



Memoria de Labores
2009

IPSFA





Memoria de Labores
2009

IPSFA



Contenido

Mensaje de Gerente General pg. 2

Consejo Directivo pg. 3

Informe Previsional pg. 4

Informe de Gestiones pg. 8

Gestión de Negocios pg. 9
Gestión Servicios pg. 13
Gestión Administrativa pg. 17
Gestión Financiera pg. 21

Enfoque Humano de la Previsión Social pg. 24

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
Lealtad
Honestidad
Solidaridad

Mensaje del Gerente General

El Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, fue creado para administrar diversos fondos previsionales, entre ellos, el de pensiones, fondo de retiro, seguro de vida y rehabilitación. Todos estos Fondos, son generados a partir de cotizaciones de parte del trabajador o afiliado y de los aportes del patrono. En 2009 estamos a 29 años de creación del Instituto y hasta la fecha veinte millares de personas han sido y siguen siendo beneficiadas, cumpliendo así con el compromiso asumido por el Instituto desde su fundación.



Cnel. y Lic. René Antonio Díaz Argueta
Gerente General IPSFA

Una característica del sistema previsional del IPSFA, es que los cotizantes activos financian a los cotizantes pasivos; al principio los primeros generan fondos abundantes porque hay pocos retirados o pensionados, con el paso del tiempo

se revierte esta tendencia y llega el tiempo en que es necesario utilizar las reservas que se hayan acumulado. El 2009 fue el año en que por primera vez han sido afectadas las reservas del Instituto, a efecto de cumplir con los compromisos previsionales; no obstante, nuestra meta es que todo el sistema sea sostenible en el largo plazo, es por ello que se debe acompañar la gestión administrativa con un plan estratégico que prevea los recursos financieros necesarios, y a la vez permita tomar las medidas administrativas, técnicas y legales que garanticen la estabilidad del sistema.

En términos generales, podemos decir que los ingresos de gestión en 2009 fueron muy buenos, pues alcanzaron 8.4 millones de dólares, sin embargo insuficientes para cubrir todo el déficit previsional del período; esta situación plantea nuevos retos para el futuro del Instituto, pues nuestra misión más importante es la sostenibilidad del sistema previsional y y ello nos obliga a replantearnos tal situación en forma estratégica, pues todos sabemos que en el largo plazo todo cambia, por que el ambiente donde nos desenvolvemos cambia también.

Cabe resaltar que, durante el 2009 se realizó un esfuerzo conjunto por parte del Consejo Directivo y la alta administración de este Instituto, para actualizar el Plan Estratégico Institucional. Producto de este proceso se han elaborado una serie de Proyectos de Inversión tales como: la creación de un Banco, una Aseguradora, un Cementerio, un Proyecto de Vivienda; los cuales demostrarán su viabilidad en el corto plazo y se espera que coadyuven al esfuerzo financiero del Instituto; asimismo se gestionarán las reformas a la Ley del Instituto, necesarias para modernizarla y hacer cambios que ayuden a mejorar la posición financiera actual.

No perdemos de vista la razón de ser, que es servir a nuestros afiliados, enmarcados en una gama de valores institucionales que norman nuestro comportamiento, permitiendo Confiabilidad en la Administración, Calidad en el Servicio, Profesionalismo, Innovación, Efectividad, Competitividad, Integridad, Identidad, Trabajo en Equipo, Lealtad, Honestidad y Solidaridad; plataforma de valores indispensables para actuar responsablemente frente a las obligaciones previsionales.

Consejo Directivo

al 31 de diciembre 2009



**Francisco Luis
Silva Avalos**
Coronel Inf. DEM
Director Presidente



**José Luis Ramón
Rosales Panameño**
General de División
Director Propietario
Categoría Pensionado



**Juan Antonio
Calderón González**
Capitán Nav. DEM
Director Propietario
Categoría de
Oficiales Superiores



**Oscar Armando
Hernández Navas**
Coronel P.A. DEM
Director Propietario
Categoría de
Oficiales Superiores



**Edwin Alexander
Velasco Saravia**
Capitán e Ingeniero
Director Propietario
Categoría de
Oficiales Subalternos



**Jorge Alberto
Cruz López**
Capitán y Licenciado
Director Propietario
Categoría de
Oficiales Subalternos



**Roberto
Vásquez Vides**
Licenciado
Director Propietario
Categoría Civil



**René Antonio
Díaz Argueta**
Coronel y Licenciado
Secretario y Gerente General

Informe Previsional

La crisis iniciada en el 2007 ha sido señalada por muchos especialistas internacionales como la "crisis de los países desarrollados", ya que sus consecuencias se observan fundamentalmente en los países más ricos del mundo.

Debido a la alta dependencia de la economía salvadoreña, el país fue impactado por la recesión global especialmente en el área del crecimiento económico, en las remesas provenientes de los migrantes y en la inversión extranjera. Otro de los factores que se vio influenciado por esta situación, fue el aumento del desempleo, viéndose reflejado en la reducción de cotizantes a la Seguridad Social.

Particularmente en el IPSFA, el impacto de estas variables no fue significativo, ya que, a pesar de la leve disminución de cotizantes de los diferentes regímenes, el ingreso previsional con respecto al 2008, se incrementó en un 3.5%; debido al aumento en los salarios que se dio a nivel gubernamental en el 2009.

Cabe mencionar, que el Sistema de Pensiones que administra este Instituto, es

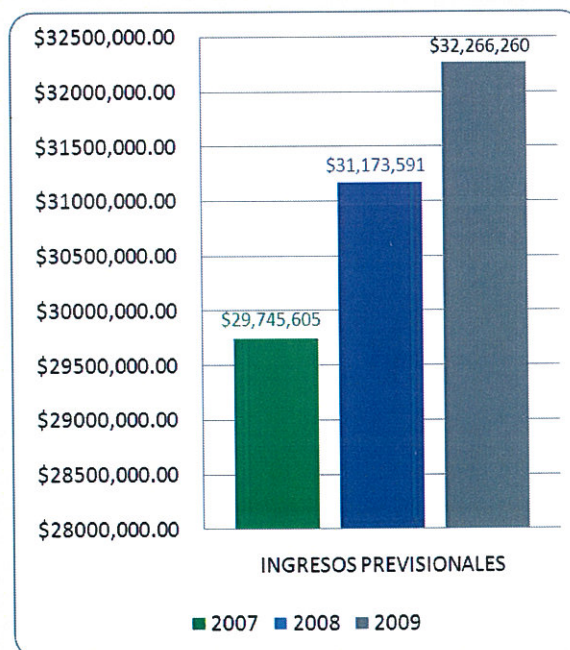
obligatorio para todo el personal que está de Alta en la Fuerza Armada (Régimen General y Especial MINDEF), Cuerpo de Bomberos de El Salvador, CEFAFA y personal reafiliado. Esta última población se refiere a las personas que por medio del Decreto Legislativo 727 se reincorporaron a cotizar desde el año 1999, y en la actualidad está constituida por el personal que labora en las empresas privadas e instituciones públicas, así como aquellos que cotizan de forma independiente.

A diciembre del 2009, se contabilizaron 38,699 cotizantes activos, y sus ingresos totales representaron un poco más de \$32 millones de dólares, correspondientes al 51.46% aporte patronal y 48.54% cotizaciones del afiliado. El número de aportantes decreció en un 2.52% entre el 2008 y 2009, a consecuencia de que se produjo un deterioro en las condiciones del mercado laboral a nivel nacional, evidenciándose para el caso de los afiliados, en mayor desempleo e incremento de la evasión en el pago de cotizaciones. Significando por tanto para el IPSFA, que

el número de afiliados cotizantes en relación a los afiliados totales fue del 64.38%.

En cuanto a los Ingresos Previsionales provenientes de aportes y cotizaciones, tal y como la gráfica 1 muestra, crecieron para el período del 2007 al 2009 de \$29,745,605 a \$32,266,260. Esto es el resultado de las diferentes variables relacionadas, como lo son entre otras, el número de aportantes y los salarios devengados durante esos años.

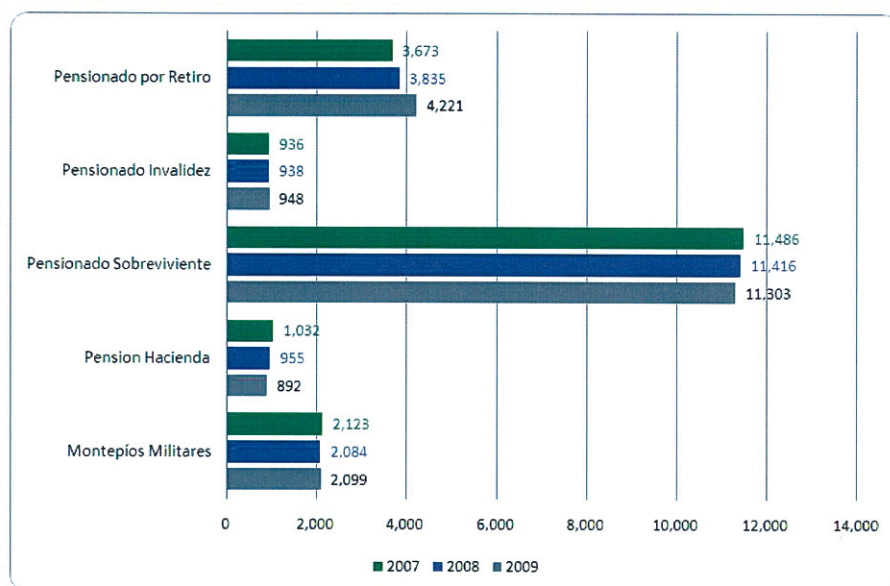
Comparativo Ingresos Previsionales 2007 - 2009



gráfica 1

Informe Previsional

Cantidad Población Pensionada comparativo 2007-2009



gráfica 2

Pensiones

En cuanto a la cobertura que tuvo el Sistema en el 2009, las Pensiones por Retiro que se otorgaron fueron 341, las Pensiones por Invalidez 23 y las Pensiones por Sobrevivientes 263, representando un flujo de egresos totales de \$ 36,411,522

Adicionalmente, se dio cobertura a 892 Pensionados Hacienda y 2,099 Montepíos Militares, a cargo de la Hacienda Pública representado por un egreso de \$2,572,978 y \$3,137,964 respectivamente.

La distribución total de pensionados correspondiente a las diferentes poblaciones de cotizantes, se refleja en el siguiente cuadro:

Pensionados por Población	Pensionados por Retiro	Pensionados por Invalidez	Pensionados por Sobrevivientes
Ministerio de la Defensa Nacional	3,973	919	10,483
Cuerpo de Bomberos de El Salvador	36	1	34
Centro Farmacéutico de la Fuerza Armada	3	0	4
Sector Público, Privado, Municipal e Independientes	209	28	782
Totales	4,221	948	11,303

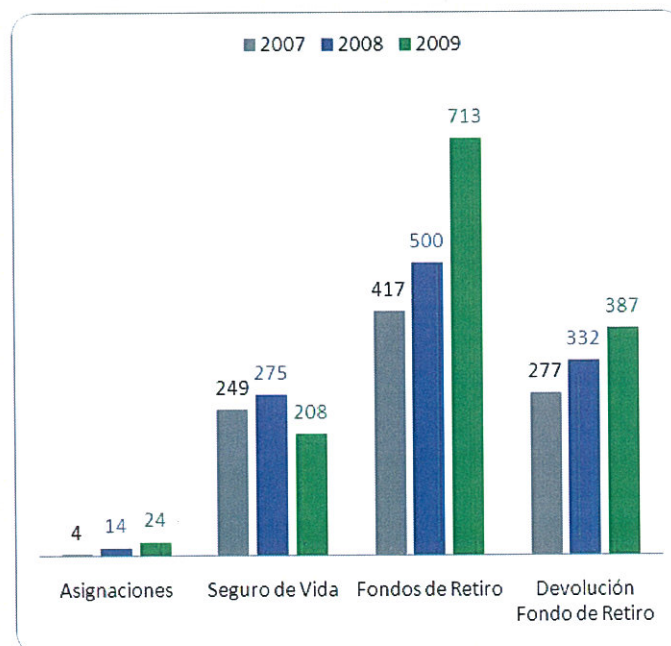
Informe Previsional

Otras Prestaciones

Por otra parte, se concedieron 24 Asignaciones, prestación a la que tienen derecho aquellos cotizantes que habiendo adquirido edad para pensionarse no cumplen con el tiempo de cotización requerido, monto que ascendió a \$50,414 dólares; también se otorgaron 713 Fondos de Retiro representados por un egreso de \$10,130,361 dólares, 387 Devoluciones de Cotizaciones al Fondo de Retiro, por \$83,561 dólares, las cuales fueron entregadas a todos aquellos afiliados que se retiraron del servicio militar de forma definitiva y no adquirieron el derecho a percibir el Fondo de Retiro.

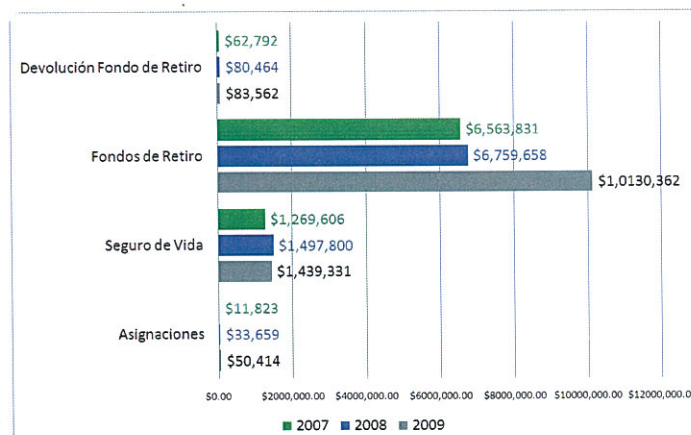
Asimismo, se pagaron 208 Seguros de Vida que ascendieron a un total de \$1,439,331 dólares; mostrando una tendencia creciente para las primeras tres prestaciones y una baja en los Seguros de Vida solicitados, con respecto a los años 2007 y 2008, lo cual se puede observar en las gráficas 3 y 4.

Cantidad de otras Prestaciones otorgadas comparativo 2007-2009



gráfica 3

Montos Pagados de otras Prestaciones Otorgadas comparativo 2007-2009



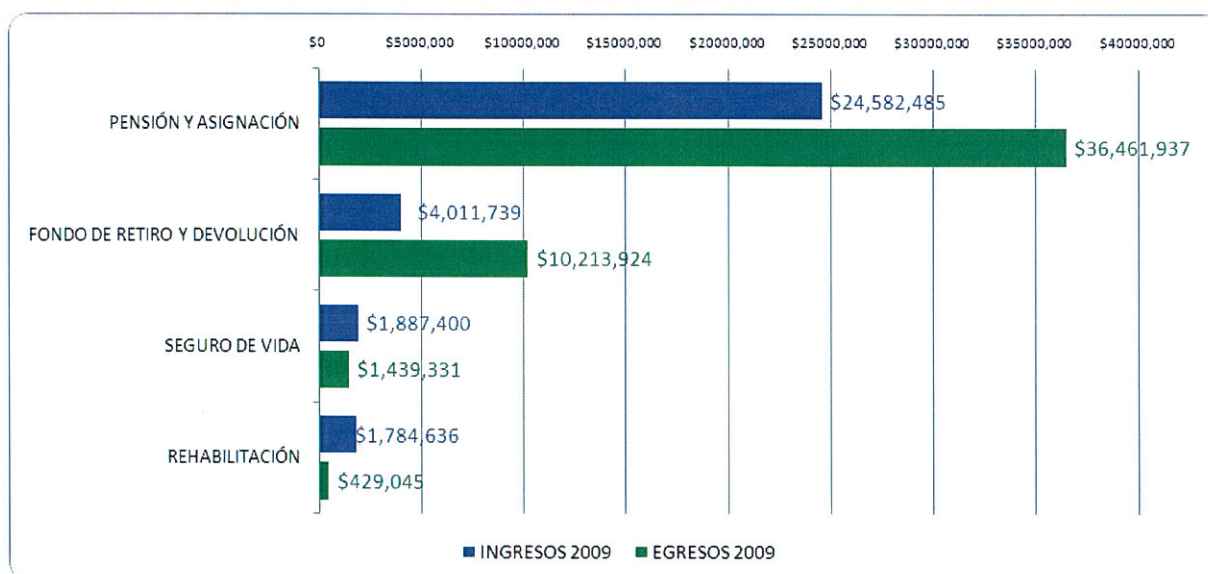
gráfica 4

Informe Previsional

Concluyendo, el resultado previsional (diferencia entre ingresos totales por aportes-cotizaciones y egresos totales por prestaciones), muestra que el gasto supera en un 33.33% a los ingresos previsionales; diferencia que está siendo cubierta principalmente a través del rendimiento que genera la cartera de inversión (ver gráfica 5).

Por tanto, el IPSFA reafirma cada año su compromiso por cumplir con sus obligaciones y brindar un excelente servicio a todas sus poblaciones cubiertas, no sólo otorgándoles las prestaciones y beneficios a los cuales tienen derecho, sino contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

Ingresos - Egresos Previsionales 2009



gráfica 5

Informe de Gestiones

Gestión de Negocios

El Instituto, en ejercicio de sus facultades legales, y en con el propósito de lograr sus objetivos estratégicos, ha invertido las reservas técnicas en los portafolios de Inmuebles, (que incluye Centros Recreativos y Fincas Agrícolas), Préstamos e Inversiones en el exterior. También maneja, dentro de sus inversiones a la Funeraria de la Fuerza Armada.

Portafolio de Inmuebles

En relación a la Cartera de Inmuebles, la gestión 2009 se enfocó en la conversión de aquellas propiedades no rentables en activos líquidos que generen utilidades y, en consecuencia, aumenten en el nivel de las reservas. De ahí que se lograron compromisos de venta de dos importantes inmuebles que son: La Quinta María Luisa y la Villa Dueñas, ambas propiedades ubicadas en el área metropolitana, que en total, generarán al Instituto recursos de liquidez por el orden de 4.2 millones de dólares.

Asimismo, se vendieron inmuebles varios como terrenos, viviendas recuperadas,

y otros que fueron recibidos en donación por parte del Estado por un monto global de 425 mil dólares. Es oportuno mencionar que las viviendas recuperadas son inmuebles, que por su ubicación, presentan dificultades para su comercialización, debido a que la mayoría de ellos están ubicados en zonas calificadas como delin- cuenciales.

Para finales de 2009, la cartera de inmuebles totalizó 85.9 millones de dólares, incluyendo la depreciación.

En cuanto a los resultados de gestión de las Fincas Agrícolas, tenemos que se vendieron 1,400 quintales de café oro (media altura y bajo) por un valor total de \$ 138 mil dólares, habiéndose logrado un excelente precio dada las clases de café producido.

Por otra parte, el Instituto cuenta con cuatro centros turísticos o recreativos, que son: Kilo 14, Rancho Costa del Sol, también conocido como Rancho Angulo, Riomar Club y Amatitán.



Rancho Costa del Sol



Bungalows, Rancho Costa del Sol



Centro Recreativo Kilo 14

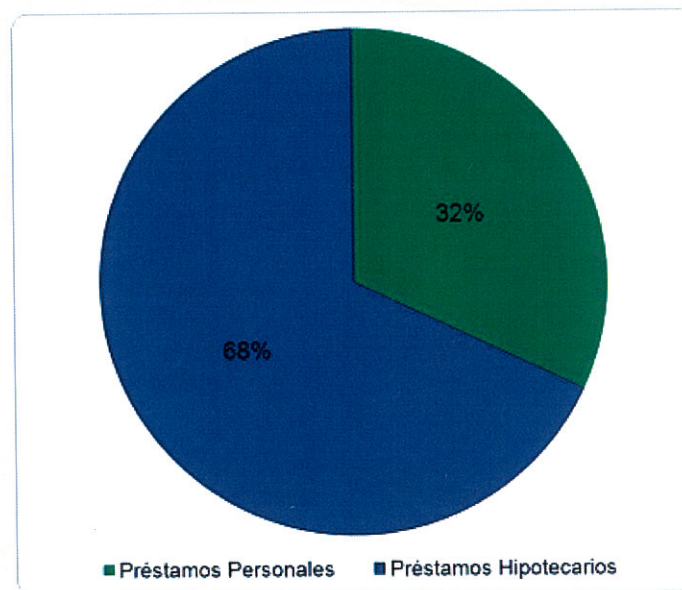
Gestión de Negocios

Estos centros fueron originalmente establecidos para brindar ambientes de merecido descanso y esparcimiento a los efectivos militares, pero actualmente dan servicio a todo el público. De ahí que durante 2009, se atendieron a 50,371 personas en la categorías de afiliados y de unidades militares; a 37,210 en la categorías de particulares, de los cuales 10,927 provienen de empresas con las que tenemos convenios; y 16,389 en la categorías de adultos mayores.

Portafolio de Préstamos

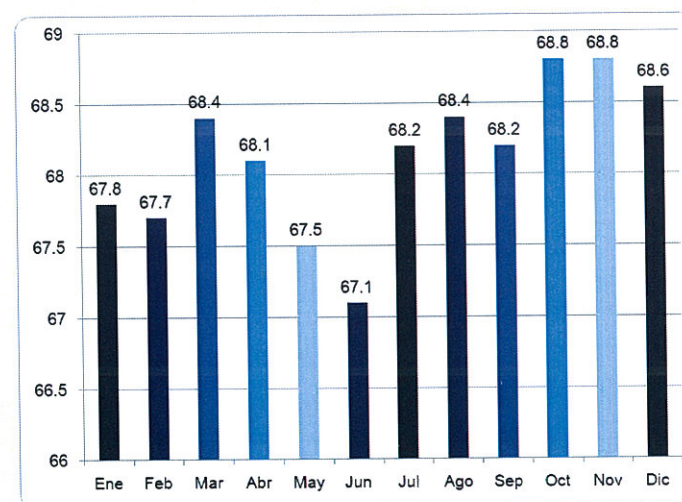
En lo relacionado con la Cartera de Préstamos, durante 2009, el Instituto atendió 5,363 solicitudes de préstamos, de las cuales 5,103 fueron préstamos personales que totalizaron 12.5 millones de dólares y 260 fueron préstamos hipotecarios, por un monto de 5.9 millones de dólares, para totalizar 18,4 millones de dólares. Al final de 2009, la cartera de préstamos totalizó 68.6 millones de dólares y los intereses devengados totalizaron los 7.5 millones de dólares (ver gráficas 6 y 7).

Inversión en Préstamos 2009



gráfica 6

Comportamiento de los Préstamos 2009



gráfica 7

Portafolio de Inversiones en el Exterior

El 2009 marcó, de alguna forma, el inicio del fin de la severa crisis económica que abatió al mundo desde 2007. Aunque el empleo, y por tanto el consumo, no acabaron de despegar en los países del primer mundo, la actividad económica en general comenzó a mostrar señales de una débil pero consistente recuperación. Fiel reflejo de ello fue la actividad de la bolsa de valores a nivel mundial, que comenzó el año vacilante, pero que a medida transcurrió el tiempo mostró una tendencia claramente al alza, lo que permitió a los mercados recuperar niveles que se lograron previo a la crisis.

En consonancia con lo anterior, el portafolio de inversiones del IPSFA en el exterior logró capturar los beneficios derivados de la recuperación, obteniendo un crecimiento del 15.57% cerrando con un valor de mercado de \$US 32.2 millones. Crecimiento que si consideramos la fuerte

caída del 25% experimentada en 2008, significa un crecimiento real de un poco más del 40% (medido desde inicios hasta finales del 2009).

Importante es destacar que este positivo resultado no solo se debió a la buena gestión desarrollada por las casas administradoras de inversiones contratadas por el IPSFA (Wells Fargo, Oppenheimer, y Pershing) si no también a las acertadas decisiones que fueron tomadas por el Consejo Directivo con base a las propuestas que en materia de inversiones presentaron la Gerencia de Inversiones y el Departamento de Análisis de Inversiones desde antes del estallido de la crisis, logrando con ello mejorar la capacidad del portafolio para sobrevivir a ese duro momento. Por lo anterior, puede decirse que 2009 fue un año muy positivo para las inversiones que el IPSFA mantiene en el exterior.

Funeraria de la Fuerza Armada (FUDEFA)

FUDEFA, al igual que los Centros Recreativos, fue originalmente establecida para brindar servicios funerarios a los efectivos y oficiales de la Fuerza Armada y a los miembros de sus grupos familiares. Posteriormente, tomó nuevo impulso expandiendo su cobertura a clientes en general.

Durante 2009, se brindaron servicios funerarios de alta calidad, por lo que se atendieron 140 casos de Auxilio de Sepelio para afiliados fallecidos; 410 servicios funerarios de emergencia para público en general y 57 servicios para público en general que son beneficiarios del Plan Prevenir.

Con relación al otorgamiento de la prestación Auxilio de Sepelio, cabe resaltar que es financiada por el Ministerio de la Defensa Nacional, para atender en caso de fallecimiento a los afiliados de alta en la Fuerza Armada y Pensionados del IPSFA.

Específicamente en el año fueron atendidos 140 casos en concepto de Auxilio de Sepelio, con una inversión total de \$ 41,645.16, lo cual se refleja en las gráficas 8 y 9.

Esta gestión de negocios, se realizó en el contexto de la mejora continua de los servicios que se prestan. Por ello el interés de renovar sistemáticamente y darle mantenimiento a equipos del laboratorio de embalsamamiento; por mantener vigilancia en la calidad y cantidad de los diferentes suministros como ataúdes o de los servicios como transporte de fallecidos o celebración del funeral, como ejemplos.



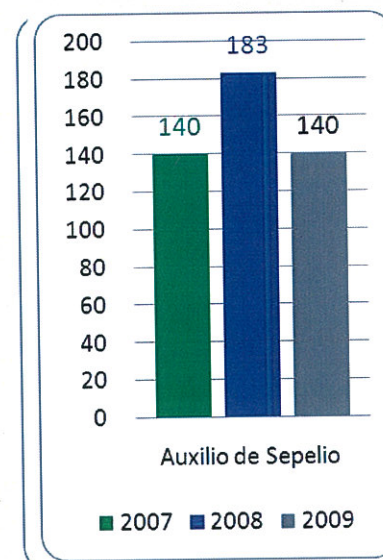
La alta calidad ofrecida por la FUDEFA, permitió no sólo mantener, sino también incrementar el número de convenios con importantes empresas, privadas, gubernamentales y ONG's, cuyos miembros son beneficiados con

descuentos especiales en el caso de que necesiten atención por parte de la funeraria. Una de las ventajas que la FUDEFA ofrece es Plan Prevenir, que permite que cualquier persona, particular o afiliado, tenga acceso a servicios funerarios mediante un plan de pagos anticipado que lleva consigo dos seguros, uno de deuda y otro de vida, que se constituyen en una gran ayuda económica en el caso de fallecimiento de cualquier beneficiario de dicho plan.

En resumen, el IPSFA, mantiene una cartera de inversiones sumamente diversificada, lo que le ha permitido remontar diferentes situaciones difíciles, especialmente la crisis financiera que no sólo afectó a los Estados Unidos, sino también a la economía salvadoreña.

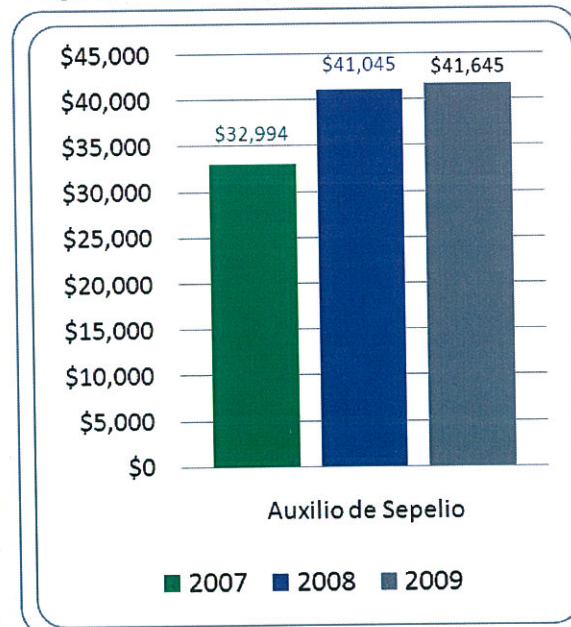


Cantidad de casos atendidos comparativo 2007 - 2009



gráfica 8

Pago de Auxilio de Sepelio comparativo 2007 - 2009



gráfica 9

El IPSFA tiene como finalidad garantizar un sistema de previsión social que sea sostenible, para beneficio de todas las poblaciones afiliadas que le han confiado sus fondos, esto se traduce en cumplimiento de las obligaciones previsionales mediante una administración eficiente y una plataforma de servicio que permite la atención oportuna de sus necesidades.

Para tal fin, se desarrollan una serie de gestiones orientadas a que, tanto afiliados activos como pensionados, puedan obtener sus prestaciones en el momento que lo necesiten y de acuerdo a los requisitos legales establecidos. Dichas gestiones incluyen mejoras constantes en los procesos, excelente atención y facilitación de los trámites; todo enmarcado en que los servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida de los afiliados y beneficiarios, tal y como reza la misión institucional.

Siendo lo anterior de alta prioridad para este Instituto, en el 2009 se desarrollaron las siguientes actividades para mejorar la calidad en los

servicios ofrecidos. No se omite manifestar que, sólo en el Área de Servicio al Cliente, en todo el año se atendieron más de 100,000 casos, entre: solicitudes de información, trámites de prestaciones, préstamos, emisión de documentos, entre otros.

Extensión de servicios de CERPROFA en San Miguel

Con el objeto de ampliar la cobertura de servicios que brinda el Centro de Rehabilitación Profesional de la Fuerza Armada (CERPROFA) para beneficiar a los usuarios residentes en la zona oriental del país, en septiembre 2009 se instauraron los servicios de prótesis, órtesis y entrega de aditamentos dentro de la Sucursal IPSFA San Miguel.

Esta gestión fue percibida positivamente por los usuarios de esa zona, que pudieron de esta forma recibir una atención más inmediata, lo cual también les redujo costos para su movilización. Pueden acceder a los servicios mediante cita previa en CERPROFA San Salvador.

Por otra parte, siempre con la premisa de brindar un mantenimiento oportuno a todos aquellos que sufrieron alguna lesión a causa del conflicto armado que vivió el país, este Centro participó en las jornadas médicas realizadas en las Unidades Militares, y se realizaron 45 visitas domiciliarias para evaluar la situación de los usuarios que tienen mayores dificultades para trasladarse.

En cuanto al total de servicios ofrecidos durante el 2009, se reporta la fabricación de 397 prótesis, 52 órtesis y 1222 reparaciones, asimismo se entregaron más de 4,000 aditamentos.



Programa del Adulto Mayor

Desde 1992, este Instituto es parte del Consejo Nacional de Atención Integral a los Programas de los Adultos Mayores (CONAIPAM), con el objetivo de contribuir al mejoramiento del bienestar social y fortalecimiento de la salud física y mental de los adultos mayores, en cumplimiento a la Ley de Atención Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento; siendo el ente rector en la actualidad la Secretaría de Inclusión Social.

Es por ello que, IPSFA cuenta con el Programa del Adulto Mayor, mediante el cual aplica metodologías y estrategias dirigidas a sus pensionados, en procura de permitirles ser merecedores de una existencia muy digna y satisfactoria en esa etapa tan importante en sus vidas.



Dicho programa cubre distintas áreas de intervención gerontológica, encaminadas a promover la salud y bienestar social de sus participantes, así como su integración grupal y familiar, que son: recreativa, motivacional, ocupacional y cultural.

Durante el 2009, se desarrollaron diversas actividades dentro de este contexto, pudiendo resaltar que los Grupos de Danza Folklórica, Coro Musical y Banda Filarmónica, tuvieron destacada participación en eventos a los cuales fueron invitados por instituciones gubernamentales y educativas. Dentro de la terapia ocupacional, se les impartieron cursos de cocina y manualidades, estas últimas no sólo las mostraron en exposiciones, sino que se les facilitó su comercialización. También, se les organizaron eventos recreativos y de esparcimiento como excursiones y celebraciones de fechas especiales; además de charlas motivacionales y campañas de vacunación contra la influenza.

Es de relevancia mencionar que, producto de un Convenio con la Universidad

Cristiana de las Asambleas de Dios, los pensionados han sido beneficiados con clases de computación e inglés, por lo que en el 2009 los primeros grupos recibieron los cursos respectivos.



Descentralización de Control de Beneficiarios

El IPSFA, en cumplimiento a su Ley y regulaciones de entes fiscalizadores, desarrolla en forma permanente el Control Semestral de Beneficiarios de Pensión de Sobreviviente y de Montepío Militar, para lo cual se cuenta con un Centro de Control Pensiones en San Salvador y las Sucursales IPSFA en San Miguel y Santa Ana donde se realiza esta actividad, y en los cuales fueron atendidos casi 19,000 beneficiarios en el año.

Este Control incluye padres, cónyuges, compañeras de vida e hijos de afiliados fallecidos; quienes deben presentarse dos veces al año a estas oficinas para que le sean verificados sus documentos y al mismo tiempo, permitan al Instituto prever que gocen de su pensión mensualmente y en forma ágil.

Cabe mencionar que, este compromiso implica a esta población incurrir en costos de transporte y alimentación, además de los riesgos físicos a los que se enfrentan. Ante esta situación, a finales del

2009 se elaboró un plan de acción orientado a facilitar a estos Beneficiarios el cumplimiento de su control de vivencia y verificación de requisitos, para que pudieran realizarlo a partir del 2010 en sedes cercanas, seguras y accesibles a su domicilio, como lo son las Unidades Militares.

Para ejecutar exitosamente este Plan, en diciembre 2009 se desarrolló un Programa de Capacitación dirigido al personal que estará a cargo de este control en las Unidades Militares, por lo que se les brindó la información, papelería y material necesario para tal fin.

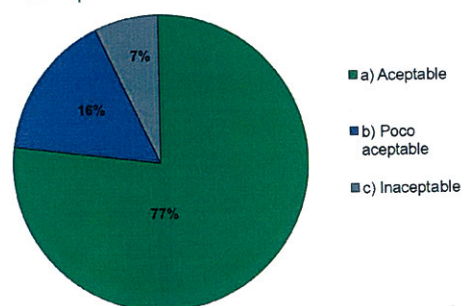
Consecuente con este proyecto y siendo importante para este Instituto garantizar el pago de las prestaciones, también se realizó un Plan de Depuración de Información en las Bases de Datos de Beneficiarios, lo cual comprendió más de 11,000 registros de Pensionados por Sobrevivientes y más de 2,100 de Montepíos Militares.

Monitoreo de la Atención al Cliente

IPSFA mantiene el compromiso de brindar a sus afiliados y pensionados un excelente servicio, desde el momento que solicitan la información hasta culminar con éxito su trámite, y de esta manera ver materializada la cobertura previsional a la que tienen derecho. Parte de este compromiso, es también verificar que las necesidades de estas poblaciones sean satisfechas y que la calidad en la atención llene sus expectativas; por esta razón, se desarrolla a lo largo del año el Monitoreo de la Atención al Cliente, consistente en establecer contacto vía telefónica con personas que realizaron algún trámite, tanto en oficinas centrales, como en las Sucursales en San Miguel y Santa Ana.

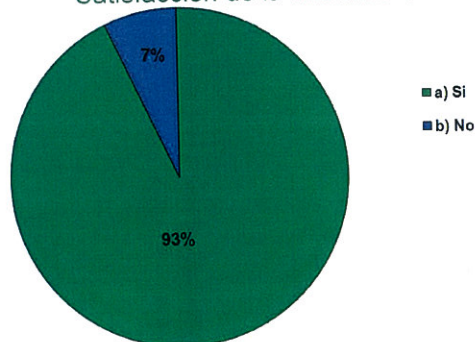
La actividad antes mencionada, se realiza en forma trimestral utilizando un cuestionario de 3 preguntas, en donde los factores a evaluar son: tiempo de resolución del trámite, la información y la atención brindada por el empleado.

Tiempo de Resolución del Trámite



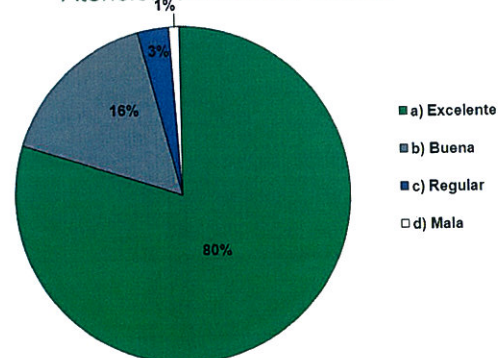
gráfica 10

Satisfacción de la Información



gráfica 11

Atención brindada al Cliente



gráfica 12

Los resultados del 2009 fueron muy positivos para la Institución, ya que los porcentajes en la atención brindada y en la información que recibió el cliente para realizar su trámite rondaron el 100% de aceptación por parte de las personas encuestadas. El resultado del tiempo de resolución del trámite se vio afectado en el primer trimestre del año, por la reducción en la oferta de préstamos que tuvo el Instituto en ese momento. Se presentan las gráficas consolidadas 10, 11 y 12, de los 4 informes que se emitieron, con una muestra de 100 personas.

Actualización de Datos de Empleadores

Con el propósito de mantener una base de datos confiable de las empresas e instituciones empleadoras de este Instituto, se realizó en el 2009, en forma directa y personalizada la actualización de datos generales de más de dos mil, obteniendo con ello la información precisa de su giro, contactos, direcciones, correos electrónicos, teléfonos, entre otros.

Esta actividad permitió estrechar lazos corporativos y establecer una comunicación institucional oportuna mediante diversos canales, lo cual favorece a los Empleadores en el sentido de contar con la asesoría y apoyo necesario para la realización de los distintos procesos en donde se ven involucrados, pudiendo mencionar: elaboración de planillas de cotizaciones, solicitud de solvencias, depuración de mora presunta, solicitud de código de empleador y devoluciones. Como resultado de esta actualización, fue la creación de la base de datos de correos electrónicos, mediante los cuales se les remiten con periodicidad los boletines informativos que se elaboran principalmente para ellos, en aras de brindarles un excelente servicio.

En el período que se está reportando, y como parte de una estrategia permanente para el cumplimiento de los objetivos institucionales, las gestiones que se realizaron internamente para el desarrollo de la organización, en cuanto a mejorar los sistemas de información, fortalecer la comunicación institucional, mantener la cultura de ética y valores, prever riesgos ocupacionales y ambientales; conformaron el engranaje de elementos necesarios para realizar las operaciones de una forma eficiente y eficaz, que al final se tradujo en una mejor entrega de los servicios que ofrece la Institución.

Tecnología

La tecnología disponible permite al IPSFA, garantizar eficiencia, seguridad y transparencia en los servicios, ya que se le proporcionan las herramientas necesarias al personal, para realizar en forma óptima sus actividades diarias en cuanto administrar la información institucional.

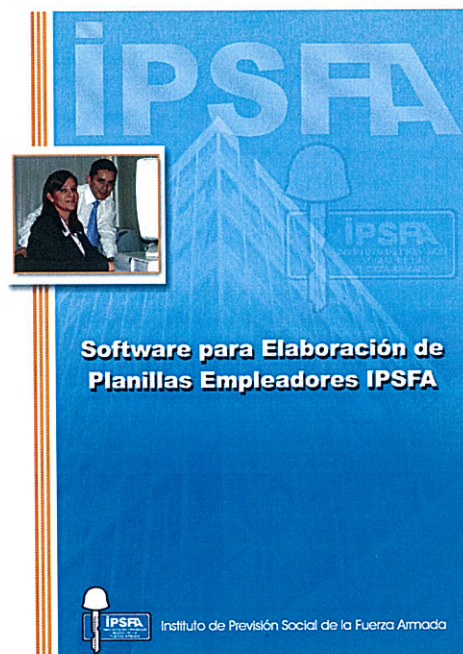
El Sistema Informático Transaccional llamado NEO IPSFA, es el que facilita a los usuarios del mismo las

diferentes actividades relacionadas a la administración de la información, ésta es resguardada en forma segura y consistente en la Base de Datos Oracle. Asimismo, se cuenta con la cantidad de Servidores necesarios, estaciones de trabajo, dispositivos de comunicación, filtros, respaldos y Software, ajustados a las necesidades del Instituto.

En el 2009, se obtuvo una serie de logros a nivel tecnológico, como: la aprobación del Sistema Contable Institucional por parte del Ministerio de Hacienda, la creación y administración de la Red Metropolitana Institucional, implementación de un Archivo Digital y la migración de la Base de Datos a una nueva versión que permitiera un incremento significativo en el tiempo de respuesta del sistema institucional.

También, orientadas a reducir costos, se realizaron acciones de migración de los servidores de las bases de datos y de las aplicaciones, se dio mantenimiento preventivo de servidores y fibra óptica a lo largo del año con recursos internos, y se centralizó la impresión de documentos.

Otro proyecto de relevancia fue la Creación del Software para Elaboración de Planillas, para ser entregado a las instituciones y empresas que en su carácter de Empleadores, realizan el pago de cotizaciones de los afiliados al sistema previsional del IPSFA. Con esta herramienta se pretende sistematizar este proceso de tanta importancia, con el objetivo de que el llenado de planillas sea más eficiente, ágil y oportuno.



Diseño Nuevo Sitio Web Institucional

A finales de ese año, se trabajó en un proyecto para crear un nuevo Sitio Web, que fuera de mayor proyección, así como de utilidad para afiliados, pensionados, empleadores y todo aquel que desee conocer más acerca del IPSFA; es por ello que, se elaboró una propuesta con un estructura nueva, con un diseño atractivo y con suficiente cantidad de contenido para que todo visitante encuentre los temas de su interés.



Esta importante herramienta comunicacional, bajo el dominio www.ipsfa.com, además de fortalecer la imagen corporativa de IPSFA, desea responder a las necesidades de información de sus clientes, facilitándoles los medios adecuados para estar en contacto con ellos. Dicho Sitio contiene un menú principal para que los afiliados, dependiendo del régimen a que pertenecen, y los pensionados puedan encontrar las prestaciones a las que cotizan, procesos de pago de planillas, actualizar datos, solicitar solvencias, y otros más.

Así también, incluye información sobre los préstamos que se conceden a los afiliados y pensionados, los inmuebles que están en venta y las publicaciones realizadas; sin dejar de resaltar la zona de descargas de documentos como: Ley y Reglamento del IPSFA, Software para Elaboración de Planillas, Memorias de Labores y Solicitudes de Préstamos; lo cual tiene alta demanda por parte de la población no sólo afiliada, sino de otras Instituciones, Empresas y estudiantes. El lanzamiento de dicho Sitio Web se programó para inicios de 2010.

Gestión de Comités

El IPSFA tiene dentro de su organización, tres Comités conformados por personal multidisciplinario para velar por el cumplimiento de los objetivos por los cuales fueron creados; éstos son: Comisión de Ética Gubernamental, Comité de Higiene y Seguridad Laboral y Sub Comités de Unidades Descentralizadas y Comité de Gestión Ambiental.

La labor de la Comisión de Ética se orienta a que tanto los Principios, Deberes y Prohibiciones Éticas, como los Derechos de los Servidores Públicos se difundan e interioricen en el Instituto, con la finalidad de que las operaciones se realicen dentro del marco exigido dentro de la Ley de Ética Gubernamental.

Como parte de las exigencias del Art.38 de dicha Ley, durante el 2009 se impartieron capacitaciones sobre esta temática a nivel de toda la organización, en donde el personal participante pudo realizar consultas en forma directa, y se le retroalimentó sobre los pasos para la Denuncia, herramienta que tiene todo empleado público.

Gestión Administrativa

El Comité de Higiene y Seguridad Laboral dirige su accionar a proteger la vida, salud e integridad corporal del personal y visitantes de las distintas instalaciones del IPSFA, mediante la implementación y ejecución de programas de prevención de riesgos y enfermedades profesionales, que conlleven al mantenimiento de un entorno saludable y seguro. Este Comité y los Sub Comités, integrados dentro de las Unidades Descentralizadas de este Instituto, cuentan con la debida acreditación por parte del Ministerio de Trabajo y Previsión Social (MINTRAB) y con el respaldo del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS); a tal grado que este Ente otorgó al IPSFA el Primer Lugar en Salud Ocupacional 2009, como reconocimiento a la gestión desarrollada en esta materia.

Dentro de las actividades más importantes de ese año, están los Simulacros que se realizaron en la Torre El Salvador (oficinas centrales), uno de Evacuación y Rescate a causa de terremoto, y otro de Incendio, obteniendo en ambos el apoyo de otras Instituciones como: Cuerpo de Bomberos Nacio-

nales, MINTRAB, ISSS y Policía Nacional Civil.

También, se desarrollaron capacitaciones sobre: Control y Combate de Incendios, Evacuación y Rescate y de Primeros Auxilios, las cuales estuvieron dirigidas al personal del Comité, Sub Comités, y Brigadistas, y fueron dictadas por expertos en dichos temas.

Por otra parte, con el objeto de cumplir con las normas establecidas en la Ley de Medio Ambiente y su Reglamento General, el IPSFA creó en el 2009 el Comité de Gestión Ambiental, para ser parte del Sistema Nacional de Gestión del Medio Ambiente (SINAMA), el cual según dicha Ley está integrado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) y por las Unidades Ambientales de cada Ministerio, Instituciones Autónomas y Municipales.

Dentro de este Instituto, está integrado por un equipo de funcionarios y empleados representantes de las siguientes áreas: FUDEFA, CERPROFA, Centros Recreativos y los Departamentos de Servicios Generales, Inmuebles y Jurídico.



Simulacro de Evacuación por terremoto Torre El Salvador



Simulacro de Evacuación por incendio, Torre El Salvador

Gestión Administrativa

Su quehacer tiene como objetivo supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales del IPSFA; así como también, velar por el cumplimiento de las normas ambientales, asegurando la necesaria coordinación interinstitucional en la gestión ambiental, de acuerdo a las directrices emitidas por el MARN.

Prácticas de Capital Humano

En esta etapa de cambios vertiginosos, en donde todas las instituciones y empresas buscan elevar sus índices de productividad, para lograr mayor eficiencia y brindar un servicio de alta calidad, el IPSFA, en congruencia con esta línea, adopta modelos de administración participativa y tomando como base central al elemento humano, para alcanzar la competitividad como uno de sus valores principales, mediante la formación continua.

Conscientes de que esta formación contribuye a la mejor calidad del trabajo, por ser un instrumento de motivación y compromiso del personal en la creación de una cultura de valores, de progreso profesional, de transmisión y conservación del conocimiento, el Instituto desarrolló en el 2009 planes organizacionales orientados a obtener estos beneficios. Todos estos elementos influyen de modo directo en el mejor desempeño y son uno de los signos distintivos de las organizaciones más avanzadas y eficientes.



El crecimiento económico es una de las metas de toda empresa, sea ésta pública o privada, el mismo implica un incremento notable de los ingresos, y el uso racional de los recursos con que cuentan para el logro de sus objetivos.

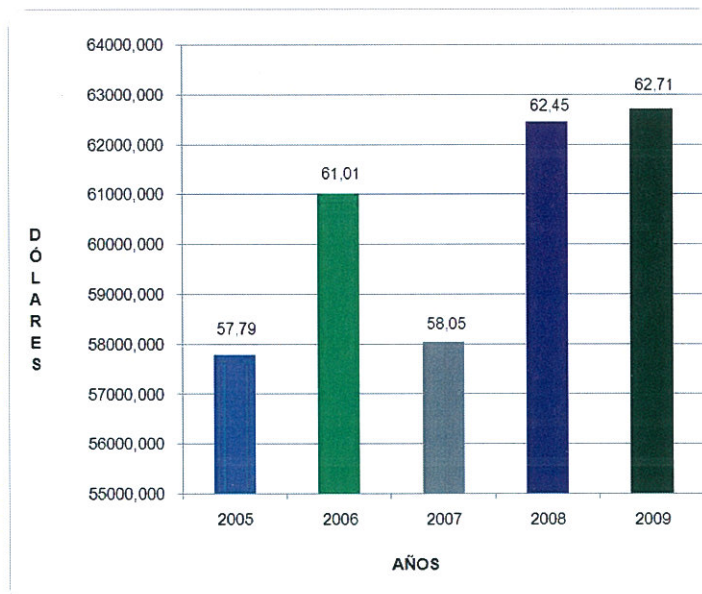
Los resultados del Instituto de Previsión Social de Fuerza Armada al 31 de diciembre de 2009, reflejan un crecimiento negativo de US\$5.45 millones de dólares, pues los ingresos totales generados fueron insuficientes para enfrentar todo el gasto previsional y el administrativo, pero principalmente influenciado por el déficit previsional relativo a los regímenes de pensiones y fondo de retiro, que comenzó hace 5 años.

No obstante los resultados operativos o de gestión observados al término del 2009, fueron satisfactorios, alcanzando los 8.4 millones de dólares, los cuales ayudaron a amortizar la mayor parte del déficit previsional del período.

Los retos para el ejercicio 2010, producto de la madurez del sistema previsional del IPSFA son grandes, puesto que las necesidades financieras futuras crecerán en forma exponencial y los ingresos serán relativamente menores, debido a la estructura poblacional que actualmente posee el instituto; sin embargo, la adecuada administración y planificación estratégica permitirán al Instituto contar con los instrumentos necesarios para hacer frente a las necesidades de recursos financieros.

La gráfica 13 muestra que al 31 de diciembre 2009 los ingresos totales del Instituto presentaron una tasa de crecimiento anual promedio de 2.18 equivalente a 1.23 millones de dólares.

Ingresos IPSFA 2005 - 2009
en millones de dólares



gráfica 13



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)

	2009	2008
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ 62,713,667.55	\$ 62,448,571.39
INGRESOS DE SEGURIDAD SOCIAL	47,004,190.07	42,483,258.92
INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS	8,220,346.15	8,483,495.12
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES	2,099,566.38	97,950.66
INGRESO POR VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS	1,071,544.18	9,285,432.20
INGRESOS POR ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	4,318,020.77	2,098,434.49
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 68,164,007.09	\$ 58,646,611.45
GASTOS PREVISIONALES	54,218,037.32	45,656,293.54
GASTOS EN PERSONAL	4,175,051.45	4,173,132.12
GASTOS EN BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS	1,658,401.38	1,972,646.01
GASTOS EN BIENES CAPITALIZABLES	25,732.35	96,033.04
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	694,227.30	1,119,538.44
COSTOS DE VENTAS Y CARGOS CALCULADOS	5,418,760.54	2,660,747.74
GASTOS DE ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	1,973,796.75	2,968,220.56
RESULTADO DEL EJERCICIO (SUPERÁVIT)	\$ (5,450,339.54)	\$ 3,801,959.94



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



CNEL. Y LIC. RENÉ ANTONIO DÍAZ ARGUETA
Gerente General

REYNALDO EDGAR ROLDÁN SALINAS
Gerente Financiero



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





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)

RECURSOS
FONDOS

DISPONIBILIDADES
ANTICIPOS DE FONDOS

INVERSIONES FINANCIERAS

INVERSIONES TEMPORALES
INVERSIONES PERMANENTES
INVERSIONES EN PRESTAMOS CP.
INVERSIONES EN PRESTAMOS LP.
DEUDORES FINANCIEROS
INVERSIONES INTANGIBLES
(-)AMORTIZACIONES ACUMULADAS
INVERSIONES NO RECUPERABLES
(-)RESERVA PARA INVERSIONES NO RECUPERABLES

INVERSIONES EN EXISTENCIA
EXISTENCIAS INSTITUCIONALES

INVERSIONES EN BIENES DE USO

BIENES DEPRECIABLES
(-) DEPRECIACION ACUMULADA
BIENES NO DEPRECIABLES

INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS
INVERSIÓN EN BIENES PRIVATIVOS

TOTAL RECURSOS

CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS

OBLIGACIONES CON TERCEROS

DEUDA CORRIENTE
DEPÓSITOS DE TERCEROS
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS
ENDEUDAMIENTO EXTERNO
ACREEDORES FINANCIEROS
SUBTOTAL

OBLIGACIONES PROPIAS

FINANCIAMIENTO PROPIO
PATRIMONIO
RESERVAS
DETRIMENTO DE INVERSIONES EN BIENES DE USO
RESULTADOS DEL EJERCICIO

TOTAL OBLIGACIONES

CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS

	2009	2008
\$	4,175,721.04	\$ 2,121,226.14
	4,150,928.73	2,104,224.41
	24,792.31	17,001.73
\$	108,029,900.48	\$ 105,224,978.64
	3,930,420.04	3,789,420.04
	35,772,648.73	36,411,513.28
	2,422.89	44,685.15
	65,815,790.40	63,084,158.08
	781,309.82	799,880.87
	1,521,544.30	1,685,738.25
	(602,395.79)	(590,417.03)
	2,319,751.36	1,683,084.82
	(1,511,591.27)	(1,683,084.82)
\$	513,130.26	\$ 351,407.89
	513,130.26	351,407.89
\$	85,473,614.41	\$ 86,330,015.27
	18,259,907.54	18,238,865.04
	(3,347,390.31)	(2,546,992.20)
	70,561,097.18	70,638,142.43
\$	8,605.71	\$ 4,408.21
	8,605.71	4,408.21
\$	198,200,971.90	\$ 194,032,036.15
	17,479,522.86	8,509,714.75

\$	6,084,460.81	\$ 2,798,276.82
	6,084,460.81	2,798,276.82
\$	6,629,097.39	\$ 629,078.95
	6,220,730.44	0.00
	408,366.95	629,078.95
\$	12,713,558.20	\$ 3,427,355.77
	185,487,413.70	\$ 190,604,680.38
	52,871,074.14	53,014,124.47
	138,071,960.94	133,793,517.84
	(5,281.84)	(4,921.87)
	(5,450,339.54)	3,801,959.94
\$	198,200,971.90	\$ 194,032,036.15
	17,479,522.86	8,509,714.75



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



CNEL. Y LIC. RENÉ ANTONIO DÍAZ ARGUETA
Gerente General



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



Enfoque Humano de la Previsión Social

El IPSFA, a través de los años ha logrado posicionarse como una institución de previsión social ejemplar, ya que por medio de sus diversos programas ha beneficiado a miles de afiliados que, realizando sus cotizaciones periódicamente, cuentan con la seguridad que sus fondos están en buenas manos dentro de una entidad responsable y honesta.

Los afiliados están cubiertos con el Sistema de Pensiones que cubre las prestaciones de Pensión por Retiro, Invalidez y Sobrevivientes, con las cuales gozan de estabilidad para el futuro, confiados en que ellos podrán disfrutar de su vejez de la mejor forma o que sus familias no quedarán desamparadas ante cualquier eventualidad. Asimismo, los afiliados cuentan con el apoyo de la Institución a través de préstamos personales o hipotecarios, con los que pueden solventar sus necesidades económicas en cualquier momento que lo soliciten, ya sea para aminorar sus dificultades o para realizar proyectos personales. Por otra parte, gracias a la experiencia vivida por los pensionados o usuarios de algún

servicio, se demuestra la rapidez, amabilidad y eficiencia con que son atendidos al realizar sus trámites, ya que éstos les han sido resueltos de manera oportuna por parte del personal que labora para IPSFA.

Es de esta manera, que se presentan a continuación algunos testimonios de quienes están gozando algún tipo de prestación, son ellos quienes reafirman la confianza puesta en la Institución y manifiestan la forma como han sido ayudados a mejorar sus vidas.



“Con relación al Sistema de Previsión Social del Instituto, en mi caso particular resultó rápido y eficiente en cuanto a los trámites y documentación que se presentan para hacer efectiva la Pensión por Retiro.

Es importante mencionar que tengo la tranquilidad de contar con esta prestación, ya que recibo puntualmente mi pensión y poseo el respaldo de una Institución que ofrece a todos sus afiliados la administración responsable de sus fondos, teniendo la certeza de que nuestro futuro está en buenas manos.

Por otra parte, tengo la confianza de que el Alto Mando continúe impulsando y mejorando la gestión del IPSFA, a fin de que éste pueda continuar brindando un excelente servicio a todos sus afiliados activos y pensionados.”

**TCnel. Inf. DEM Juan
Gabriel Molina Cruz**

Pensionado por Retiro

Realizó el trámite de pensión en diciembre 2008. Cumplió 30 años de servicio mientras estaba de alta en la 2ª. Brigada de Infantería, como Jefe D-V Asuntos Civiles, Santa Ana.



“Cuando mi esposo falleció, a pesar de ser una experiencia dura y triste, el tener el apoyo de esta Institución y con el amor de Dios acompañándome en cada momento, pude salir adelante, hacerme cargo de la casa y de los hijos y nietos que dependían del ingreso que él obtenía de su trabajo dentro de la Policía Nacional. Han sido varios años desde que José se marchó, lo he extrañado, pero a la vez me he sentido complacida por habernos dejado protegidos, ya que a una nieta y a mí nos dejó el Seguro de Vida, y además, yo recibo una pensión mes a mes, con la que puedo cubrir mis necesidades. Por estas razones, doy gracias infinitas a Dios y al IPSFA”.

María Lidia vda. de Sánchez

Beneficiaria de Pensión por Sobrevivientes y Seguro de Vida.

Su esposo, Don José Maximiliano Sánchez Orellana, falleció con más de 20 años de servicio.



“Me siento complacido con los servicios que me brinda CERPROFA, ya que desde que fui rehabilitado hasta la fecha he tenido ese apoyo en forma permanente; tengo una prótesis y la seguridad de contar con el mantenimiento de la misma en el momento que lo necesito. Además, la atención es muy buena, porque responden a mis necesidades en forma rápida y amable”.

Sr. José Domingo Tobar Somoza

Usuario de CERPROFA

Fue lesionado durante el conflicto armado el 23 de abril de 1985, en Usulután. Tiene amputación bajo rodilla y lesión en pierna izquierda.





“Me considero dichoso por contar con la protección del IPSFA, ya que no sólo recibo mi pensión puntualmente, sino que, he recibido el beneficio de obtener préstamo personal, lo cual me ha ayudado a solventar diversas necesidades existentes dentro de mi hogar. Cuando realicé el trámite, recibí la asesoría adecuada y me atendieron muy bien; por lo que deseo aprovechar la oportunidad para agradecerles por siempre”.

Sr. Ricardo Morales Rivas

Pensionado por Retiro desde 1995. Se le concedió préstamo personal y extrafinanciamiento.

Oficinas Centrales

Alameda Roosevelt y 55 Avenida
Norte, Torre El Salvador, San Salvador.
PBX: 2260-3366
TeleIPSFA 2260-6270
comunicaciones@ipsfa.com

Oficinas Control Pensiones

6a. Décima Calle Poniente No. 1717,
San Salvador.
Tel.: 2222-8656

Sucursal San Miguel

Ruta Militar, San Miguel.
Tel.: 2669-5662
Fax: 2669-5664

Sucursal Santa Ana

6a. Avenida Sur y 11a. Calle Poniente,
Registro de Armas, Santa Ana.
Tel.: 2440-7014
Fax: 2440-4953

FUDEFA

Calle El Progreso 3143, Colonia Avila,
San Salvador.
Tels.: 2298-2999, 2528-0920
www.funeraria.com.sv

Oficinas Centros Recreativos

6a. Décima Calle Poniente, No. 1717,
San Salvador.
Tel.: 2221-4663

www.ipsfa.com

IPSFA reafirma cada año su compromiso por cumplir con sus obligaciones y brindar un excelente servicio a todas sus poblaciones cubiertas, no sólo otorgándoles las prestaciones y beneficios a los cuales tienen derecho, sino contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

