

## Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura

### Misión de la Agencia:

Administrar y custodiar un fondo de retiro para que los empleados del Gobierno y la Judicatura cuenten con un ingreso asegurado, tras haberle dedicado años fructíferos de su vida al bien común.

### Visión:

Brindar servicios de calidad a los empleados del Gobierno y la Judicatura a través de una sana administración, que asegure un ingreso económico digno a nuestros servidores públicos ya retirados, así como recursos financieros a participantes activos.

### Principios y Valores:

Los siguientes principios y valores orientan nuestra gestión:

- Sensibilidad y responsividad a las necesidades de los miembros
- Sustentabilidad y solidez
- Transparencia y rendición de cuentas
- Ética e integridad
- Responsabilidad profesional y personal
- Agilidad y prontitud
- Productividad
- Focalización hacia los resultados

### Base Legal:

Ley 447 de 15 de mayo de 1951 – Ley para el Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno del Estado Libre Asociado, según enmendada

Ley 12 de 19 de octubre de 1954 – Ley para el Sistema de Retiro de la Judicatura, según enmendada



Firma del Director(a) de Agencia y título: Lic. Héctor M. Mayol Kauffmann, Administrador

Fecha: 10 mayo 2012

### Plan Ejecución Anual 2012-2013

Agencia: Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados de Gobierno y la Judicatura

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
1. Invertir de manera prudente y diversificada los activos de los sistemas para optimizar los resultados a largo plazo, controlando a su vez los niveles de riesgo.	Rebalancear cartera de inversiones según distribución de activos aprobada en diciembre de 2010, a lograrse en los 12-18 meses subsiguientes	En coordinación con el consultor de inversiones externo, determinar la distribución óptima de los activos para el sistema. Implantar y revisar periódicamente durante el año, dentro de los parámetros diseñados para lograr el máximo rendimiento.	Rebalancear la cartera de inversiones. Determinar manejadores de fondos apropiados a llevarse al comité de inversiones y de ahí a la Junta de Síndicos.	Inversiones	12 a 18 meses desde aprobado por la Junta de Síndicos, hasta el 30 de junio de 2012	Los informes del consultor externo demostrarán el progreso hacia la nueva distribución mensualmente, trimestralmente y a fin de año.
		Reforzar la estructura operacional del Área de Inversiones. Contratar dos recursos para el componente de estadísticas y de tesorería/inversiones	Se contrató un recurso para el área de inversiones en octubre 2011. Falta reclutar un recurso para el área actuarial.	Inversiones	Todo el año	Tener contratados los dos recursos antes de 30 junio 2012.
		Identificar alternativas de liquidez para la venta o financiamiento para la cartera de	Establecer mecanismo eficiente. Levantar por lo menos \$200 millones. Lograr precio	Inversiones	Todo el año	30 junio 2012

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		préstamos hipotecarios.	competitivo para levantar suficiente liquidez para ASR.			
		Participar activamente en desarrollar la información y proyecciones para el análisis de propuestas legislativas o del ejecutivo que surjan durante el período.	Contestar todas las propuestas según solicitado por el Administrador. Reuniones, presentaciones orales y escritas, coordinación con los consultores externos para lograr el análisis más completo para las propuestas legislativas o al ejecutivo.	Inversiones y Actuariales	Todo el año	Según solicitado. Se logró aprobación de 3 enmiendas a la Ley 447 durante 2011 (Ley 96, 116 y 196).
		Utilización del Sistema Financiero "People Soft" el cual proveerá una herramienta financiera ágil y precisa que generará información confiable que promoverá una administración eficiente y efectiva de los Fondos del Fideicomiso disminuyendo procesos manuales y	Eliminación de uso de varios sistemas manuales, y preferencia por los informes producidos por People Soft	Finanzas y Contraloría (Contabilidad)	Todo el año	A evaluarse trimestralmente comenzando en 30 septiembre 2012

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		agilizando los procesos contables.				
		Elaborar un Informe de Flujo de Efectivo diario que provea información de los recursos fiscales disponibles para el pago de desembolsos. También proveerá a la Gerencia información útil sobre recaudos y desembolsos, solicitud de peticiones, liquidación de activos y cubierta de sobregiros.	Implantación herramienta y capacitación de empleados en el uso de "Business Intelligence"	Finanzas y Contraloría (Contabilidad) Tecnología	8 meses	Evaluar frecuencia de uso trimestralmente y sugerir mejoras a tablas existentes.
		Desarrollar, implantar y proveer mantenimiento al programa "Business Object" para apoyar la generación de datos y estadísticas necesarios a la gestión del Área de Inversiones y Actuariales.	Capacitar empleados para desarrollar información necesaria a extraerse a través de Business Object.	Tecnología y usuarios en las diferentes áreas	6 meses	Completado a diciembre 2011. Se capacitó al Actuario para hacer los "queries" en el área de Inversiones y Actuariales También se capacitó personal en el área de Tecnología y de Finanzas. Evaluar posibles mejoras a 30 sept 2012
2.Comunicar efectivamente a todos	Capacitar nuestros empleados con	Elaborar plan de seminarios para	Seminario Pre-Retiro, Seminario	Área de Comunicaciones, Área	Todo el año	Se debe lograr la certificación de los

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
los participantes, pensionados y beneficiarios los servicios y beneficios que se proveen y educarlos con relación a la planificación del retiro	destrezas para educar a nuestro público, proveer "cross-training". Desarrollar programas educativos para todos los grupos (patronos, participantes y pensionados) en cuanto a su planificación de retiro	certificar coordinadores en los patronos. Elaborar plan de seminarios para participantes y pensionados	Coordinadores de Retiro, Seminario a Directores de Recursos Humanos	de Asuntos Patronales, Área de Beneficios y Servicios		coordinadores en 24 meses. Debe haber 4 actividades al año en varias regiones geográficas para participantes y pensionados.
3. Satisfacer con sensibilidad, agilidad y prontitud las necesidades de retiro de la membresía	Establecer métricas a través de sistema de benchmarking para todas las áreas, para así implantar las mejores prácticas y mayor eficiencia al atender a participantes y pensionados.	Establecer un "call center" para atender clientes de forma sistemática. Reducir tiempo de espera en la sala por un 30% el primer año. Reducir tiempo con representante de servicio por un 30% el primer año.	Capacitación empleados en cuanto a todo tipo de casos, incluyendo Ley 70 y casos más complicados o que impliquen un riesgo fiscal para ASR	Beneficios y Servicios (Servicios al Cliente)	Todo el año	En proceso
		Establecer estaciones Web en el Centro de Servicio al Cliente. Proveer por Web estimado preliminar de (1) años acreditados por servicio en ASR y (2) cantidad anualidad.	Mudar centro de servicios al lobby. Proveer acceso Web a visitantes.	Beneficios y Servicios (Servicios al Cliente)  Tecnología	8 meses en remodelación del área del lobby para el centro de servicio.	30 septiembre 2012

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		Reducir tiempo que toma responder a solicitudes de los siguientes servicios en un 20% , hasta lograr que el tiempo respuesta standard sea de 180 días en: -Reembolsos de aportaciones -Beneficios por muerte (puede tardar más de 180 días) -Estado de cuenta -Pensión -Servicios no cotizados	Establecer metas individuales y de grupo semanales. Medir, evaluar obstáculos en los procesos, hasta lograr reducción en tiempo respuesta, Educar agencias para agilizar procesos de transferir los expedientes con todas sus partes debidamente documentadas.	Beneficios y Servicios (Servicios al Participante)	Todo el año	En proceso, proyectado para 30 junio 2013
		Reducir porciento de errores en cómputo de pensiones a menos del 2%.	Capacitar empleados en destrezas necesarias para reducir errores.	Beneficios y Servicios (Servicios al Participante)	Todo el año	En proceso, proyectado para 30 junio 2013
		Pagar pensión a los 30 días de radicar solicitud, y luego de haberse administrado el Adiestramiento de Pre-Retiro		Beneficios y Servicios (Servicios al Participante)	Todo el año	En proceso
		Trasladar 8 empleados de	Proveer oportunidades de "cross training" para	Beneficios y Servicios (Servicios al	N/A	Completado a julio de 2011

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		Intervenciones Fiscales del área de Finanzas y Contraloría al área de Servicios al Participante para agilizar proceso de los casos más complicados y ayudar al "cross-training".	levantar el nivel de conocimiento al integrar ambos grupos.	Participante) Recursos Humanos Finanzas y Contraloría (Área de Intervenciones Fiscales)		
		Ingresar en la nómina de pensionados en la quincena vigente todo lo relacionado a los nuevos pensionados: -pensiones calculadas -autorizaciones de cancelaciones de descuentos, solicitudes para acogerse a depósito directo -cambios de cubierta de planes médicos	Ingresar la información descrita en la nomina de pensionados.	Beneficios y Servicios (Servicios al Pensionado)	Todo el año	En proceso
		Establecer comité de tutoría para atender solicitudes de designación de tutor a un pensionado o beneficiario	Establecer comité	Beneficios y Servicios (Servicios al Pensionado)	Todo el año	En proceso

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		Digitalizar todos los expedientes del área de pensionados	Digitalizar expedientes	Beneficios y Servicios (Servicios al Pensionado)	Todo el año	En proceso
		Procesar y evaluar solicitudes de incapacidad en 120 días, tanto ocupacional como no-ocupacional.	Orientar coordinadores sobre documentación administrativa y médica para la radicación. Contratar más médicos y requerirles evaluación de 90 expedientes mensuales	Beneficios y Servicios (Incapacidad)	Todo el año	En proceso
		Tramitar y desembolsar 90% de los préstamos personales en 2-3 días laborables, en 5 días los viajes culturales, y en 15 días los préstamos hipotecarios.	Tramitar y desembolsar prestamos en los tiempos establecidos.	Beneficios y Servicios (Préstamos)	Todo el año	30 junio 2012
		Procesar 80% de las solicitudes en menos de 30 minutos (si vienen en persona) y en menos de 24 horas (si es por carta o fax o email) para :	Infraestructura (remodelación de area de clientes) y tecnología debe completarse	Beneficios y Servicios (Préstamos)	Todo el año	En proceso

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		-certificaciones de balances -cancelaciones -negativas -informativas para instituciones -descuentos indebidos				
		Preparar informes mecanizados diarios de desembolsos para los siguientes conceptos de Pagos: Préstamos, Reembolsos, Beneficios, Gastos Administrativos u otros para proveer información diaria a la Gerencia para la toma de decisiones y control de pagos.	Establecer aplicaciones de People soft	Finanzas y Contraloría (Pagaduría)	Todo el año	30 junio 2012
		Desarrollar e implantar programa de gestión continua de medición de la calidad de los servicios, diseñando políticas, métricas y herramientas de garantía de calidad identificadas a través	Luego del proceso de retribución y valoración de plazas, el cual está en proceso ahora mismo, se desarrollará este programa.	Área de Beneficios y Servicios  Área de Recursos Humanos	Todo el año	En proceso

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		del proceso de "benchmarking".				
4. Pagar de forma precisa y a tiempo los beneficios a los que tienen derecho los participantes de los sistemas de retiro	Implantar sistema de "Dashboard" para dar seguimiento a metas específicas por área. Dar mantenimiento a sistemas existentes de forma consistente y efectiva.	Desarrollar e implantar "Business Intelligence" para apoyar generación de datos y estadísticas necesarios a la toma de decisiones de ASR, y para dar seguimiento a las metas y objetivos delegados a las áreas.	Incluye herramientas para áreas de Inversiones, Actuariales, Préstamos, Contraloría y Administración	Tecnología	Nueve meses desde desarrollo de requisitos hasta ponerlo en producción.	Completar a 30 junio 2012
		Reducir tiempo que toma responder a solicitudes de los siguientes servicios en un 20% a 180 días máximo: -Reembolsos de aportaciones -Beneficios por muerte (puede tardar más de 180 días. -Estado de cuenta -Pensión -Servicios no cotizados	Se transfirieron 8 empleados de Intervenciones fiscales a esta área para robustecerla.	Beneficios y Servicios (Servicio al Participante)	Todo el año	Reducir en un 20%
		Pagar pensión a los 30 días de radicar		Beneficios y Servicios (Servicios al	Todo el año	30 junio 2013

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		solicitud, y luego de haberse administrado el Adiestramiento de Pre-Retiro		Participante)		
5. Cobrar efectivamente las contribuciones requeridas de patronos y empleados necesarias para solventar adecuadamente los fondos de retiro	Implantar sistema monitoreo y seguimiento en cuentas patronales para asegurar cobro diligente de sus obligaciones con la agencia. Utilizar "Dashboard" para evidenciar progreso hacia las metas.	Desarrollo e implantación de sistema de monitoreo y seguimiento en cuentas de patronos y Coordinadores de Agencias, Municipios y Corporaciones.	Desarrollar aplicaciones Web para que coordinadores puedan ver data demográfica de su membresía desde sus áreas de trabajo. Mejorar agilidad en cobros de los mismos.	Tecnología Finanzas y Contraloría	8 meses desde desarrollo hasta producción.	Completado para Diciembre 2012
		Mejorar herramienta WEB Remesa para agilizar procesos cobro a patronos y el proceso de registro de nóminas.	Tecnología implantar WEB Dinámica para diciembre 2011. Finanzas añadir agencias que faltan para abril 2012.	Finanzas y Contraloría (División de Recaudaciones) Tecnología	Todo el año	Agencias – Abril 2012 Municipios y Corporaciones – 90% convertidas para Diciembre 2012
		Incrementar productividad en la gestión de cobros en un 50%, movilizand o empleados, y cambiando a descuento de nómina o a débito directo en casos de individuos	Plan de Reclasificación de plazas. Coordinación con RHUM	Finanzas y Contraloría (División de Cobros) Recursos Humanos	Todo el año	Depende de la implementación del plan de retribución por el Área de Recursos Humanos

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		restantes.				
		Agilizar cobro Remesas, Leyes Especiales de los patronos.	Utilizar herramienta legal de recurrir al CRIM para retención de remesas de Municipios y Corporaciones Públicas.	Finanzas y Contraloría (División de Recaudaciones) Administrador	Todo el año	Evaluar "aging" de las cuentas por cobrar, y cumplimiento con planes de pago existentes para determinar uso de esta herramienta
6. Reformar las prácticas y conductas organizativas para apoyar el cambio de paradigma en la gestión de los sistemas de pensiones del sector público	Capacitar personal para evaluar a través del "Dashboard" el progreso hacia objetivos de la agencia. Proveer cross training para que los empleados tengan amplitud de conocimientos. Depurar la data para mejorar la información interna de la agencia y agilizar la toma de decisiones.	Implantar el nuevo Plan de Valoración y Retribución	Avalar el plan con la Administración y determinar fechas de implementación	Recursos Humanos	Todo el año	Evaluar progreso mensualmente
		Ingresar compras a sistema PeopleSoft para asegurar seguimiento de cuentas por pagar. Incluye certificación de	Coordinación de flujo de información entre Servicios Administrativos y Finanzas/Contraloría para agilizar el proceso	Servicios Administrativos (Suministros, Compras) Finanzas y Contraloría	Todo el año	Reducir las facturas pendientes por pagar mayores de 90 días.

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		facturas	de pagaduría y acortar tiempo al desembolso	(Cuentas a pagar) Áreas que certifican facturas		
		Implantar programa de orientación a los Supervisores. Implantar programa de capacitación y "cross training" a todos los empleados	En proceso	Recursos Humanos y todas las áreas	Todo el año	En proceso
		Procesar en sistema RHUM 100% cambios por los diferentes conceptos	En proceso	Recursos Humanos	Todo el año	En proceso ya.
		Completar proceso negociación colectiva a tenor con el itinerario vigente	En proceso	Recursos Humanos	Todo el año	En proceso
		Evaluar 100% de los empleados utilizando las nuevas herramientas (métricas)	Parte del plan de valorización y retribución que se está implementando este año	Recursos Humanos	Una vez al año, y más frecuentemente a aquellos empleados cuyo desempeño no sea satisfactorio	Diciembre 2012
		Depurar la data para obtener la mejor información	Se está preparando RFP para integrar varios sistemas de información internos de participantes,	Tecnología Inversiones y Actuariales	Todo el año	En Proceso



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo pensionados y prestamos.	Persona a cargo Todo empleado que ingresa data a los sistemas	Duración	Métricas
------------------	----------------------	-------------------	---	---	----------	----------

Firma Director(a) de Agencia: *[Handwritten Signature]*

Firma Empleado(a) de Agencia: *Roberts D. Lopez*