



# Memoria de *Labores* 2020

Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada





 [www.ipsfa.com](http://www.ipsfa.com)

 @IPSFAsv

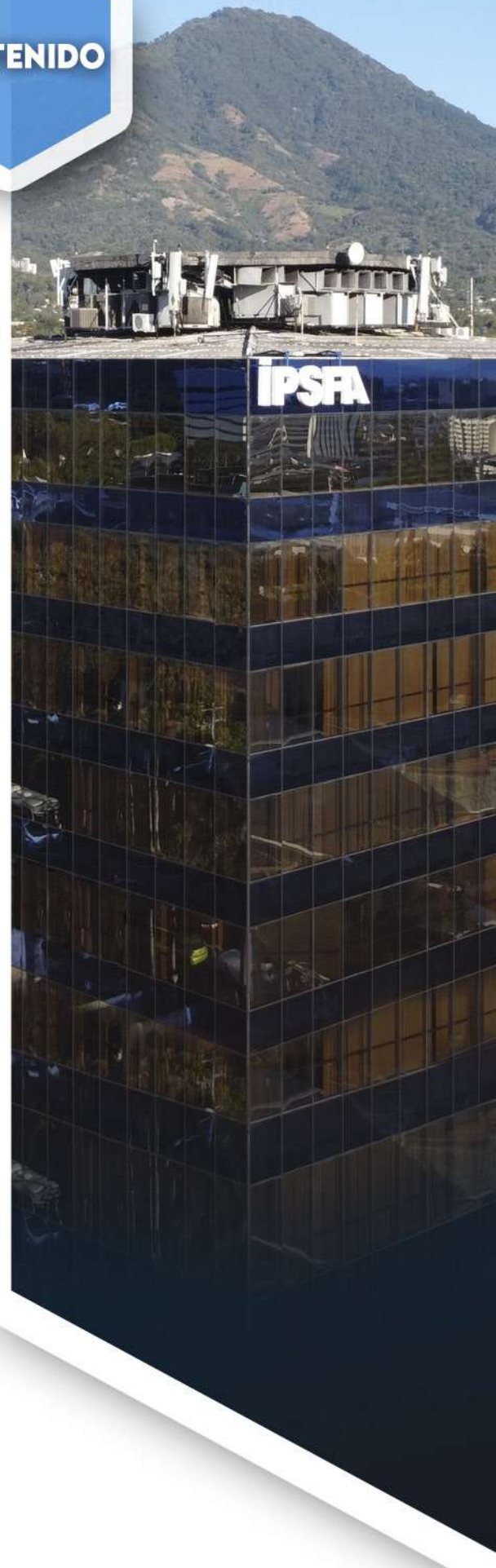
 @ipsfaSV

Todos nuestros servicios **son** *gratis*



## CONTENIDO

<b>Consejo Directivo</b>	<b>2</b>
<b>Mensaje del Presidente del Consejo Directivo</b>	<b>3</b>
<b>Resumen histórico</b>	<b>4</b>
<b>Marco Estratégico Institucional</b>	<b>6</b>
<b>Informe Previsional</b>	<b>9</b>
<b>Informe de Gestiones</b>	<b>22</b>
Gestión de Gobierno Corporativo	23
Gestión Administrativa	25
Gestión de Servicio al Cliente	29
Gestión de Inversiones	33
Gestión Financiera	36
<b>Entidades que fiscalizan al IPSFA</b>	<b>38</b>



## Consejo Directivo



### **Sentados, de izquierda a derecha:**

- Coronel Art. DEM. José Wilfrido Aguilar Alvarado - Director
- General de División Carlos Alberto Tejada Murcia - Presidente
- Coronel PA. DEM. Arquimides Villatoro Reyes - Director

### **De pie, de izquierda a derecha:**

- Contralmirante Juan Antonio Calderón González - Secretario
- Capitán Inf. Alirio Eli Torres Trejo - Director
- Teniente de Navío Adonay Antonio Arriaza Sosa - Director

## Mensaje del Presidente del Consejo Directivo

En mi calidad de Presidente del Consejo Directivo del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada, tengo el agrado de expresar los avances alcanzados a través del compromiso permanente de nuestro Instituto hacia el logro de las metas previstas. En este año 2020 se reestructuró el fundamento filosófico, basado en sólidos Valores Institucionales, como lo son: el compromiso, la innovación, la transparencia, la excelencia y la confidencialidad, reformulando la Misión con el firme propósito de alcanzar la Visión de ser una Institución proveedora de servicios de previsión y seguridad social, confiable y autosostenible, mediante la ejecución de procesos que garanticen la eficiencia y la excelencia, en beneficio de nuestros afiliados y beneficiarios.



Nuestro Instituto brinda cobertura previsional desde 1981, basado en su Ley de creación y su Reglamento, que regulan el cumplimiento de dicha función. Treinta y nueve años después y ejecutando una firme estrategia, emanada desde el Consejo Directivo que me honro en presidir, hemos cambiado el rumbo hacia donde nos estamos dirigiendo, a través de una administración eficiente de los recursos asignados, bajo una dinámica de Gobierno Corporativo, ejecutando una gestión de calidad, oportuna, transparente, de mejora continua y desarrollando una gestión integral de riesgos, que propiciará la consecución exitosa de los objetivos institucionales a corto, mediano y largo plazo.

Tal y como lo expresó el señor Presidente de la República y Comandante General de la Fuerza Armada, Nayib Bukele: **“Vamos a darle a la Fuerza Armada el lugar que se merece”** y bajo esa premisa estamos encaminados a dignificar la labor de quienes integramos la entidad castrense, proveyéndoles de servicios de previsión y seguridad social oportunos y eficientes, lo cual se complementa con el compromiso que tenemos para el fortalecimiento del IPSFA y volverlo autosostenible financieramente a lo largo del tiempo, lo cual incluye la potencialización de una red de negocios que constituyen inversiones de nuestras reservas y deben generar ingresos para contribuir al Sistema de Previsión Social de la Fuerza Armada.

Es así que para éste año 2020 la gestión institucional ha estado enfocada especialmente en materializar acciones en favor de nuestros usuarios, alcanzando logros y satisfacciones, dando con ello cumplimiento al lema **“Por un Futuro Seguro”** para nuestros afiliados y sus beneficiarios.

*Carlos Alberto Fejada Murcia*  
*General de División*  
*Presidente del Consejo Directivo*

## Resumen histórico

El Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA) tiene su origen en la Caja Mutual de la Fuerza Armada, CAMFA, cuyo accionar se orientaba principalmente a brindar fondos de retiro, seguros de vida y préstamos a sus afiliados.

Es así que, a mediados de los años setenta, a iniciativa de señores oficiales y con el apoyo del alto mando de la Fuerza Armada se propuso la creación de una entidad que respondiera a las necesidades del personal de alta en la Fuerza Armada y su grupo familiar en el campo de la previsión y seguridad social, por lo que se puso en marcha un proyecto elaborado por un equipo del que formaron parte el Coronel Roberto Escobar García, abogado, el Ingeniero Rolando González Bustos, actuario de nacionalidad chilena y actuarios del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, iniciativa que fue apoyada e impulsada por el entonces Presidente de la República y Comandante General de la Fuerza Armada Coronel Arturo Armando Molina y el General Federico Castillo Yanes, quien fue Ministro de Defensa.

Como resultado de esa iniciativa, en enero de **1981** inicia operaciones el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA), creado por Decreto N° 500, de la Junta Revolucionaria de Gobierno, de fecha 28 de noviembre de **1980**.

Durante el año **1983**, el IPSFA apertura una sucursal en San Miguel para atender la zona oriental y con el propósito de ampliar la prestación de auxilio de sepelio a los afiliados, en **1984** se crea la Funeraria de la Fuerza Armada (FUDEFA), con sede en San Salvador. En **1985** nace el Centro de Rehabilitación Profesional de la Fuerza Armada (CERPROFA), con la finalidad de rehabilitar integralmente a los afiliados que sufrieron lesiones a raíz del conflicto armado. Entre **1990** y **1993** el IPSFA adquiere cuatro centros recreativos, ubicados en las principales zonas turísticas del país, a la fecha continúa administrándolos en beneficio de sus afiliados.

Para el año **1999**, se aprueba el Proyecto de Reformas a la Ley del IPSFA, a través del Decreto Legislativo 727, el cual tenía como propósito permitir el reingreso de ex cotizantes que se retiraron de la institución armada, sin haber logrado los tiempos requeridos para adquirir el derecho a una pensión por retiro, proyecto que se impulsó en el año **2001**, mediante la aprobación del Decreto Legislativo 192 de reformas a la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones (SAP), el cual permitió reafliliar al sistema del IPSFA a más de 40,000 ex cotizantes. En ese mismo año, se inaugura la sucursal Santa Ana, para atender a los afiliados y empleadores en la zona occidental.

En **2010**, el programa del adulto mayor se convierte en el Centro de Atención Integral a Pensionados IPSFA, conocido por sus siglas CAIPSFA, donde se amplían los beneficios a los pensionados, tales como, el acceso a clínicas médicas y odontológicas, programas educativos, entre otros.

Durante el año **2011**, se desarrollaron proyectos dentro del área inmobiliaria como el complejo residencial Loma Linda 237, lotes urbanizados de Greenside Santa Elena y el proyecto Kuaukali, dirigido a Oficiales y Suboficiales de la Fuerza Armada. En diciembre de **2013** se lanza al mercado "aKUA", una Unidad de Negocios que suministra agua potable y a la fecha brinda el servicio a 187 familias.

En el año **2014**, se produjo un déficit en el régimen de pensiones, el cual consistió en una brecha financiera entre ingresos y egresos, lo cual significó una crisis para el IPSFA y para cubrir dicho déficit, se tuvo que liquidar activos de las reservas de ese régimen, así como la venta de una parte de la cartera de créditos que soportaba la misma reserva, teniendo que suspender el otorgamiento de créditos para orientar esos recursos al pago de pensiones.

Sin embargo, para el **2017**, se habilitó nuevamente la línea de préstamos personales, y para el año **2018** IPSFA Crédito lanza el servicio de préstamos a través de la plataforma web [www.ipsfa.com](http://www.ipsfa.com); en ese mismo año FUDEFA llevó a cabo la remodelación de sus instalaciones, incluyendo la construcción de 2 capillas y mejorando los servicios de cafetería, ascensor, mobiliario y baños, esto con el objeto de brindar una mejor atención.

Actualmente se mantiene la situación de déficit en el régimen de pensiones; es por ello, que el Estado ha asignado anualmente, desde el año **2016**, y dentro del Presupuesto General de la Nación, una partida para financiar dicho régimen, con la cual se ha podido cubrir el déficit previsional anual, apoyo que se recibe mensualmente a través del Ministerio de Hacienda.

A sus 39 años de funcionamiento, el IPSFA mantiene su compromiso de desarrollar una gestión eficiente y transparente de los recursos administrados, para brindar la cobertura social a sus poblaciones afiliadas, de acuerdo a los compromisos previsionales establecidos.



Los señores **Capitán Trans. Pedro Oswaldo Guadrón** y el **Coronel Inf. Jorge Rigoberto Fuentes Velarde**, finalizaron sus periodos de nombramiento como miembros del Consejo Directivo del IPSFA, por tal razón, se les otorgó una placa de reconocimiento por su valioso aporte y participación en la toma de decisiones. Ambos se desempeñaron en sus cargos durante el periodo 12NOV018 – 11NOV020.



**MARCO  
ESTRATÉGICO  
INSTITUCIONAL**



## Misión

Administrar y gestionar eficientemente los recursos disponibles, para proveer en el momento oportuno servicios de previsión y seguridad social que garanticen la satisfacción de nuestros afiliados y sus beneficiarios.

## Visión

Ser una institución confiable y autosostenible mediante la ejecución de procesos que garanticen la eficiencia y mejora continua, para proveer servicios de previsión y seguridad social en beneficio de sus afiliados y beneficiarios.

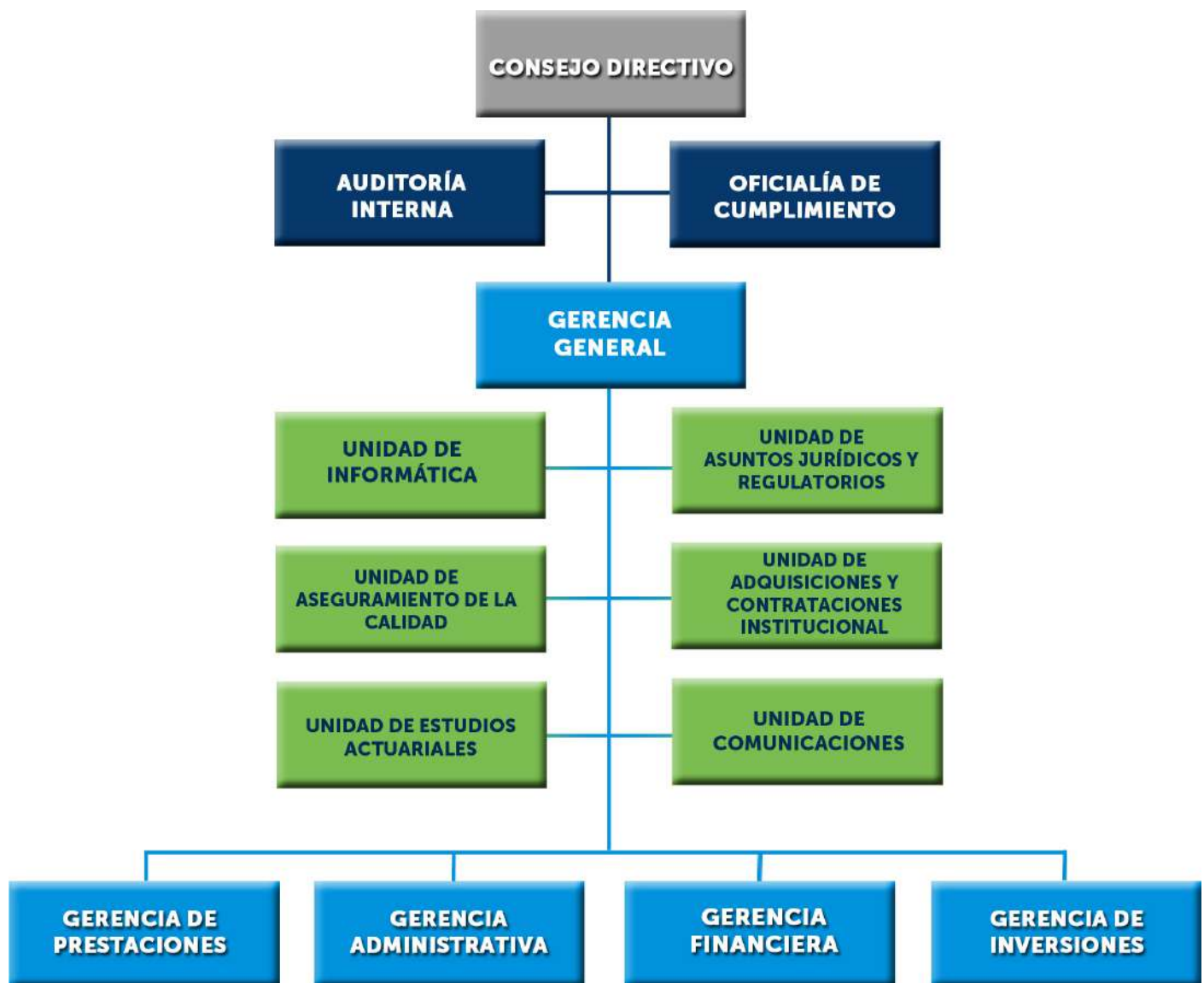
## Valores Institucionales



## Organigrama **General**

La estructura organizativa del IPSFA, tiene como finalidad ordenar los diferentes niveles jerárquicos, de tal manera que el flujo de comunicación, la coordinación y la toma de decisiones sean efectivos y permitan optimizar las funciones y actividades que realizan cada una de las dependencias del Instituto.





Relación de Autoridad

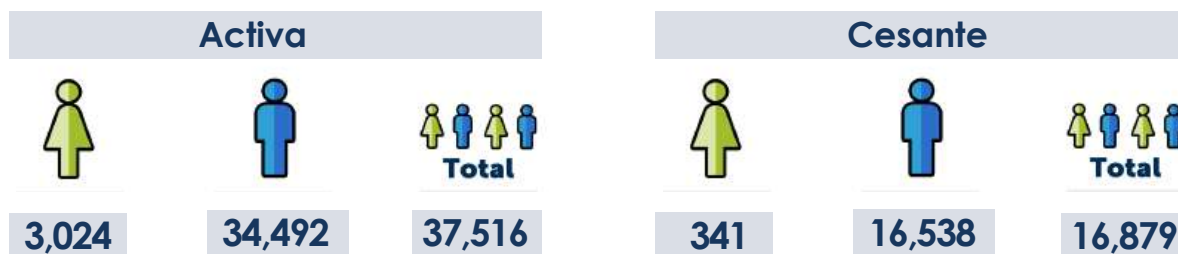


**INFORME  
PREVISIONAL**

## SISTEMA PREVISIONAL

Un sistema previsional es la protección que la sociedad proporciona a sus miembros por medio de una estructura estatal que organiza y protege a las personas que por motivos diversos han perdido la condiciones necesarias para generar ingresos por medio del trabajo, tal es el caso de vejez, invalidez, accidentes de trabajo o comunes, enfermedades de origen laboral, desempleo y muerte.

**Población no pensionada: 54,395**



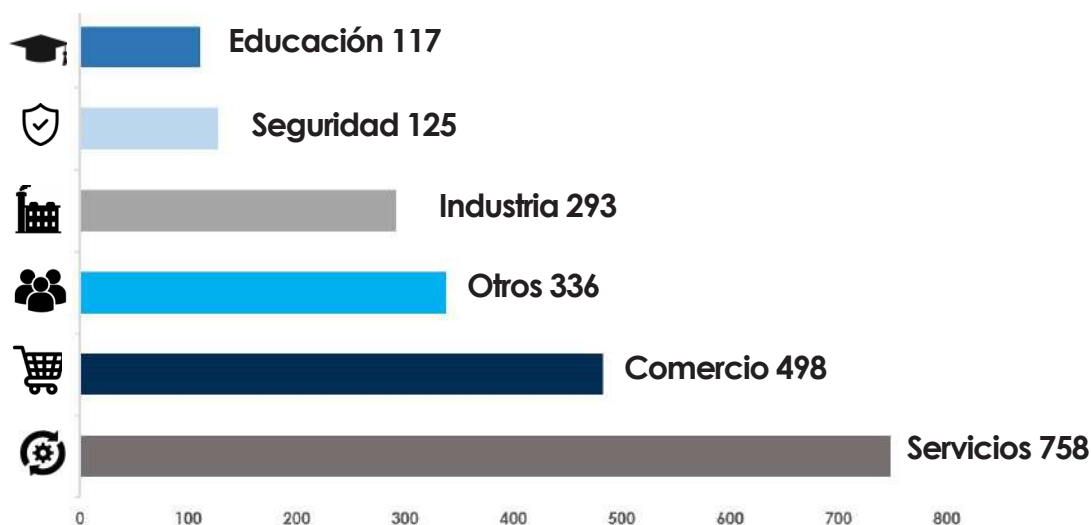
### Empleadores

A diciembre 2020, el total de empleadores cotizantes fue de **2,127**; de los cuales 1,865 eran empresas privadas y 262 instituciones públicas, lo que equivale a un 88% y 12% respectivamente.

Del total de empleadores activos, 758 corresponden a empresas de servicios, 498 al rubro de comercio, 293 corresponden a industria, 125 a empresas de seguridad, 117 a educación y 336 a otros giros que incluyen empresas de transporte, bancarias, agrícolas, maquilas, entre otras.

**Empleadores: 2,127**

Gráfico No. 3

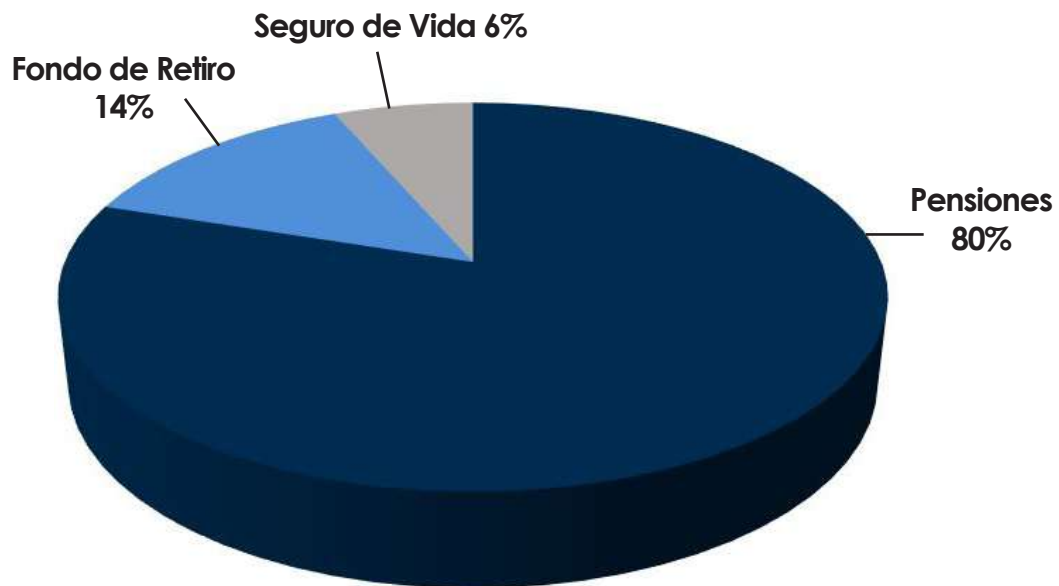


## Ingreso Previsional por Programas Previsionales

Los ingresos previsionales a diciembre 2020, totalizaron **\$33,612,323.28**; de estos \$26.9 millones ingresaron al Programa de Pensiones; \$4.5 al Fondo de Retiro y \$2.1 a Seguro de Vida.

El Ministerio de la Defensa Nacional canceló en concepto de cotizaciones y aportes un total de \$18.9 millones. Los ingresos procedentes de los Reafiliados dependientes fueron de \$13.7 millones y \$537 mil de los cotizantes independientes, además ingresó un monto de \$471 mil de los Regímenes Especiales (Cuerpo de Bomberos Nacionales, Empleados IPSFA y de CEFAFA, PN Régimen Antiguo).

Gráfico No. 2



PENSIONES	\$26,901,663.00
FONDO DE RETIRO	\$4,529,732.76
SEGURO DE VIDA	\$2,180,927.52

Ingresos Totales: **\$33,612,323.28**

## Población Pensionada



Se refiere a las personas que reciben una prestación pecuniaria mensual, en concepto de pensión, dentro de éstas, previsionalmente se identifican dos categorías, **Causante y Beneficiario**:

**Causante:** Es el afiliado pensionado que por el esfuerzo laboral realizado recibe una prestación la cual puede ser una pensión mensual o una asignación por vejez o invalidez.






**Beneficiario:** Es la persona del grupo familiar que, por causa de muerte del afiliado, recibe una prestación del sistema, la cual puede ser pensión o asignación. En la mayoría de sistemas previsionales el grupo familiar con derecho a una prestación son: padres, cónyuges e hijos hasta cierta edad.

**Total Pensionados: 24,504**

### Afiliados pensionados: 13,910

			TOTAL
 Retiro	1,361	9,567	10,928
 Invalidez	33	886	919
 Hacienda	11	299	310
 Montepíos	1,705	48	1,753

### Beneficiarios de pensión por sobrevivencia: 10,594

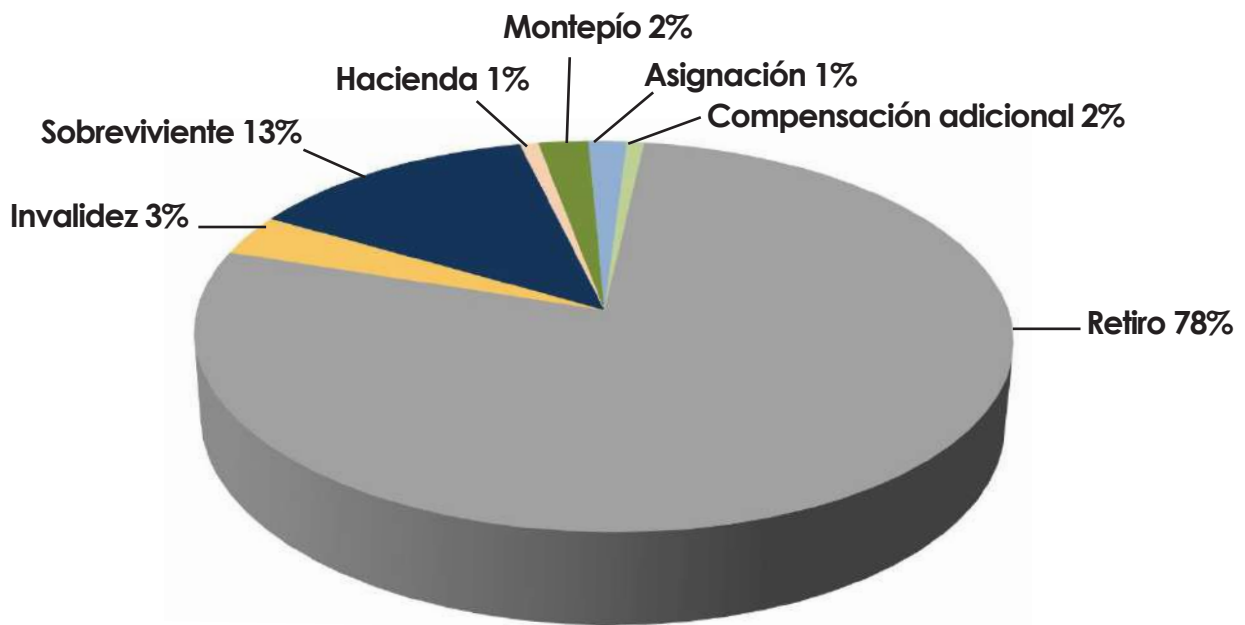
			TOTAL
 Cónyuges	2,753	46	2,799
 Hijos	451	457	908
 Padres	5,494	1,393	6,887

## Montos Pagados en el Programa de Pensiones

En relación a los montos pagados en el Programa de Pensiones, a diciembre 2020 se han erogado un total de **\$104,628,007.00**. Las pensiones por Retiro cubren la mayor parte con el 78%, seguida por las pensiones de Sobrevivientes con el 13% y las pensiones por Invalidez con un 3%. Entre las Pensiones y Montepíos Militares Hacienda, cubren el 3%, se hace notar que su tendencia es a la baja por ser una población que no crece dada su naturaleza. (Gráfico No. 5).

La pensión por Retiro fue otorgada a un total de 11,921 personas afiliadas por \$81,445,777.00, en cuanto a Invalidez se liquidó un monto de \$3,567,743.00, asimismo, se canceló por Sobrevivencia un total de \$13,770,350.00, para Hacienda \$875,071.00 y Montepío \$2,346,421.00. La Compensación Adicional, regulada en el Art. 44-A de la Ley del IPSFA, ascendió a un monto de \$1,788,530.00 y para las Asignaciones a diciembre 2020, se pagó un total de \$834,115.00 a 264 personas afiliadas.

**Gráfico No. 5**



Retiro	\$81,445,777.00
Invalidez	\$3,567,743.00
Sobrevivencia	\$13,770,350.00
Hacienda	\$875,071.00
Montepío	\$2,346,421.00
Compensación Adicional	\$1,788,530.00
Asignación	\$834,115.00

**Total pensiones: \$104,628,007.00**



## Otras Prestaciones Otorgadas

Con respecto a otras prestaciones otorgadas, a diciembre 2020, se realizaron (940) pagos por una suma total de **\$8,513,685.00**, según se muestra en el gráfico No. 6, siendo así, que el 60% fue destinado para el pago de Fondos de Retiro, continuando con Seguros de Vida con el 37%, el cual ha mostrado incremento dada la coyuntura por la pandemia del COVID-19; asimismo los pagos por Devoluciones de Cotizaciones de Fondo de Retiro corresponden al 2% y finalmente el 1% del gasto fue destinado a Indemnizaciones.

Gráfico No. 6



Fondo de Retiro	\$5,101,239.00
Seguro de Vida	\$3,147,085.00
Devolución de Cotizaciones de Fondo Retiro	\$134,504.00
Indemnización	\$130,857.00

**Pagos otras Prestaciones: \$8,513,685.00**

## Déficit Previsional

El sistema previsional administrado por el IPSFA está organizado sobre la base del aporte que realizan sus cotizantes activos, con el cual se forma un solo fondo para financiar las pensiones de los afiliados retirados, sin embargo, la relación de activos (cotizantes) por un pasivo (retirados) ha mostrado una sostenida caída en los últimos diez años, de **2** a **1.54**; el acelerado envejecimiento poblacional y el crecimiento del gasto en pensiones ha provocado el desequilibrio en las finanzas del Instituto y la necesidad de transferencias desde el Gobierno por medio de la Cartera de Hacienda.

A continuación, se muestra la situación de cada uno de los Programas del IPSFA, considerando los ingresos y egresos puramente previsionales, sin tomar en cuenta otros ingresos y gastos relacionados a cada régimen.

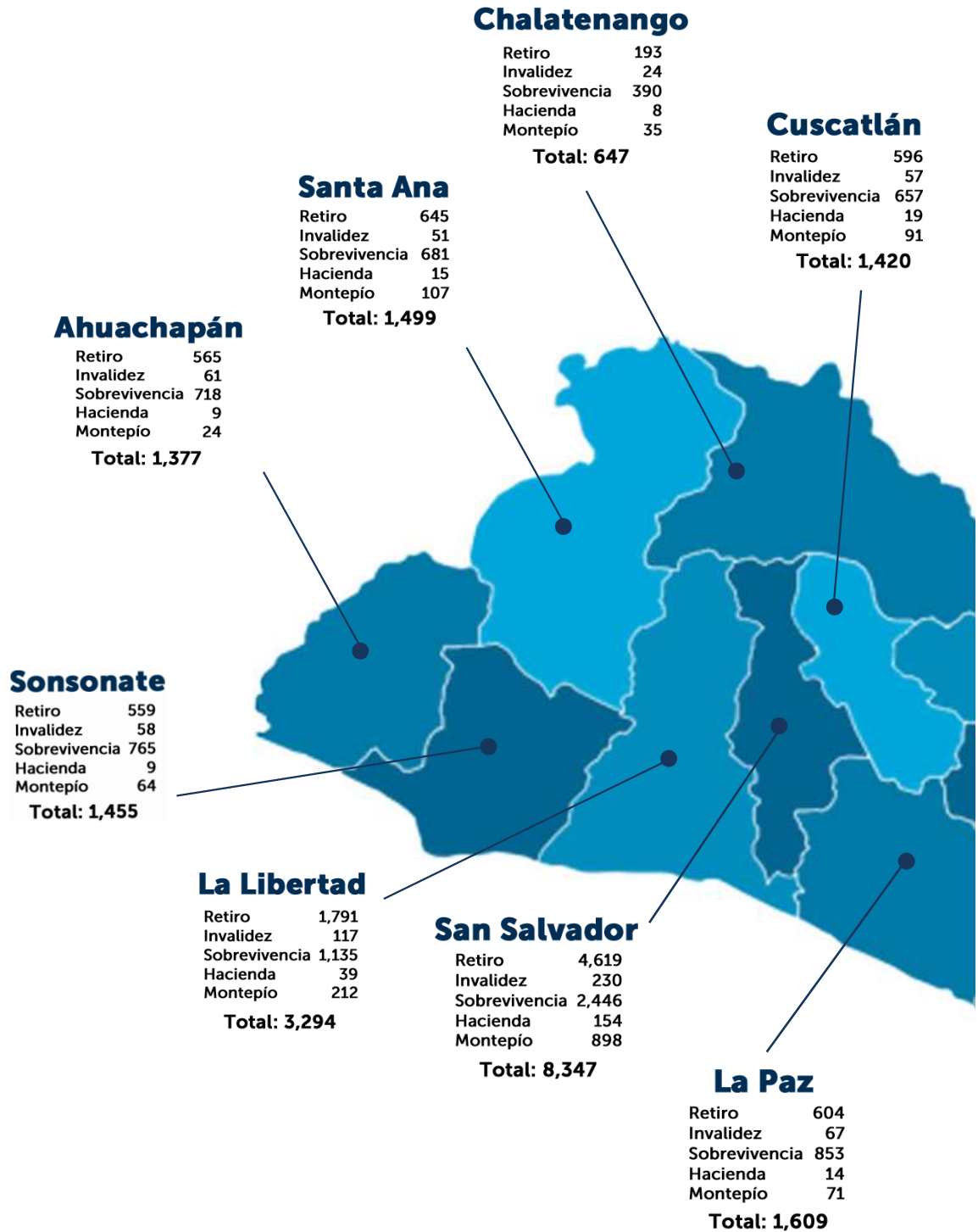
RÉGIMEN	INGRESOS	EGRESOS	RESULTADO
<b>PENSIÓN</b>	\$35,293,568	\$104,628,007	<b>-\$69,334,439</b>
<b>FONDO DE RETIRO</b>	\$4,076,759	\$5,235,744	<b>-\$1,158,985</b>
<b>SEGURO DE VIDA</b>	\$3,365,948	\$3,147,085	<b>\$218,863</b>



# Estadísticas Previsionales



## Total de pensionados desagregados a nivel nacional por tipo de pensión: 24,504

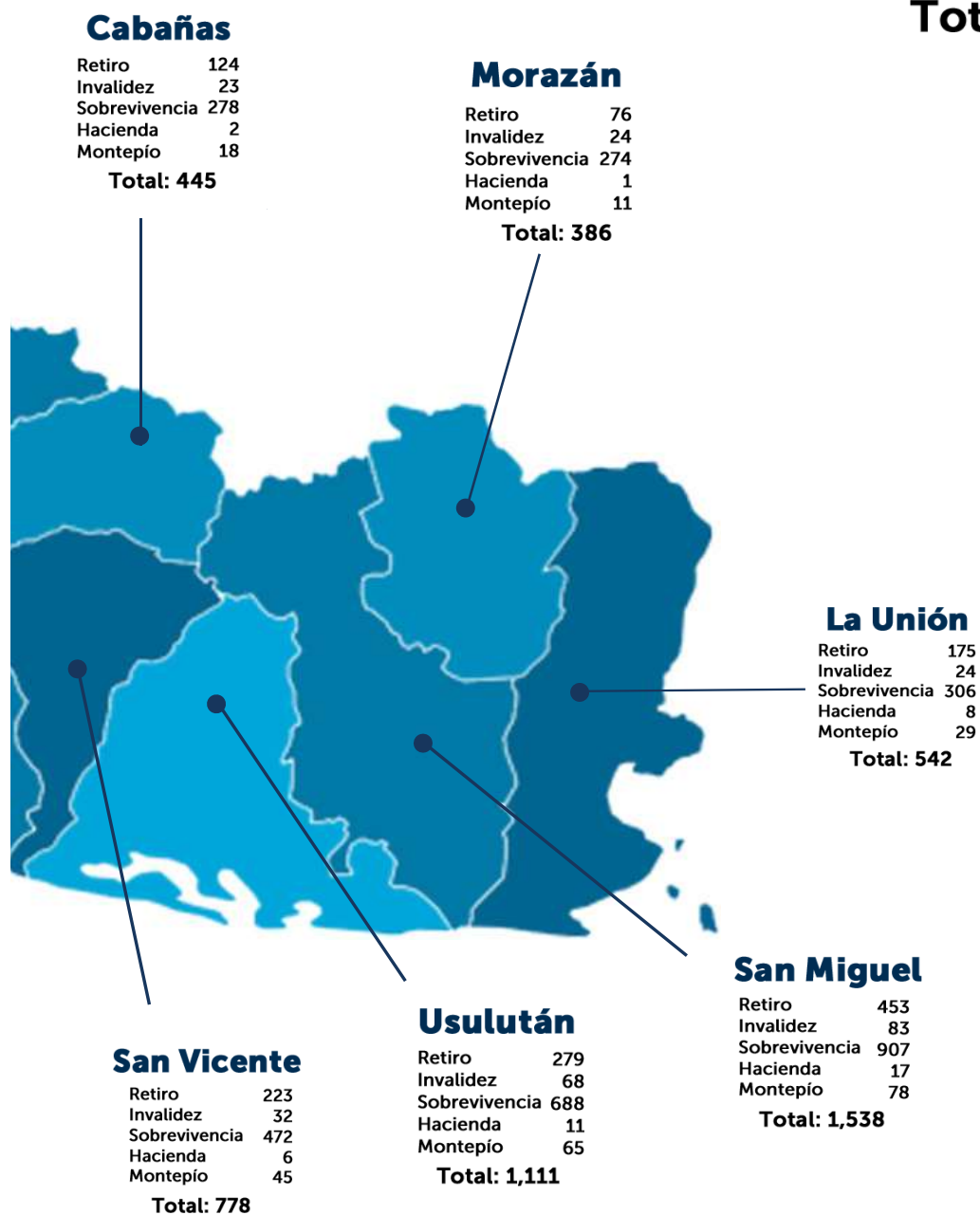


(Datos al 31 de diciembre de 2020)

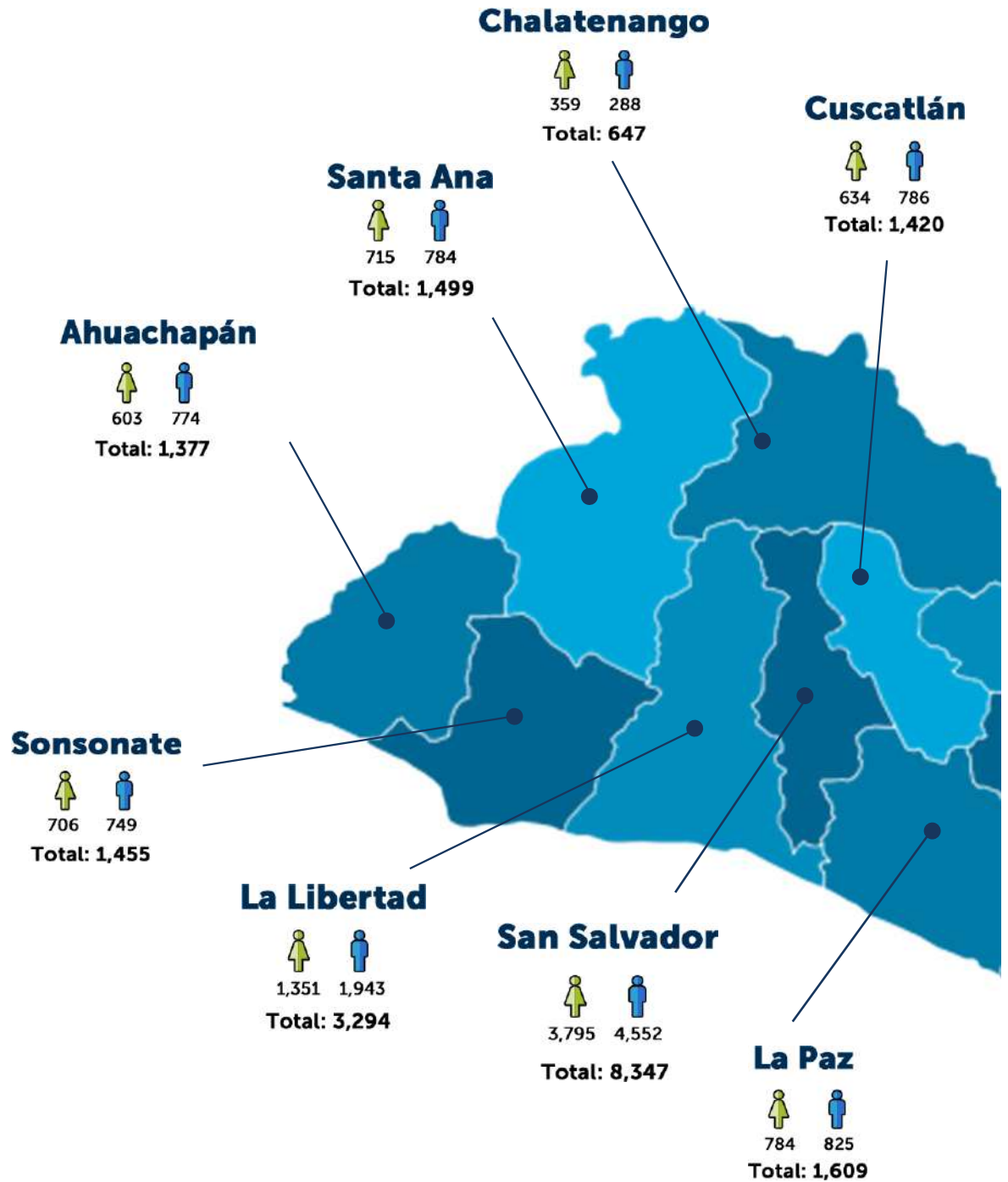
## Residentes en el exterior

Retiro	26
Sobrevivencia	24
Hacienda	1
Montepío	5

**Total: 56**

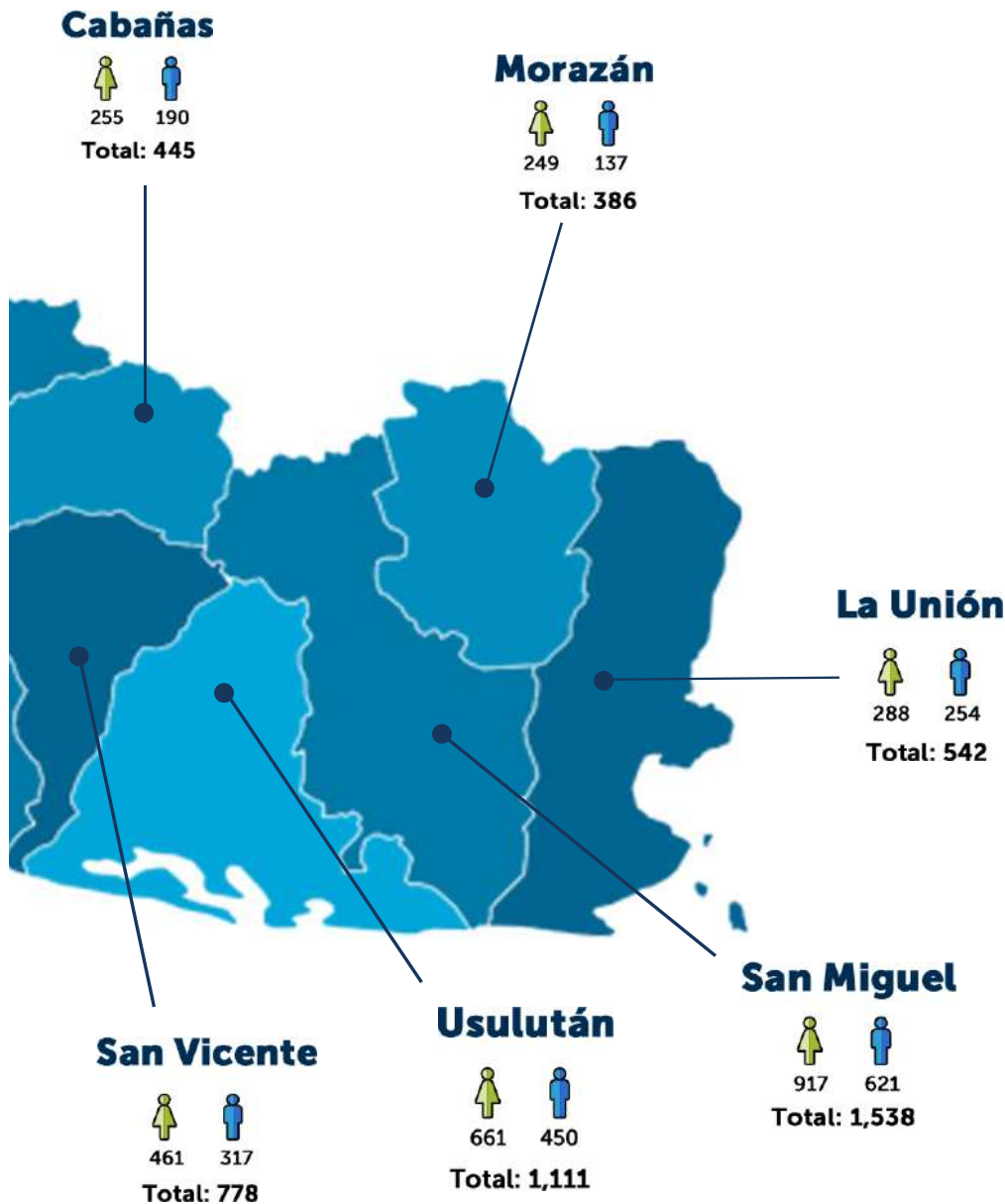
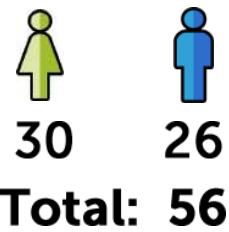


**Total de pensionados desagregados a nivel nacional por sexo: 24,504**



(Datos al 31 de diciembre de 2020)

## Residentes en el exterior





# **INFORME DE GESTIONES**



La definición del marco de Gobierno Corporativo para el IPSFA describe la relación de todos los aspectos necesarios para garantizar la adecuada administración y control institucional; permite, adicionalmente, responder a las acciones ejecutadas. A continuación se detallan las respuestas a los principales enfoques institucionales ante el contexto de Gobierno Corporativo Institucional.

### **¿Cómo es dirigida la Institución?**

Actualmente la Ley del IPSFA y su reglamento determinan los organismos superiores que dirigen administrativa y operacionalmente al Instituto, de esta manera se garantiza el establecimiento de las autoridades.

### **¿Cómo se asignan las responsabilidades?**

Cada unidad organizativa define su planificación y programación de corto y largo plazo, con el objetivo de facilitar la evaluación de la gestión institucional; así como, de sus funcionarios y empleados; de esta manera se determinan las responsabilidades a todo nivel; así mismo se ha establecido la adopción del Sistema de Gestión de Calidad, el cual determina niveles de responsabilidad en la definición y ejecución del mismo.

### **¿Cómo es controlada?**

La gestiones de control que se llevan a cabo en el instituto incurren principalmente en tres áreas: la primera, **gestión y monitoreo de riesgos**, que incluye la identificación de los factores de riesgo internos y externos que puedan obstaculizar una adecuada administración y que impidan el logro de los objetivos institucionales.

En segunda instancia, la **gestión de control y monitoreo de los comités de apoyo**, estos han sido conformados para dar seguimiento a las acciones de auditoría, riesgos, inversiones y prevención de lavado de dinero; finalmente la institución es controlada a través de la **ejecución de supervisiones y/o auditorías** desarrolladas internamente o por los entes fiscalizadores.

El accionar del IPSFA dentro del marco de gobierno corporativo, inició a través de la autorización de los documentos por parte de las máximas autoridades, y estos dan origen a la definición y mecanismos de control, siendo los siguientes:

**IPSFA-CD-PO-01 Política de Gobierno Corporativo**  
**IPSFA-CD-CO-01 Código de Gobierno Corporativo**



Adicionalmente la Gerencia General presentó un informe a los miembros de Consejo Directivo detallando los resultados de la evaluación que permitió determinar, para el período, como la Institución fue administrada y controlada, en el contexto de la obligatoriedad que tiene todo el personal para desempeñarse en sus actividades diarias, siendo así, las buenas prácticas corporativas.

El informe además, se presentó a la Superintendencia del Sistema Financiero, de acuerdo a lo requerido en las **Normas Técnicas de Gobierno Corporativo NRP-17**.

**En el mismo se evaluaron los aspectos siguientes:**

- I. Consejo Directivo**
- II. Gerencia General**
- III. Comités de Apoyo**
  - Comité de Auditoría
  - Comité de Riesgos
  - Comité de Inversiones
  - Comité de Prevención de Lavado de Dinero y Activos
  - Comisión de Ética Gubernamental
- IV. Planificación y Control de Actividades Institucionales**
- V. Supervisión Interna y Externa**
- VI. Gobierno Corporativo y Estándares Éticos**
- VII. Transparencia y Revelación de Información**

## “Donación de equipo informático al CODEM”

El Consejo Directivo, realizó la entrega de diez equipos informáticos en calidad de donativo al Comando de Doctrina y Educación Militar (CODEM), dichos equipos serán utilizados en la Biblioteca General de la Fuerza Armada contribuyendo a beneficiar al personal, entre ellos Oficiales, Sub Oficiales de planta y alumnos de los diferentes cursos.



## “Adquisición y entrega de productos de uso personal para apoyo a personal afiliado”



El Consejo Directivo aprobó la entrega de **paquetes de productos de uso personal** para los elementos militares que ingresaron al Hospital Militar y otros centros de cuarentena con diagnóstico de COVID19. Lo anterior, con el objetivo de apoyar y reconocer el esfuerzo que estos héroes de primera línea mostraron durante la pandemia participando en actividades como: vigilancia de fronteras, traslado de compatriotas de diversos puntos hacia los albergues establecidos, preparación y entrega de canasta solidaria de alimentos, entre otras acciones en beneficio de la población salvadoreña.

## Acciones relevantes en beneficio de los trabajadores del IPSFA Gestión del Talento Humano



**Número de personas colaboradoras 278**



**178**



**100**



**24 de ellos poseen alguna discapacidad**

Desde el inicio del año 2020, el Departamento de Talento Humano realizó diferentes acciones para el desarrollo del capital humano, sin embargo en nuestra institución, así como en el resto del mundo las actividades laborales resultaron afectadas por la pandemia COVID19, en ese sentido, se reestructuraron los planes de trabajo para mantener una notificación constante y adecuada con todo el personal.

Es así que a inicios de la cuarentena declarada por el Gobierno Central a nivel nacional, se implementaron métodos de comunicación institucional para mantenerse en contacto con todos los empleados, y que realizaran sus jornadas de “Teletrabajo” en las condiciones adecuadas, además

paralelamente a la pandemia, nuestro país resultó afectado por la tormenta tropical “Amanda”, por lo que se elaboró un mapa de riesgo de zonas vulnerables a las lluvias, para identificar y clasificar el apoyo dirigido hacia nuestros compañeros de labores que resultaron más vulnerables, a raíz de ello, seis empleados recibieron diferentes tipos de ayuda en víveres.

### **Con respecto a la formación profesional, las capacitaciones impartidas fueron:**

1. Planificación, Dirección y Gestión de Proyectos.
2. ABC de la igualdad sustantiva
3. ABC de las masculinidades
4. Community management
5. Gestión Jurídica Laboral.



## Capacitaciones brindadas Ética Gubernamental

Para la realización de capacitaciones sobre la Ley de Ética Gubernamental, se coordinaron nueve grupos de entre 25 y 30 personas utilizando las plataformas TEAMS y la del Tribunal de Ética Gubernamental (TEG), además se convocó a 4 grupos de manera presencial, respetando las medidas de distanciamiento social.

En el desarrollo de la capacitación sobre la Ley de Prevención de Lavado de Dinero y Activos, impartida por la Superintendencia del Sistema Financiero (SSF) se coordinaron tres grupos de entre 17 y 30 participantes utilizando también una plataforma virtual.



## Seguridad y Salud Ocupacional

En cumplimiento a los lineamientos brindados por las Instituciones competentes en materia de seguridad y salud ocupacional, el personal profesional de la clínica empresarial brindó diez charlas al personal sobre protocolos preventivos, que incluían el correcto uso de los implementos de higiene, tales como: guantes, mascarillas, alcohol gel, entre otros. Además se colocaron dispensadores de alcohol gel

en las entradas de la Torre El Salvador, asimismo se facilitaron líquidos de desinfección, guantes y mascarillas, al personal como medida de prevención para evitar el contagio del virus.

Se implementó el uso de marcador por reconocimiento facial, para evitar el contacto directo a través de la huella dactilar.



El comité de Seguridad y Salud Ocupacional en coordinación con personal de la clínica empresarial, a través de las plataformas virtuales, brindó en el mes de octubre charlas, dirigidas a más de 80 empleados, sobre los "síntomas y complicaciones de la infección por COVID-19" disipando así muchas dudas que surgen a raíz del comportamiento de la enfermedad.



## IPSFA y CEFAFA suscriben convenio

Autoridades del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA) y del Centro Farmacéutico de la Fuerza Armada (CEFAFA) suscribieron un convenio interinstitucional, el cual beneficiará al personal IPSFA, brindando de manera oportuna el suministro de medicamentos e insumos médicos.

En el acto estuvieron presentes, de izquierda a derecha el Capitán y MAF Edgar Moisés Alvayero, Gerente General de CEFAFA, el General de Brigada Miguel Ángel Rivas Bonilla, presidente del Consejo Directivo de CEFAFA, el General de Brigada Carlos Alberto Tejada Murcia, presidente del Consejo Directivo del IPSFA y el Contralmirante Juan Antonio Calderón González, Gerente General del IPSFA.

**14,026** elementos activos de todos los rangos destacados en diversas unidades Militares de la Fuerza Armada fueron atendidos en la campaña “**Actualización de Plicas**”, ejecutada durante el periodo de febrero y marzo.

El objetivo principal de este proceso fue acercar los servicios a nuestra población usuaria, y este documento asegura los derechos de los beneficiarios al momento de fallecer el afiliado.

Con la implementación de las medidas de prevención determinadas por el Gobierno Central, debido a la pandemia del COVID19, el Departamento de Servicio al Cliente, en cumplimiento a las Normas Técnicas Temporales para la aplicación de Medios Electrónicos en el Sistema Previsional, se fortaleció la atención a través de canales electrónicos:

**Call Center**

**TeleIPSFA**  
 **2260-6270**

**WhatsApp**

**Institucional**

 **2234-7401**

**Asimismo se integró el uso de mensajes directos  
a través de redes sociales**



**@IPSFAsv**



**@lpsfasv**

Además, respetando el distanciamiento social para recibir documentación para trámites estrictamente personales, se abrió un buzón en cada una de las tres sedes, siendo estas en la Torre El Salvador en San Salvador, Santa Ana y San Miguel, ampliando el alcance de atención a nuestra población a nivel nacional.

Por medio de la utilización del WhatsApp institucional, se ha facilitado el acceso a la comunicación a:

**3,271 usuarios**, quienes consultaron sobre diversos trámites y servicios brindados.

**11,627 usuarios**, quienes reportaron sus vivencias de manera digital.

**A través de la implementación del Teletrabajo, el personal de IPSFA atendió una serie de servicios, detallados a continuación:**

Trámites 2020	Total
Pensión por retiro	512
Pensión por invalidez	8
Fondo de retiro	258
Devolución de cotizaciones	138
Asignación	108
Pensión por Sobrevivencia	350
Seguro de vida	654
Pensión Montepío	6
Indemnización	7
Rezagos AFP	15
<b>Total general</b>	<b>2,056</b>

Otros servicios	Total
Control vivencia 2020	3,177
Trámites a pensionados	8,949
Atención telefónica	41,406
Atención vía correo	21,749
Constancias emitidas	25,761
<b>Total general</b>	<b>101,042</b>



# Evaluación de Servicio al Cliente

Con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes y usuarios, realizamos un estudio de opinión para medir el grado de satisfacción con respecto al cumplimiento de los requerimientos prestados por el área de Servicio de Atención al Cliente. Las personas evaluadas manifestaron su grado de satisfacción al recibir claramente la información para realizar su trámite, además incluyeron que, con la implementación de redes sociales, estos canales virtuales les facilitaron y redujeron el tiempo de espera para solicitar sus procesos.

Debido a la pandemia mundial del COVID-19, se adoptaron alternativas para brindar atención de calidad, las cuales fueron percibidas por nuestros usuarios como aceptables.

## Atención Integral al **Adulto Mayor**

El Centro de Atención Integral de Pensionados de la Fuerza Armada (CAIPSFA) está enfocado en la atención integral a la persona adulta mayor pensionada y beneficiaria, brindando talleres y programas que contribuyan a un envejecimiento activo; así también, atención en fisioterapia, terapia ocupacional y odontológica.



En la conmemoración al mes del Adulto Mayor por Decreto Legislativo No.144, se llevó a cabo un homenaje de reconocimiento a pensionados y beneficiarios fundadores del programa en 1992, asimismo aquellos adultos mayores que han sobresalido en diversos cursos impartidos.

Con el objetivo de promover la participación de mujeres y hombres adultos mayores emprendedores, en actividades que generen oportunidades de comercializar sus productos y con ello obtener un ingreso económico, CAIPSFA organizó una feria de emprendimientos, en la que participaron un grupo de adultos mayores, la actividad se desarrolló en la Torre El Salvador.



Durante la fase de reactivación económica, se lanzó un plan de talleres y clases, mediante la aplicación de herramientas en plataformas digitales, para la continuidad en la atención a nuestros adultos mayores, con el siguiente detalle:



Técnica					
Número de materiales entregados	Pasta flexible	Papel maché	Decoración navideña	Bolsas decorativas	Decoraciones en manta
	55	9	13	9	7

## Red de **Negocios**

El objeto de las inversiones de las reservas técnicas y los fondos del Instituto, es la obtención adecuada de rentabilidad en condiciones de seguridad, liquidez y diversificación de riesgo; lo anterior a fin de contribuir a la cobertura de las obligaciones previsionales.

En ese sentido, se implementó la estrategia “**Red de Negocios**”, la cual unifica la visión de las Unidades de Negocio del IPSFA, posicionando las marcas siguientes:



Para el ejercicio fiscal 2020, la inversión total en préstamos fue de **\$1,830,727**; el número de personas beneficiadas con préstamos fue de **568**, otorgados a un total de 86 mujeres y 482 hombres; el **82%** se otorgó a pensionados del IPSFA, el **14%** a personal de alta de la Fuerza Armada y el **4%** a personas de otras poblaciones de afiliados.

		Pensionados	Personal de alta	Otros afiliados	Montos totales en inversión de préstamos:
Préstamos hipotecarios		6	6	1	\$ 413,418
Préstamos personales		461	75	19	\$ 1,417,309
<b>Total:</b>					<b>\$ 1,830,727</b>

Asimismo, en cumplimiento a las *Normas Técnicas Temporales para enfrentar Incumplimientos y Obligaciones Contractuales* emitidas por el BCR, derivadas de la condición de emergencia global generada por el COVID-19, se benefició con reestructuraciones de sus préstamos a un total de **17 usuarios**.



Con base a lo establecido en el Art. 57 de la Ley del IPSFA, se otorgaron **233 servicios** funerarios, de éstos, **62** fueron en dinero, equivalentes a **\$15,120.49** y **171** en servicios directos, equivalentes a **\$130,011.40**, realizando un desembolso de **\$145,131.89** dólares.

Ventas por servicios	Emergencia	Planes Prevenir	Total
	\$229,253.17	\$ 99,129.68	\$ 328,382.85



Gestionar inmuebles a través de la compra-venta, arrendamiento o utilización de los mismos, generando ingresos para contribuir al Sistema de Previsión Social de la Fuerza Armada.



**Ingresos  
por venta**

**\$ 614,448.45**

**\$ 484,279.80**

6 lotes del complejo habitacional  
Kuaukali, Nuevo Cuscatlán.

**\$130,168.65**

2 lotes del proyecto Greenside,  
Santa Elena.

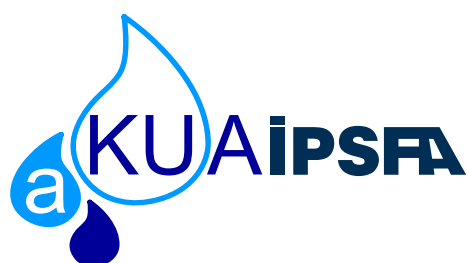
**Otros ingresos:**



Arrendamiento de inmuebles  
**\$528,996.82**



Centros Recreativos  
**\$53,825.55**



La Unidad de Negocio aKUAIPSFA administra un pozo de extracción de agua y red hidráulica, con la finalidad de abastecer a los proyectos urbanísticos Greenside, Kuaukali y Garden Hills, ubicados en el municipio de Nuevo Cuscatlán, con el siguiente detalle:



**Clientes**

**205**



**Ingresos**

**\$ 130,120.13**

## Estado de Situación Financiera

 <b>INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA</b> <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE (DEFINITIVO)</b> (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)					
RECURSOS	2020	2019	OBLIGACIONES	2020	2019
<b>FONDOS</b>	<b>5,685,467.12</b>	<b>3,270,142.44</b>	<b>OBLIGACIONES CON TERCEROS</b>	<b>6,990,760.95</b>	<b>6,741,092.27</b>
DISPONIBILIDADES	5,685,467.12	3,269,573.24	OBLIGACIONES CON TERCEROS	6,990,760.95	6,741,092.27
ANTICIPOS DE FONDOS	0.00	569.20	DEUDA CORRIENTE	6,327,134.55	6,165,828.89
<b>INVERSIONES FINANCIERAS</b>	<b>46,327,710.23</b>	<b>49,056,826.33</b>	DEPOSITOS DE TERCEROS	6,327,134.55	6,165,828.89
INVERSIONES TEMPORALES	15,285,000.00	15,615,000.00	FINANCIAMIENTO DE TERCEROS	663,626.40	575,263.38
INVERSIONES PERMANENTES	1,017.43	1,016.86	ACREEDORES FINANCIEROS	663,626.40	575,263.38
INVERSIONES EN PRESTAMOS LARGO PLAZO	28,099,121.59	30,379,845.95	<b>TOTAL OBLIGACIONES CON TERCEROS</b>	<b>6,990,760.95</b>	<b>6,741,092.27</b>
DEUDORES FINANCIEROS	1,230,540.34	1,289,009.50	<b>OBLIGACIONES PROPIAS</b>		
INVERSIONES INTANGIBLES	1,215,775.20	1,209,521.28	FINANCIAMIENTO PROPIO	108,746,753.59	111,125,044.68
(-)AMORTIZACIONES ACUMULADAS	-23,066.97	-19,157.30	PATRIMONIO	16,330,109.39	17,672,399.99
INVERSIONES NO RECUPERABLES	870,904.48	991,993.23	RESERVAS	92,457,136.62	93,478,715.06
(-)RESERVA PARA INVERSIONES NO RECUPERABLES	-351,581.84	-410,403.19	DETRIMENTO PATRIMONIAL	-40,492.42	-26,070.37
<b>INVERSIONES EN EXISTENCIA</b>	<b>47,753,034.52</b>	<b>47,853,116.34</b>	RESULTADOS DEL EJERCICIO	-2,098,918.33	-2,340,471.52
EXISTENCIAS INSTITUCIONALES	47,753,034.52	47,853,116.34			
<b>INVERSIONES EN BIENES DE USO</b>	<b>12,245,959.66</b>	<b>13,358,315.67</b>			
BIENES DEPRECIABLES	19,006,202.77	19,157,212.98			
(-) DEPRECIACION ACUMULADA	-10,458,352.28	-9,331,649.89			
BIENES NO DEPRECIABLES	3,698,109.17	3,532,752.58			
<b>INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS</b>	<b>1,626,424.68</b>	<b>1,987,264.65</b>			
INVERSIÓN EN BIENES PRIVATIVOS	1,626,424.68	1,987,264.65			
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>113,638,596.21</b>	<b>115,525,665.43</b>	<b>TOTAL OBLIGACIONES</b>	<b>113,638,596.21</b>	<b>115,525,665.43</b>
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1,739,613.89	1,745,837.86	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	1,739,613.89	1,745,837.86

  
**CARLOS ALBERTO ZELAYA MEJÍA**  
 INSCRIPCIÓN No. 2399  
 CVPCPA  
 REPUBLICA DE EL SALVADOR

  
 GERENCIA FINANCIERA  
 WILFREDO CERÓN MARTÍNEZ  
 Gerente Financiero

  
 GERENCIA GENERAL  
 JUAN ANTONIO CALDERÓN GONZÁLEZ  
 Gerente General

  
 INSCRIPCIÓN No. 2696  
 CVPCPA  
 REPUBLICA DE EL SALVADOR

  
 INSCRIPCIÓN No. 3457  
 CVPCPA  
 REPUBLICA DE EL SALVADOR

## Estado de Rendimiento Económico

 <b>INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DE LA FUERZA ARMADA</b> <b>ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO</b> <b>AL 31 DE DICIEMBRE (DEFINITIVO)</b> (Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América)					
GASTOS DE GESTIÓN	2020	2019	INGRESOS DE GESTIÓN	2020	2019
GASTOS PREVISIONALES	113,203,415.37	110,322,999.03	INGRESOS DE SEGURIDAD SOCIAL	46,673,112.08	47,487,185.57
GASTOS EN PERSONAL	3,597,380.62	3,616,117.01	INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS	3,812,385.78	4,141,329.16
GASTOS EN BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS	525,760.12	1,073,086.06	INGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS	65,560,409.57	58,952,224.47
GASTOS EN BIENES CAPITALIZABLES	25,031.00	116,056.33	INGRESOS POR TRANSFERENCIAS DE CAPITAL	0.00	65,000.00
GASTOS FINANCIEROS Y OTROS	242,966.69	348,442.81	INGRESO POR VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS	1,156,429.68	8,062,031.79
COSTOS DE VENTAS Y CARGOS CALCULADOS	2,023,961.13	7,581,657.49	INGRESOS POR ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	546,702.63	2,387,036.37
GASTOS DE ACTUALIZACIONES Y AJUSTES	229,443.14	376,720.15			
<b>SUB TOTAL</b>	<b>119,847,958.07</b>	<b>123,435,278.88</b>	<b>SUB TOTAL</b>	<b>117,749,039.74</b>	<b>121,094,807.36</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO (SUPERÁVIT)</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO (DÉFICIT)</b>	<b>2,098,918.33</b>	<b>2,340,471.52</b>

  
**CONTADOR**  
**CARLOS ALBERTO ZELAYA MEJÍA**  
**INSCRIPCIÓN No. 2399**  
**CVPCPA**  
**REPÚBLICA DE EL SALVADOR**

  
**GERENCIA FINANCIERA**  
**MARIO WILFREDO CERÓN MARTÍNEZ**  
**Gerente Financiero**

  
**GERENCIA GENERAL**  
**JUAN ANTONIO CALDERÓN GONZÁLEZ**  
**Gerente General**

  
**INSCRIPCIÓN No. 2696**  
**CVPCPA**  
**MELINA ALCIRA LOZANO UREOLA**  
**Auditoras Externas**

  
**INSCRIPCIÓN No. 3457**  
**CVPCPA**  
**MELINA ALCIRA LOZANO UREOLA**  
**ASOCIADOS, S.A. DE C.V.**  
**Auditoras Externas**

## Entidades que Fiscalizan al IPSFA





## Resultado de evaluaciones de entes fiscalizadores

### Auditoría externa



#### Opinión informe financiero:

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA) al 31 de diciembre de 2020, así como sus resultados, ejecución presupuestaria y flujos de fondos correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con los Principios de Contabilidad Gubernamental, promulgados por el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección General de Contabilidad Gubernamental y descritas en la Nota 2 a los estados financieros.

#### Opinión informe Fiscal:

En nuestra opinión, el Instituto de Previsión Social de la Fuerza Armada (IPSFA), cumplió, en todos los aspectos importantes, con las obligaciones tributarias referidas en el primer párrafo, por el año terminado al 31 de diciembre de 2020.

### Auditoría interna

Para el ejercicio de Auditoría Interna 2020, la labor se extendió a todas las áreas, funciones, sistemas, procedimientos y datos informáticos; incluyendo las Unidades de Negocio.

Con respecto a la efectividad del sistema de control interno, ninguna de las condiciones reportadas es una deficiencia importante que afecte el normal desenvolvimiento de las operaciones financieras y administrativas del Instituto.

En cuanto al cumplimiento, los resultados de nuestras pruebas no indican que existan condiciones que nos hagan suponer que ha existido incumplimientos por parte del IPSFA a los aspectos legales y administrativos.

Instituto de Acceso a la  
**Información Pública (IAIP)**

**7.29**  
Nota global

La calificación se integra por los siguientes componentes: publicación de información oficiosa (50%) y gestión documental y archivos (50%). Dicho resultado nos ubica en la **posición N° 8** de 97 instituciones evaluadas por el IAIP.



# Directorio Institucional

- ▶ **Departamento de Servicio al Cliente**  
Correos electrónicos: [controlvivencia@ipsfa.com](mailto:controlvivencia@ipsfa.com) / [servicioalcliente@ipsfa.com](mailto:servicioalcliente@ipsfa.com)  
TELEIPSFA 2260-6270 / 2260-3366 / 2234-7493
- ▶ **Departamento de Afiliación y Operaciones**  
Teléfono: 2234-7236 Correo electrónico: [jefe.afiliacion@ipsfa.com](mailto:jefe.afiliacion@ipsfa.com)
- ▶ **Oficina de Información y Respuesta (OIR)**  
Teléfono: 2234-7416 Correo electrónico: [oficial.informacion@ipsfa.com](mailto:oficial.informacion@ipsfa.com)
- ▶ **Sucursal Santa Ana**  
Teléfono: 2234-7285 Correo electrónico: [sucursalsantaana@ipsfa.com](mailto:sucursalsantaana@ipsfa.com)
- ▶ **Sucursal San Miguel**  
Teléfono: 2234-7292 Correo electrónico: [sucursalsanmiguel@ipsfa.com](mailto:sucursalsanmiguel@ipsfa.com)
- ▶ **CAIPSFA**  
Teléfono: 2234-7276 Correo electrónico: [jefe.caipsfa@ipsfa.com](mailto:jefe.caipsfa@ipsfa.com)
- ▶ **Unidad de Negocio aKUAIPSFA**  
Teléfono: 2234-7426 Correo electrónico: [akua@ipsfa.com](mailto:akua@ipsfa.com)
- ▶ **Unidad de Negocio FUDEFA**  
Teléfono: 2298-2999 Correo electrónico: [fudefa@ipsfa.com](mailto:fudefa@ipsfa.com)
- ▶ **Unidad de Negocio IPSFACrédito**  
Teléfono: 2234-7433 Correo electrónico: [ipsfacredito@ipsfa.com](mailto:ipsfacredito@ipsfa.com)
- ▶ **Unidad de Negocio InmoIPSFA**  
Teléfono: 2234-7407 Correo electrónico: [inmoipsfa@ipsfa.com](mailto:inmoipsfa@ipsfa.com)
- ▶ **Unidad de Comunicaciones**  
Teléfono: 2234-7427 Correo electrónico: [comunicaciones@ipsfa.com](mailto:comunicaciones@ipsfa.com)

