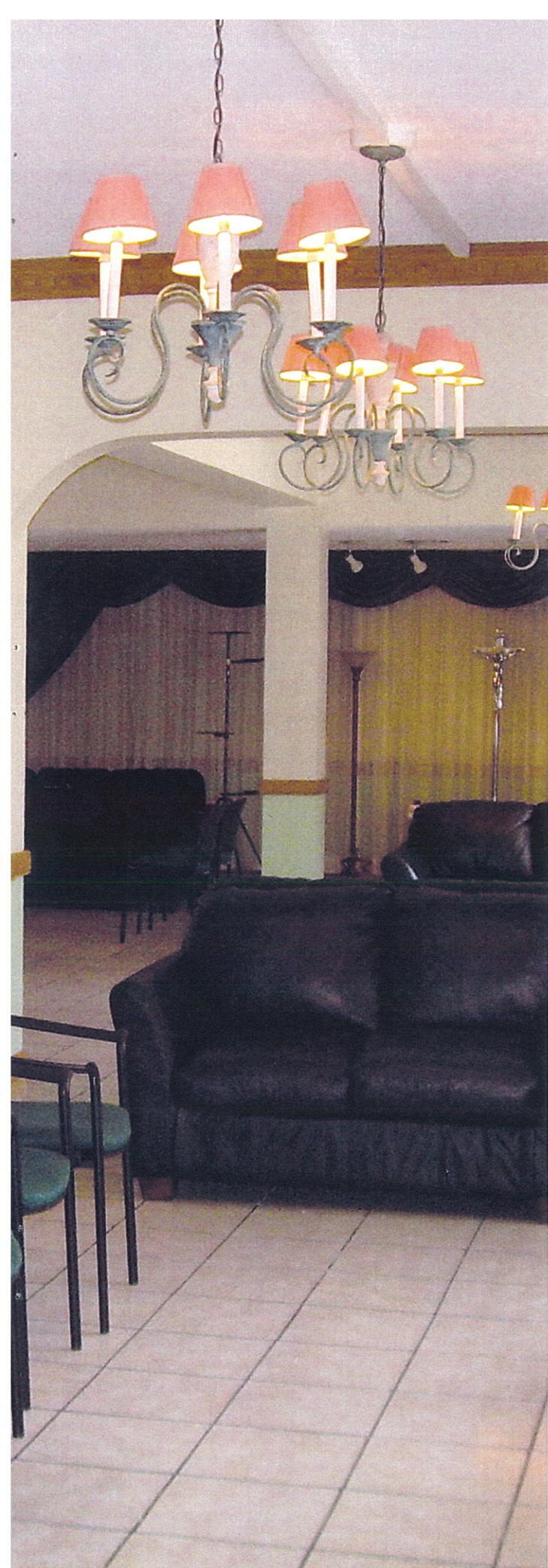
FUDEFA, con una filosofía de constante mejora.

La gestión desarrollada por la Funeraria de la Fuerza Armada a lo largo del 2008, ha sido productiva y de mucha aceptación por parte de sus clientes, ya que en esos momentos en donde se requieren los servicios que brinda la Funeraria, las expectativas de quienes los demandan son encontrarse con un apoyo completo, profesional, oportuno y satisfactorio. Por esta razón, importante es que este tipo de servicios se brinden en instalaciones adecuadas, con altos estándares y controles de calidad.

En ese año se realizaron gestiones y proyectos de mejora, siempre con la finalidad de ofrecer la mejor atención a los clientes.

Una de las principales gestiones fue la renovación del permiso de funcionamiento, siendo un logro muy significativo haberlo obtenido para 3 años, ya que la convierte en la primera Funeraria en contar con ese plazo. Entre los proyectos destacados es posible mencionar, la mejora en el tratamiento de aguas residuales incluyendo la utilización de químicos en el Área de Laboratorio, la cual está debidamente avalada por las instancias respectivas; así también, el cambio de mobiliario en las Capillas de Velación, mantenimiento y mejoras a su flota de carrozas fúnebres y la ampliación del servicio de la cafetería, ofreciendo mayor variedad para diversos gustos.





Por otra parte, en la búsqueda del liderazgo y fortalecimiento de la Imagen, se implementó el **servicio de cremación**, a precios competitivos; también, se ha logrado la **especialización en la repatriación de cadáveres**, acortando de 10 días que demora la competencia a 3 días por parte de FUDEFA, todo ello en cumplimiento con los requerimientos por parte de los entes externos y debido a las excelentes relaciones institucionales con las que se cuenta. Complementario a esto está la renovación del diseño del Sitio Web, como una alternativa más de servicio y para ampliar la cobertura, ya que es posible ofrecer tanto a clientes del interior del país como del exterior, los diferentes planes ofrecidos por el dinámico equipo que permanece al frente de FUDEFA.

Centros Recreativos



Año con año brindando una estadía confortable a todos sus clientes

Además de que el IPSFA tenga dentro de su función principal el brindar previsión y seguridad social a su población afiliada, también vela por ofrecerles otros beneficios adicionales, como son la recreación y el esparcimiento. Los Centros Recreativos se fundaron y funcionan con esa intención, pero también brindan sus servicios al público en general; es por ello que en el 2008 mantuvieron sus puertas abiertas siempre con la intención de ofrecer, de manera eficiente y confiable, diversión y confort a todos sus clientes.

Al cierre de este año, se evidencia una demanda bastante aceptable en las cuatro opciones de recreación, como son: Rancho Costa del Sol, RíoMar, Amatitán y Kilo 14; en los cuales se recibieron a más de 73 mil veraneantes, con un promedio de más de 6 mil visitantes cada mes por Centro Recreativo.

Playa Costa del Sol

El trabajo por parte del equipo que esta al frente de estos Centros ha sido permanente, en donde se han implementado una serie de mecanismos para atraer una mayor afluencia. Servicio al cliente personalizado, seguimientos de satisfacción, actividades de mercadeo para promoción e imagen, participación en eventos turísticos, suscripción de Convenios, incluyendo también la participación de su personal en un continuo Programa de Capacitaciones, han sido parte de las actividades desarrolladas para mantener a los Centros con un buen nivel de posicionamiento con respecto a los de más lugares de esparcimiento ubicados al interior del país.

Cabe resaltar que los Convenios se establecieron con 2 importantes empresas a nivel nacional, como son: SIGET y D'TODOCARD, en donde el personal que labora para éstas es beneficiado al contar con promociones en los 4 Centros Recreativos.



Kilo 14



Rancho Costa del Sol

Amatitán, Lago de Ilopango

Resultados del Ejercicio



INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica)

	2008	2007
RECURSOS		
FONDOS	\$ 2,121,226.14	\$ 2,329,266.97
DISPONIBILIDADES	2,104,224.41	2,310,954.21
ANTICIPOS DE FONDOS	17,001.73	18,312.76
INVERSIONES FINANCIERAS	\$ 105,224,978.64	\$ 105,792,073.57
INVERSIONES TEMPORALES	3,789,420.04	4,294,139.90
INVERSIONES PERMANENTES	36,411,513.28	36,930,643.57
INVERSIONES EN PRESTAMOS CP.	44,685.15	1,635.88
INVERSIONES EN PRESTAMOS LP.	63,084,158.08	62,681,338.12
DEUDORES FINANCIEROS	799,880.87	670,896.03
INVERSIONES INTANGIBLES	1,685,738.25	1,580,009.57
(-) AMORTIZACIONES ACUMULADAS	(590,417.03)	(366,589.50)
INVERSIONES NO RECUPERABLES	1,683,084.82	1,736,202.39
(-) RESERVA PARA INVERSIONES NO RECUPERABLES	(1,683,084.82)	(1,736,202.39)
INVERSIONES EN EXISTENCIA	\$ 351,407.89	\$ 204,055.79
EXISTENCIAS INSTITUCIONALES	351,407.89	204,055.79
INVERSIONES EN BIENES DE USO	\$ 86,330,015.27	\$ 54,126,809.95
BIENES DEPRECIABLES	18,238,865.04	15,597,196.47
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	(2,546,992.20)	(4,164,534.98)
BIENES NO DEPRECIABLES	70,638,142.43	42,694,148.46
INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS	\$ 4,408.21	\$ 126,891.14
INVERSIÓN EN BIENES PRIVATIVOS	4,408.21	126,891.14
TOTAL RECURSOS	\$ 194,032,036.15	\$ 162,579,097.42
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	8,509,714.75	8,631,228.25
OBLIGACIONES CON TERCEROS		
DEUDA CORRIENTE	\$ 2,798,276.82	\$ 1,414,170.59
DEPÓSITOS DE TERCEROS	2,798,276.82	1,414,170.59
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS	\$ 629,078.95	\$ 8,223,848.05
ENDEUDAMIENTO EXTERNO	0.00	7,307,728.90
ACREEDORES FINANCIEROS	629,078.95	916,119.15
SUBTOTAL	\$ 3,427,355.77	\$ 9,638,018.64
OBLIGACIONES PROPIAS		
FINANCIAMIENTO PROPIO	190,604,680.38	\$ 152,941,078.78
PATRIMONIO	53,014,124.47	18,543,423.17
RESERVAS	133,793,517.84	131,367,879.84
DETRAIMIENTO DE INVERSIONES EN BIENES DE USO	(4,921.87)	(1,695.58)
RESULTADOS DEL EJERCICIO	3,801,959.94	3,031,471.35
TOTAL OBLIGACIONES	\$ 194,032,036.15	\$ 162,579,097.42
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	8,509,714.75	8,631,228.25



MELBIJEOVANY DURAN ORELLANA
Jefe Departamento de Contabilidad
NRA 0113-10624-02-1998



DR. JORGE ALBERTO MUÑOZ HENRIQUEZ
Gerente General



DR. DINA MARIA SACA OLIVARES
Gerente Financiero



HLB EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
Auditores Externos





INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE
 (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de Norteamérica)

	2008	2007
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ 62,448,571.39	\$ 58,047,624.44
INGRESOS DE SEGURIDAD SOCIAL	42,483,258.92	40,970,395.14
INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS	8,483,495.12	9,094,965.27
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES	97,950.66	1,119,345.67
INGRESO POR VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS	9,285,432.20	2,185,783.34
INGRESOS POR ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	2,098,434.49	4,677,135.02
	<hr/>	<hr/>
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 58,646,611.45	\$ 55,016,153.09
GASTOS PREVISIONALES	45,656,293.54	43,884,790.47
GASTOS EN PERSONAL	4,173,132.12	4,115,513.75
GASTOS EN BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS	1,972,646.01	1,594,177.37
GASTOS EN BIENES CAPITALIZABLES	96,033.04	95,639.59
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	1,119,538.44	1,283,805.66
COSTOS DE VENTAS Y CARGOS CALCULADOS	2,660,747.74	2,090,213.04
GASTOS DE ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	2,968,220.56	1,952,013.21
	<hr/>	<hr/>
RESULTADO DEL EJERCICIO (SUPERÁVIT)	\$ 3,801,959.94	\$ 3,031,471.35



MELBI JOVANY DURAN ORELLANA
 Jefe Departamento de Contabilidad
 NRA 0113-10624-02-1998



DINA MARIA SACA OLIVARES
 Gerente Financiera



DR. JORGE ALBERTO MUÑOZ HENRIQUEZ
 Gerente General

HLB EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
 Auditores Externos

