



Sistema de Retiro para Maestros

Misión de la Agencia:

Proveer seguridad económica a los maestros mediante un fondo de pensión para que, al jubilarse obtengan un ingreso garantizado. Administrar eficaz y eficientemente el fondo de anualidades y pensiones, desarrollar estrategias de inversión que redunden en solvencia económica al **Sistema** y a la proyección actuarial. Solicitar, custodiar y administrar los recursos que anualmente se consignan en el Presupuesto General de Gastos para las Leyes Especiales.

Visión:

Ser el Sistema de Retiro de mayor solvencia económica, a la vanguardia de los últimos adelantos tecnológicos. Brindar un servicio ágil y de excelencia a los maestros de Puerto Rico, con un equipo de trabajo altamente capacitado. Desarrollar otros servicios importantes como beneficios que fortalezcan el fondo de pensiones del Sistema.

Base Legal:

Ley Núm. 91 de 29 de marzo de 2004, Sistema de Retiro para Maestros conocida como "Ley del Sistema de Retiro para Maestros del Estado Libre Asociado de Puerto Rico". Esta Ley derogó la Ley Núm. 218 de 6 de mayo de 1951, según enmendada. La nueva Ley establece los beneficios y servicios que esta Institución le ofrece a sus miembros, así como la responsabilidad que a cada uno le corresponde.

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

Fecha:



Plan Ejecución Anual 2012-2013

Agencia: Sistema de Retiro para Maestros

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.	1.1. Maximizar la cartera de inversiones para lograr un balance óptimo de acuerdo a la distribución aprobada por Comité de Inversiones y la Junta de Síndicos.	1.1.1. 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.	1.1.1.1. Rebalancear la cartera de inversiones. Determinar manejadores de fondos apropiados a llevarse al comité de inversiones y de ahí a la Junta de Síndicos.	Área Fiscal	12 a 18 meses desde aprobado por la Junta de Síndicos, hasta el 30 de junio de 2013	Los informes del consultor externo demostrarán el progreso hacia la nueva distribución mensualmente, trimestralmente y a fin de año.
		1.1.2. Identificar alternativas de liquidez para la venta o financiamiento para la cartera de préstamos hipotecarios.	1.1.2.2. Monitoreo continuo, análisis de información, Reuniones con consultores	Área Fiscal	Todo el año	Informe de Progreso Mensual
		1.1.3. Participar activamente en desarrollar la información y proyecciones para el análisis de propuestas legislativas o del ejecutivo que surjan durante el período.	1.1.3.3 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	Área Fiscal	Todo el año	Informe de Progreso Mensual

Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
			propuestas legislativas o al ejecutivo.			
		1.1.4. 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.	1.1.4.4 Implantación herramienta y capacitación de empleados	Área Fiscal	8 meses	Informe de Progreso Mensual
		1.1.5. Desarrollar, implantar y proveer mantenimiento al programa SAP "Business Object" para apoyar la generación de datos y estadísticas necesarias a la gestión del Área de Inversiones y Actuariales.	1.1.5.5 Capacitar empleados para desarrollar información necesaria a extraerse a través de SAP "Business Object".	Área Fiscal	6 meses	Informe de Progreso Mensual
2. Comunicar efectivamente a todos los participantes, pensionados y beneficiarios los servicios y beneficios	2.1: Ampliar el acceso a la información y los medios con que se ofrecen los servicios a los maestros activos, pensionados y beneficiarios, con el	2.1.1. Rediseñar el portal informativo del SRM con información organizada, actualizada, de mejor accesibilidad y usabilidad y a su vez,	2.1.1.1 Habilitar herramienta que permita registro y autenticación de forma segura a los participantes y que se puedan proveer ellos	Área de Sistemas de Información, Área de Retiro, Área de Prestamos, Área de Recursos Humanos	Todo el año	Cantidad y promedio de solicitudes por servicio; Servicios más solicitados; Agilidad y rendimiento ganado en sala de



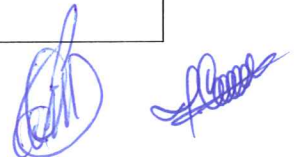
Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
<p>que se proveen y educarlos con relación a la planificación del retiro</p>	<p>fin de integrarlos y mejorar la eficiencia.</p> <p>2.2: Optimizar el proceso de toma de decisiones, con la utilización de herramientas tecnológicas que permitan tener la información fácilmente.</p> <p>2.3: Establecer un plan de adiestramiento que abarque a todo el personal, en aspectos gerenciales y operacionales. Capacitaremos a nuestro personal con destrezas para educar a nuestros clientes a través de un "cross training".</p> <p>2.4: Desarrollar programas educativos para los patronos y participantes sobre la planificación del retiro/</p>	<p>proveer mayor confiabilidad en la información ofrecida y en los servicios brindados.</p> <p>2.1.2. Utilizar herramientas de informes que permitan tomar mejores decisiones y provean mejor enfoque y análisis actuarial.</p> <p>2.1.3. Identificar los mejores recursos para proveer los adiestramientos</p>	<p>mismos de diferentes servicios automatizados, todo a través del internet.</p> <p>2.1.1.2 Proveer acceso intuitivo y cómodo a los servicios y programas, con información actualizada, noticias, publicaciones, formularios y aplicaciones a través del internet.</p> <p>Elaborar plan de seminarios y Desarrollo calendario de adiestramientos.</p>			<p>servicios y back-office</p>



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	2.5: Implantar sistema centralizado para el cliente, eliminando duplicidad de datos demográficos.					
3. Satisfacer con sensibilidad, agilidad y prontitud las necesidades de retiro de la membrecía	<p>3.1: Establecer métricas a través de sistema de benchmarking para todas las áreas, para así tener las mejores prácticas.</p> <p>3.2: Revisar la reglamentación vigente de los Préstamos Personales, Viajes Culturales e Hipotecarios y Seguro de Vida Colectivo.</p> <p>3.3: Mejoras de la herramienta para la otorgación y administración de los préstamos.</p> <p>3.4: Desarrollar sistema de Préstamos en Línea</p>	<p>3.1.1 Tramitar el <u>80%</u> de los préstamos personales radicados en el Centro de Servicios de San Juan en un periodo de <u>5</u> días laborables para beneficio de <u>454</u> participantes aproximadamente, que solicitan o renuevan mensualmente.</p> <p>3.1.2 Tramitar el <u>80%</u> de los préstamos personales radicados en los 5 Centros de Servicios Regionales en un periodo de <u>3</u> días laborables para beneficio de <u>816</u> participantes aproximadamente, que solicitan o renuevan mensualmente.</p> <p>3.3.1.3: Continuar la</p>	<p>3.1.1.1 En el Centro de Servicios de San Juan se originará y tramitará <u>363</u> (80%) solicitudes o renovaciones de préstamos personales en <u>5</u> días laborables de un total de <u>454</u> (100%) recibidas mensualmente.</p> <p>3.1.1.2 En los 5 Centros de Servicios Regionales se originará y tramitará <u>653</u> (80%) solicitudes o renovaciones de préstamos personales en <u>5</u> días laborables de un total de <u>816</u> (100%) recibidas mensualmente.</p> <p>3.1.1.3: Llevar a cabo una reunión semanal para la recopilación de requerimientos de necesidades, desarrollo y capacitación del personal.</p>	3.1.1.1.1 Director del Área de Servicios de Préstamos, Director del Área de Retiro a cargo de los Centros de Servicios, Gerente, Supervisores y Empleados de los Centros de Servicios.	Todo el año	Informe de Progreso Mensual.



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		<p>evaluación de mejoras al sistema mecanizado de Originación y Mantenimiento de Préstamos (OMP).</p> <p>3.3.1.4: Evaluar el sistema de Préstamos en Línea para agilizar los servicios de préstamos que se ofrecen a nuestros participantes.</p>	<p>3.1.1.4: Entre el 1ero de Julio de 2012 al 30 de Junio de 2013 se llevan a cabo reuniones semanales para recopilar requerimientos de necesidades, desarrollo y capacitación de personal.</p>			
<p>4. Pagar de forma precisa y a tiempo los beneficios a los que tienen derecho los participantes de los sistemas de retiro</p>	<p>4.1 Implantar sistema de "Dashboard" para dar seguimiento a metas específicas por área. Dar mantenimiento a sistemas existentes de forma consistente y efectiva.</p> <p>4.2. Minimizar el tiempo de espera del participante en la Sala de Servicios y Sucursales, con un sistema de turnos conocido como SIP el cual ayudará manejo y control del tiempo</p>	<p>4.1.1 Desarrollar e implantar SAP"Business Object" para apoyar generación de datos y estadísticas necesarios a la toma de decisiones de SRM, y para dar seguimiento a las metas y objetivos delegados a las áreas.</p> <p>4.2.1 Se maximizaran los recursos de atención a nuestros participantes en cada uno de los centro de servicio, reduciendo el tiempo de espera en más de un 60%.</p>	<p>4.1.1.1. Se desarrollará un programa de turnos donde podremos establecer métricas y monitoreo. Se preparan informes de los servicios midiendo la eficiencia de los distintos centros de servicio.</p> <p>4.2.1.1 Evaluar los cambios identificados en el Proceso de Reingeniería. Implementar talleres de capacitación. Evaluar las herramientas tecnológicas integradas</p>	<p>Área de Retiro, Área de Préstamos, Área de Sistemas de Información, Área de Recursos Humanos</p>	<p>Todo el año</p>	<p>Informes Mensuales y Trimestrales</p>



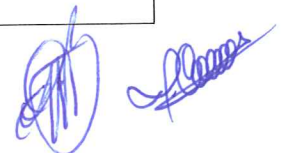
Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	<p>de servicio.</p> <p>4.3. Tramitar en un término de 90 días las solicitudes de servicios de los Participante, identificando las completadas correctamente y referirlas al área concerniente.</p> <p>4.4 Tramitaremos los pagos de beneficio por defunción que estén completos en un término de 3 meses.</p>	<p>4.3.1 Se adiestrará y capacitarán los recursos en talleres sobre leyes, procedimientos, normas, reglamentos y requisitos de servicios.</p> <p>4.4.1 Poder completar el trámite, pago y notificación del pago al beneficiario en el menor tiempo posible para minimizar reclamaciones o la utilización de recursos alternos como lo son Ombudsman o apelaciones administrativas.</p>	<p>4.2.1.2: Desarrollar un Programa de turnos con métricas y monitoreo.</p> <p>4.3.1.1 Se desarrollará un plan de trabajo específico para atender estas solicitudes e identificar aquellas que estén completas.</p> <p>4.3.1.2: Finalizar los cambios identificados en los procesos de Reingeniería. Desarrollar talleres y continuar con los cambios tecnológicos/</p> <p>4.4.1.1. Se desarrollará un plan de trabajo con los técnicos de incapacidad para realizar visitas periódicas en los casos que llegan la correspondencia devuelta. Se identificara los casos que estén en la nómina de hacienda con clave de compensación doble para también hacerles una visita.</p>			<p>Informes Mensuales y Trimestrales</p>



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
			4.4.1.2: Rastrear aquellos pagos que no se hayan completado por falta de documentos para la acción correspondiente.			
5. Reformar las prácticas y conductas organizativas para apoyar el cambio de paradigma en la gestión de los sistemas de pensiones del sector público	5.1: 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 los datos demográficos para mejorar la información interna de la agencia y agilizar la toma de decisiones.	<p>5.1.1. Continuar la Implantación del nuevo Plan de Clasificación y Retribución</p> <p>5.1.2. Implantar programa de orientación a los Supervisores. Implantar programa de capacitación y "cross training" a todos los empleados</p> <p>5.1.3. Procesar en sistema RHUM 100% cambios por los diferentes conceptos</p> <p>5.1.4. Implantar el Sistema de Valorización de Desempeño que reconoce el desempeño de los Empleados y les suministra herramientas necesarias para el mejoramiento</p>	<p>5.1.1.1. Realizar reuniones, revisión de estructura organizacional.</p> <p>5.2.1.2. Desarrollar el calendario de adiestramientos e identificación de recursos.</p> <p>5.2.1.3 Realizar el 100% de los cambios.</p> <p>5.2.1.4 Desarrollar las evaluaciones por unidad de trabajo.</p>	Área de Recursos Humanos	6 meses	<p>Generar informes Mensuales y Trimestrales</p> <p>Asistencia a los adiestramientos, evaluación de adiestramientos.</p> <p>Revisión de estructura de las unidades administrativas y operacionales</p>



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		profesional.				
6. Mejorar las facilidades físicas del Sistema de Retiro para Maestros.	<p>6.1: Remodelaremos los pisos 15 y 16 para modernizar y hacerlos accesible para el alquiler y generar ingresos para el fondo del Sistema de Retiro para Maestros.</p> <p>6.2: Desarrollaremos un plan de mejoras a las facilidades regionales y cinco (5) sucursales.</p> <p>6.3: Reubicaremos las áreas de Recursos Humanos, Oficina de Asuntos Legales y Oficina de Contraloría para maximizar espacio, dejándolos disponibles para alquiler.</p> <p>6.4: Completar los trámites administrativos necesarios para la disposición de propiedades muebles</p>	<p>6.1.1: Alquiler de piso 15 y 16</p> <p>6.2.1: Esperamos renovar módulos de oficinas, cisternas y plantas eléctricas, para garantizar que no se interrumpan los servicios a los maestros.</p> <p>6.3.1: Esperamos generar ingresos por alquiler de espacios estimados en \$ 31,549.00.</p> <p>6.4.1: Venta de propiedades inmuebles</p>	<p>6.1.1.: contratación de compañía para remodelar, personal trabajará sistema de reparación techo acústico y sistema de iluminación.</p> <p>6.2.1.1.: Contratación compañía para remodelar, personal SRM reubicación de personal y equipo.</p> <p>6.3.1.1.: Coordinar para demostrar las facilidades a otras agencias.</p> <p>6.4.1.1.: Procesar subasta pública</p>	Área de Servicios Generales	2 meses, 3 meses, 4 meses, 5 meses	<p>Inspecciones diarias, Hojas de cotejo de tareas semanal, Informe mensuales, Anuncio en periódicos, evaluación Apertura de subasta, adjudicación Clasificación y designación de equipo Informes de donación y decomización, Informe final certificando instalación Informe para definir alcance del proyecto Subasta para la compra de equipo Evaluación de Progreso de Compra</p>



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	<p>e inmuebles.</p> <p>6.5: Finalizar la evaluación de la propiedad mueble para la disposición y 12 donaciones de equipo y tres (3) demonizaciones.</p> <p>6.6: Reemplazar para la torre de enfriamiento del edificio mejorando la calidad de aire de la Colecturía, Sucursal de San Juan, Almacén de Materiales y Taller de Trabajo (sótano).</p> <p>6.7: Reemplazar los 7 aires acondicionados de la azotea debido al deterioro presentado.</p> <p>6.8: Reemplazar los extractores y ventiladores del edificio garantizando la mejor calidad de airea para nuestro personal.</p>	<p>6.5.1: Inventario de propiedad</p> <p>6.6.1: Proyectamos mejorar el sistema de aires acondicionados del edificio principal para mejorar la calidad de aire a nuestros empleados, evitando el Síndrome de Edificio Enfermo.</p> <p>6.7.1: Reemplazo de aires acondicionados</p> <p>6.8.1: Reemplazo de extractores y ventiladores</p>	<p>6.5.1.1.: Coordinar proceso de distribución de propiedad.</p> <p>6.6.1.1.: Contratación compañía para la instalación y disposición de la torre de enfriamiento.</p> <p>6.7.1.1.: Contratación compañía compra e instalación.</p> <p>6.8.1.1.: Plan de trabajo de reemplazos</p>			



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	<p>6.9: Mejorar el sistema de control de acceso a las facilidades del Sistema de Retiro para Maestros garantizando un área de trabajo segura.</p> <p>6.10: Mejoraremos el sistema de acceso al estacionamiento adquiriendo un equipo moderno que permitirá la transparencia de los servicios que ofrecemos a maestros y público en general.</p> <p>6.11: Mejorar el Sistema de Contadores.</p> <p>6.12: Entregaremos el Plan de Conservación Energética a la Administración de Servicios Energéticos.</p>	<p>6.9.1: Realizaremos la preparación de especificaciones, el diseño del equipo para el control de acceso en el lobby (turns styles) del edificio controlando el público externo.</p> <p>6.10.1: Adquisición de equipo</p> <p>6.11.1: Independizar contadores de los pisos seis (6) y siete (7) para el fácil alquiler de estos pisos.</p> <p>6.12.1: Cumplir con la Ley de Conservación Energética.</p>	<p>6.9.1.1.: Subasta de equipo necesario</p> <p>6.10.1.1.: Establecer las especificaciones al equipo</p> <p>6.11.1.1.: Desarrollo de especificaciones por arquitecto e ingeniero.</p> <p>6.12.1.1: Preparar plan anual</p>			






Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas

Firma Director(a) de Agencia:

Foi

1/11/2012

Lic. Héctor M. Mayol Kauffmann
Director Ejecutivo

Firma Empleado(a) de Agencia:



Juan J. Correa Vales
Asistente Ejecutivo