



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 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
Director Ejecutivo

Fecha: 14 de febrero de 2012



Plan Ejecución Anual 2011-2012

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 el 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 2012	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,	2.1: Ampliar el acceso a la información y los medios con que se ofrecen los servicios a	2.1.1. Rediseñar el portal informativo del SRM con información organizada, actualizada,	2.1.1.1 Habilitar herramienta que permita registro y autenticación de forma segura a los	Área de Sistemas de Información, Área de Retiro, Área de	Todo el año	Cantidad y promedio de solicitudes por servicio; Servicios más solicitados;



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
pensionados y beneficiarios los servicios y beneficios que se proveen y educarlos con relación a la planificación del retiro.	los maestros activos, pensionados y beneficiarios, con el fin de integrarlos y mejorar la eficiencia.	de mejor accesibilidad y usabilidad y a su vez, proveer mayor confiabilidad en la información ofrecida y en los servicios brindados.	participantes y que se puedan proveer ellos mismos de diferentes servicios automatizados, todo a través del internet.	Préstamos, Área de Recursos Humanos		Agilidad y rendimiento ganado en sala de servicios y back-office
	2.2: Optimizar el proceso de toma de decisiones, con la utilización de herramientas tecnológicas que permitan tener la información fácilmente.	2.1.2. Utilizar herramientas de informes que permitan tomar mejores decisiones y provean mejor enfoque y análisis actuarial.	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. Elaborar plan de seminarios y Desarrollo de calendario de adiestramientos.			
	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	2.1.3. Identificar los mejores recursos para proveer los adiestramientos				



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	a nuestros clientes a través de un "cross training".					
3. Satisfacer con sensibilidad, agilidad y prontitud las necesidades de retiro de la membresía	3.1: Establecer métricas a través de sistema de benchmarking para todas las áreas, para así tener las mejores prácticas.	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.	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.	3.1.1.1 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.
	3.2: Revisar la reglamentación vigente de los Préstamos Personales, Viajes Culturales e Hipotecarios y Seguro de Vida Colectivo.	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.	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.			
	3.3: Mejoras de la herramienta para la otorgación y	3.1.3: Evaluar y realizar mejoras al sistema mecanizado de	3.1.1.3: Llevar a cabo una reunión semanal para la			



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	administración de los préstamos.	Originación y Mantenimiento de Préstamos (OMP).	recopilación de requerimientos de necesidades, desarrollo y capacitación del personal			
	3.4: Desarrollar sistema de Préstamos en Línea	3.3.1.4: Desarrollar el sistema de Préstamos en Línea para agilizar los servicios de préstamos que se ofrecen a nuestros participantes.	.			
4. Pagar de forma precisa y a tiempo los beneficios a los que tienen derecho los participantes del sistema de retiro.	4.1 Implantar sistema de "Dashboard" para dar seguimiento a metas específicas por área. Dar mantenimiento a sistemas existentes de forma consistente y efectiva.	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.	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.	Área de Retiro, Área de Préstamos, Área de Sistemas de Información, Área de Recursos Humanos	Todo el año	Informes Mensuales y Trimestrales
	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 en el manejo y control del	4.1.2 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%.	4.1.1.2 Culminar con los cambios identificados en el Proceso de Reingeniería. Desarrollar talleres de capacitación. Se integrarán mejoras a las herramientas tecnológicas.			



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	tiempo de servicio.					
	4.3. Tramitar en un término de 90 días las solicitudes de servicios de los Participantes, identificando las completadas correctamente y referirlas al área concerniente.	4.1.3 Se adiestrará y capacitarán los recursos en talleres sobre leyes, procedimientos, normas, reglamentos y requisitos de servicios.	4.1.1.3 Se desarrollará un plan de trabajo específico para atender estas solicitudes e identificar aquellas que estén completas.			
	4.4 Tramitaremos los pagos de beneficio por defunción que estén completos en un término de 3 meses.	4.1.4 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.	4.1.1.4. Se desarrollará un plan de trabajo con los técnicos de incapacidad para realizar visitas periódicas en los casos que llegan la correspondencia devuelta. Se identificará los casos que estén en la nómina de hacienda con clave de compensación doble para también hacerles una visita.			
5. Reformar las prácticas y conductas organizativas para apoyar el cambio de paradigma en la gestión de los	5.1: Capacitar personal para evaluar a través del "Dashboard" el progreso hacia objetivos de la	5.1.1. Implantar el nuevo Plan Clasificación y Retribución	5.1.1.1. Realizar reuniones, revisión de estructura organizacional.	Área de Recursos Humanos	6 meses	Generar informes Mensuales y Trimestrales Asistencia a los adiestramientos, evaluación de



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
sistemas de retiro del sector público.	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.					adiestramientos. Revisión de estructura de las unidades administrativas y operacionales
		5.1.2. Implantar programa de orientación a los Supervisores. Implantar programa de capacitación y "cross training" a todos los empleados	5.2.1.2. Desarrollar el calendario de adiestramientos e identificación de recursos.			
		5.1.3. Procesar en sistema RHUM 100% cambios por los diferentes conceptos	5.2.1.3 Realizar el 100% de los cambios.			
		5.1.4. Implantar el Sistema de Valorización de Desempeño que reconoce el desempeño de los Empleados y les suministra herramientas necesarias para el	5.2.1.4 Desarrollar las evaluaciones por unidad de trabajo.			



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
		mejoramiento profesional.				
6. Mejorar las facilidades físicas del Sistema de Retiro para Maestros.	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.	6.1.1: Alquiler de piso 15 y 16	6.1.1.: Contratación de compañía para remodelar, personal trabajará sistema de reparación de techo acústico y sistema de iluminación.	Área de Servicios Generales	6.1: 2 meses.	Inspecciones diarias, Hojas de cotejo de tareas semanal, Informe mensuales, Anuncio en periódicos, Apertura de subasta, adjudicación. Clasificación y designación de equipo. Informes de donación y decomización, Informe final certificando instalación. Informe para definir alcance del proyecto. Evaluación de Progreso de Compra.
	6.2: Desarrollaremos un plan de mejoras a las facilidades	6.2.1: Esperamos renovar módulos de oficinas, cisternas y	6.2.1.1.: Contratación compañía para remodelar, personal SRM reubicación		6.2: 4 meses.	



Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	regionales y cinco (5) sucursales.	plantas eléctricas, para garantizar que no se interrumpan los servicios a los maestros.	de personal y equipo.			
	6.3: Reubicaremos las áreas de Recursos Humanos, Oficina de Asuntos Legales y Oficina de Contraloría para maximizar espacio, dejándolos disponibles para alquiler.	6.3.1: Esperamos generar ingresos por alquiler de espacios estimados en \$31,549.00.	6.3.1.1.: Coordinar para demostrar las facilidades a otras agencias.			
	6.4: Completar los trámites administrativos necesarios para la disposición de propiedades muebles e inmuebles.	6.4.1: Venta de propiedades inmuebles	6.4.1.1.: Procesar subasta pública		6.4: 3 meses.	
	6.5: Finalizar la evaluación de la propiedad mueble para la disposición y 12 donaciones de equipo y tres (3) demonizaciones.	6.5.1: Inventario de propiedad	6.5.1.1.: Coordinar proceso de distribución de propiedad.			

[Handwritten signatures]

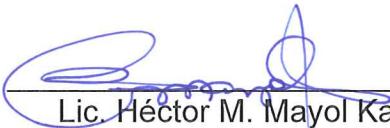


Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	6.6: Reemplazar la torre de enfriamiento del edificio mejorando la calidad de aire de la Colecturía, Sucursal de Retiro en San Juan, Almacén de Materiales y Taller de Trabajo (sótano).	6.6.1: 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.	6.6.1.1.: Contratación compañía para la instalación y disposición de la torre de enfriamiento.			
	6.7: Reemplazar los 7 aires acondicionados de la azotea debido al deterioro presentado	6.7.1: Reemplazo de aires acondicionados	6.7.1.1.: Contratación compañía, compra e instalación.		6.7: 2 meses.	
	6.8: Reemplazar los extractores y ventiladores del edificio garantizando la mejor calidad de aire para nuestro personal.	6.8.1: Reemplazo de extractores y ventiladores	6.8.1.1.: Plan de trabajo de reemplazos		6.8: 3 meses.	
	6.9: Mejorar el sistema de control de acceso a las facilidades del Sistema de Retiro para Maestros garantizando un área de trabajo segura.	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.	6.9.1.1.: Subasta de equipo necesario		6.9: 4 meses	
	6.10: Mejoraremos el sistema de acceso al	6.10.1: Adquisición de equipo	6.10.1.1.: Establecer las especificaciones al equipo		6.10: 4 meses.	

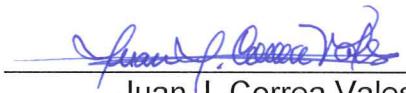


Meta Estratégica	Objetivo Estratégico	Meta de Desempeño	Actividades/Esfuerzo	Persona a cargo	Duración	Métricas
	estacionamiento adquiriendo un equipo moderno que permitirá la transparencia de los servicios que ofrecemos a maestros y público en general.					
	6.11: Mejorar el Sistema de Contadores.	6.11.1: Independizar contadores de los pisos seis (6) y siete (7) para el fácil alquiler de estos pisos.	6.11.1.1.: Desarrollo de especificaciones por arquitecto e ingeniero.		6.11: 5 meses.	
	6.12: Entregaremos el Plan de Conservación Energética a la Administración de Servicios Energéticos.	6.12.1: Cumplir con la Ley de Conservación Energética.	6.12.1.1: Preparar plan anual			

Firma Director(a) de Agencia:


 Lic. Héctor M. Mayol Kauffmann
 Director Ejecutivo

Firma Empleado(a) de Agencia:


 Juan J. Correa Vales
 Asistente Ejecutivo