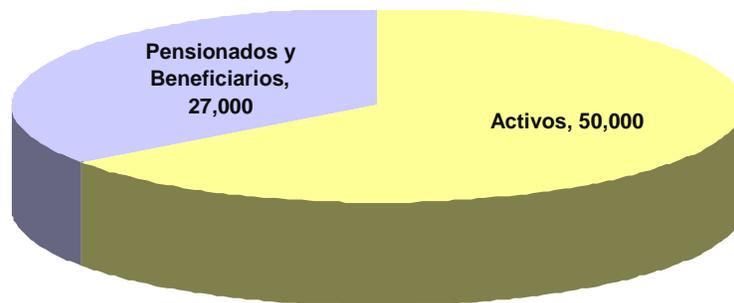




INFORME SOBRE SITUACIONES ENCONTRADAS Y ACCIONES TOMADAS EN EL SISTEMA DE RETIRO PARA MAESTROS¹

El Sistema de Retiro para Maestros (SRM) es una institución gubernamental cuyo deber ministerial consiste en proveer seguridad económica a los maestros, mediante un fondo de pensión para su jubilación y el ofrecimiento de diferentes productos financieros para éstos. Además, tiene la responsabilidad de administrar eficaz y eficientemente el fondo de Anualidades y Pensiones mediante el desarrollo de estrategias de inversión que redunden en solvencia económica al Sistema y a la proyección actuarial del mismo. El Sistema provee servicios a aproximadamente 50 mil maestros activos y 27 mil maestros pensionados y beneficiarios.

Distribución de Constituyentes



La gerencia actual fue nombrada por la Junta de Directores de la entonces denominada Junta de Retiro para Maestros (JRM) en abril del año 2003. La misma reemplazó la gerencia nombrada en septiembre del año 2000 por la pasada administración. La nueva gerencia enfrentó una serie de situaciones que le impedían a la JRM proveer servicios a sus participantes en forma efectiva y eficiente, debido a múltiples razones. El deterioro en la imagen de la Junta causado por la baja calidad y retraso en los servicios constituyó el mayor reto para la gerencia entrante. La visión proactiva y el compromiso de la nueva gerencia del SRM para mejorar la prestación de servicios a los constituyentes del Sistema ha sido el factor determinante para el logro de los objetivos y resultados que a octubre de 2004 podemos reportar.

Al efectuar un juicio crítico sobre el funcionamiento operacional y de las disposiciones de ley que regían la organización, se identificó que la Ley Orgánica no había sido enmendada en los últimos 53 años. Ello impidió a la organización contar con una estructura operacional actualizada y ágil, la cual estuviese enmarcada en los nuevos enfoques sobre la efectividad, eficiencia y calidad en la prestación de servicios.

¹ Antes Junta de Retiro para Maestros. Cambio debido a la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004.

Por otro lado, la entonces Ley Orgánica no proveía una garantía para evitar que se estructuraran beneficios contra el fondo sin que se realizaran los estudios actuariales pertinentes, se determinara su impacto fiscal y se identificara la fuente de financiamiento. Esto permitió que se aprobara la Ley Núm. 44 del 27 de enero de 2000, conocida como “Ley de Retiro Temprano”, la cual otorgó beneficios contra el fondo de pensiones y creó un compromiso adicional del fondo por \$300 millones, sin haber identificado una fuente adecuada de financiamiento. Además, se identificaron las situaciones, soluciones y oportunidades que se detallan a continuación:

1. **Legislación:**

a. **Ley Núm. 91 de 29 de marzo de 2004:**

En respuesta a las deficiencias mencionadas en la estructura legal de la Junta, la gerencia propició la aprobación de la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004 la cual creó el SRM con una nueva estructura organizacional dirigida a dotar al Sistema de agilidad y rapidez en sus procesos. En esta permanecen las disposiciones medulares que crearon el Fondo de Anualidades de Pensiones del SRM, mediante la Ley Número 218 de 6 de mayo de 1951.

La nueva ley protege al Fondo al requerir que cualquier beneficio que se estructure debe contar la fuente de financiamiento. Además, incorpora una visión como meta para fortalecer el Fondo dirigido a un Sistema autosuficiente, aumenta la representación de maestros en la Junta de Síndicos, provee autonomía gerencial y administrativa al Sistema al separarlo de la intervención de otras agencias públicas para proveerle la agilidad y la excelencia en el servicio que se merecen los maestros de Puerto Rico y establece una penalidad a favor del Maestro por incumplimiento debido a la falta de agilidad y rapidez en el trámite de pensiones. **Además, incorpora una disposición que desalienta la corrupción en la cual todo maestro o empleado del Sistema que advenga a ser miembro de este Sistema, que realice y sea convicto en un tribunal de Justicia de actos constitutivos de fraude, extorsión, aceptación de soborno, apropiación ilegal o cualquier otro delito que envuelva el uso de fondos públicos para beneficio propio o de otra persona o entidad, perderá todos los beneficios bajo el SRM.**

b. **Ley Núm. 170 de 30 de julio de 2003:**

Esta ley le concede a los pensionados el **aumento de cuatrocientos (\$400) dólares al Aguinaldo de Navidad para los pensionados del SRM**; para crear el Artículo 2 de la Ley Núm. 49 de 23 de mayo de 1980, según enmendada, a los fines de clarificar quien será acreedor del beneficio del Aguinaldo de Navidad; e identificar la fuente de financiamiento para proveer los fondos necesarios para cubrir el impacto económico de dicho aumento.

c. **Ley Núm. 172 de 31 de julio de 2003:**

Esta ley enmienda el inciso (a) de la Sección 8 de la “Ley de Beneficios de Salud para Empleados Públicos”, Ley Núm. 95 de 29 de junio de 1963, según enmendada, **a los fines de aumentar la aportación patronal del Estado Libre Asociado de Puerto Rico para beneficios de salud de sus funcionarios, empleados públicos y pensionados por cien (\$100) dólares mensuales.**

d. **Ley Núm. 38 de 13 de junio de 2003:**

Esta ley concede a los beneficiarios del SRM un **Bono de Verano por cien (\$100) dólares.**

e. **Ley Núm. 162 de 15 de julio de 2003:**

Esta ley concede un **Bono de medicamentos por cien (\$100) dólares.**

f. **Ley Núm. 131 de 30 de julio de 2003:**

Esta ley le concede a los pensionados el beneficio de **aumento en la pensión correspondiente al 3%.**

g. **Ley Núm. 272 de 14 de septiembre de 2004:**

Esta ley le concede a los pensionados un **aumento en los pagos de Beneficios por Defunción de quinientos (\$500) dólares a mil (\$1,000) dólares.**

2. **Servicios al Maestro:**

a. **Área de Retiro:**

(1) Retraso en el procesamiento de certificaciones. En el caso particular de la Relaciones Años de Servicio y Sueldo, se encontraron aproximadamente **1,100** solicitudes sin atender. **Para atender esta situación, se estableció un Plan de Trabajo en equipo que permitió resolver el atraso de los casos en un periodo aproximado de dos (2) meses.**

Retraso de entre **6 a 9 meses** en el trámite y desembolso de pensiones. Se identificaron deficiencias en el orden del trámite del cuadro del Mayor Subsidiario que fueron enmendadas para acelerar dicho proceso.

A continuación, se muestra una tabla con los promedios en tiempo del procesamiento de la pensión:

MES	PROMEDIO DE DÍAS PARA EL PAGO DE PENSIÓN	COMENTARIOS
julio-03 – marzo -04	36 días	A partir de mayo de 2003 se evaluaron los procedimientos y se realizaron cambios al proceso para agilizar el pago de pensiones.
abril-04	24 días	Se ha logrado pagar las pensiones en un término de 30 días según establece la Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004.
mayo-04	23 días	
junio-04	25 días	
julio-04	13 días	
Agosto-04	25 días	
septiembre-04	20 días	

- (2) Retrasos en el procesamiento de transacciones relacionadas con Transferencia de Aportaciones, Reembolsos y Devolución de Cuotas, Beneficios por Defunción y Reconocimiento de Tiempo. Antes no existían informes de producción que pudieran guiar al supervisor en la toma de decisiones para atender las distintas transacciones con prontitud. Se estableció un método de medición a través de informes de producción de todas las transacciones que permite al Supervisor(a) tomar acción y/o implantar Planes de Trabajo para atender el volumen de transacciones.
- (3) Conocimiento limitado del personal de la Sala de Servicios sobre los procesos operacionales. Se integró al personal del Centro de Orientación y Servicios personal de las áreas de Servicio de Retiro y Préstamo para brindar apoyo a éstos, y así poder ofrecer mejor orientación y servicio al maestro activo o pensionado:

DIVISIÓN DE SERVICIOS	DÍAS ASIGNADOS PARA ATENDER A PARTICIPANTES	COMENTARIOS
PENSIONADOS	Un (1) día en la semana	Se amplió para que se atendiera todos los días de la semana
MAESTROS ACTIVOS	Todos los día de la semana	Se mantiene en todos los días.
TRABAJO SOCIAL	Todos los días de la semana	Se mantiene en todos los días.

Además, se creó la nueva página electrónica del Sistema dirigida a ofrecer mayor accesibilidad, tanto de información como de servicios del Sistema y servicios de consulta a través de ésta, para aclarar información y servicios al maestro (consulta@srm.gobierno.pr). También se creó las líneas de servicios de consulta vía facsímil: (787) 773-0773 y libre de cargos al (877) 981-0005.

- (4) Ausencia de atención apropiada a los maestros a través del sistema telefónico en las Áreas de Servicio. Se estableció un Centro Telefónico de Orientación y Servicios para brindar los servicios solicitados por este medio.
- (5) El Sistema no cuenta con bases estadísticas confiables de las operaciones de Retiro y Préstamos para los aproximadamente **80,000 maestros en servicio activo y pensionados**. Para proveer al Sistema de una base estadística confiable, se inició un proyecto para la actualización y depuración. Dicha base permitirá la implantación de un nuevo sistema computadorizado para el trámite de los servicios de Retiro y Préstamos.

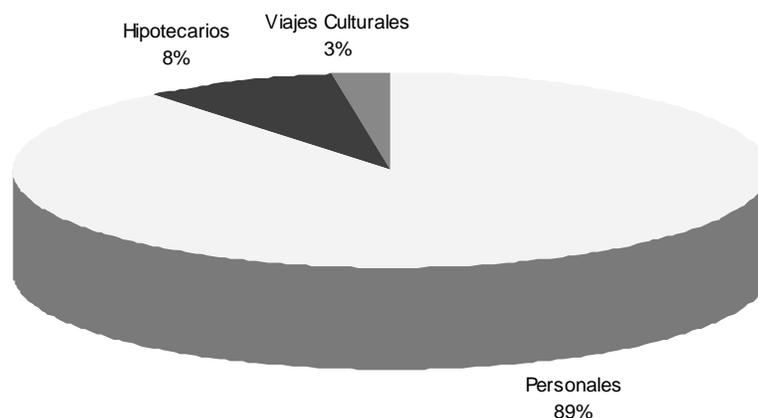
b. **Área de Préstamos:**

- (1) Retraso en el análisis y determinación de las transacciones en el área de préstamos:

Servicio	Casos
Saldos fallecidos pendientes de conversión (1998 – 2003)	300
Devoluciones (saldos) conversión (1998 – 2003)	100
Lista Reserva CRIM	719
Acreditar depósito póliza construcción	100
Préstamos Culturales pendientes de liquidación	158
Anulaciones en Sistema de RHUM desde julio 1999	21,822
Préstamos Vencidos	1,922
TOTAL:	<u>25,121</u>

- (2) Ausencia de una base de datos confiable que respalde la cartera de préstamos del SRM:

Tipo de Préstamo	Número
Personales	30,487
Hipotecarios	2,828
Viajes Culturales	869
TOTAL:	<u>34,184</u>



Completamos la contratación para el desarrollo del sistema mecanizado para las áreas de Retiro y Préstamos, a un costo de \$5 millones y el mismo está completado en un 75% en la confección de los programas que permitirán la automatización.

3. Áreas de Apoyo Administrativo:

a. Área de Sistemas de Informática:

- (1) Ausencia de efectividad en el trámite electrónico de la nómina e informes contables, datos actuariales y procesos de pensión con los departamentos de Educación y Hacienda, respectivamente. Se establecieron alianzas estratégicas con el personal de ambas entidades que han permitido ganar acceso a información relevante, para un desempeño más eficiente de las actividades operacionales y fiscales. Se establecieron procedimientos transitorios para la recolección de datos estadísticos de las actividades operacionales y proyectos especiales. Además, se realizó un abarcador análisis de los métodos de compilación y representación de la información estadística para el desarrollo de las valoraciones actuariales.
- (2) Ausencia de comunicación electrónica entre la Oficina Central y las regiones. Se desarrolló una infraestructura de telecomunicaciones la cual consiste en: un "frame relay" para conectar a las oficinas regionales, cableado estructurado para todo el SRM, adquisición de 235 computadoras, acceso al Intranet e Internet.
- (3) Ausencia de equipo tecnológico (85 computadoras a junio de 2003). Se adquirieron sobre 200 computadoras de mayor capacidad.
- (4) Ausencia de infraestructura para el montaje electrónico de las bases de datos e interconexión de la red interna del sistema. Se adquirieron nuevos servidores que permitirán la implantación de los

sistemas mecanizados de las áreas operacionales y de finanzas. Además, se reemplazó el cableado existente de la red interna.

- (5) Deficiencias en la capacitación técnica del personal. Se ha establecido un abarcador programa para la capacitación del personal, principalmente el personal de programación.
- (6) Retraso en el inicio del proyecto de automatización de las áreas de servicio de Retiro y Préstamos para los cuales por más de cuatro años se había establecido una reserva presupuestaria de \$4.5 millones. En noviembre del año 2003 se contrató el diseño e implementación de dicho sistema el cual se espera esté en función para el primer trimestre del año 2005.

b. Área de Recursos Humanos y Relaciones Laborales:

La Oficina de Relaciones Laborales tiene como misión primordial el mantener un clima laboral de paz, respeto y sobretodo de diálogo. Así mismo tiene la responsabilidad de administrar el sistema de recursos humanos basado en el Principio de Mérito y conforme a las leyes y reglamentos aplicables. Sin embargo, las situaciones encontradas y las acciones afirmativas para corregirlas fueron las siguientes:

- (1) La Oficina de Recursos Humanos del Sistema era una básicamente de trámite, no cónsona con la nueva visión de la gerencia de los recursos humanos del Siglo 21, la cual va dirigida no sólo a lo técnico sino también como una unidad de asesoría para todos los demás componentes de la agencia.
- (2) El área de Relaciones Laborales carecía de una organización gerencial que le permitiera cumplir con la visión y misión de la entidad. Esto era evidenciado por los casos de reclamaciones laborales que estaban dispersos en varias oficinas dentro de la Agencia. La mayoría de los expedientes estaban incompletos y no existía documentación fidedigna sobre los mismos. Para atender esta situación se procedió a realizar un inventario de todos los expedientes laborales resultando en 54 el total de éstos. Además, se procedió a reubicar los mismos en la Oficina de Relaciones Laborales, para así mantener un control adecuado sobre éstos y más aún sobre los casos.
- (3) Se identificaron 54 expedientes laborales de los que se han cerrado 24. Uno de esos expedientes incluía 93 apelaciones de las que ya han sido estipuladas 91.
- (4) Las situaciones de trabajo con los empleados no eran atendidas adecuadamente, debido a la ausencia de medidas disciplinarias. Además, el personal no contaba con el adiestramiento adecuado

para realizar las investigaciones administrativas. Por ello se procedió a adiestrar al personal de la Oficina, de manera que ello mejorará el desempeño de sus funciones.

- (a) El SRM contaba con alrededor de cuatrocientos empleados. De estos, más de una cuarta parte tenía una reclamación impugnando el Plan de Clasificación y Retribución de la Agencia ante la JASAP, desde 1999. Para ello, el Sistema contrató los servicios de una especialista en clasificación y retribución, con el propósito de detectar posibles fallas a la implantación, adjudicación de puestos y escalas retributivas. Esto con el respaldo de la Oficina de Relaciones Laborales y Recursos Humanos. Luego de concluido el análisis y discutido con las partes concernientes y la Presidenta de la Federación Central de Trabajadores, (FCT) se lograron acuerdos sobre los mismos.
- (b) Los registros de elegibles no se cerraban desde 1999, por lo que se procedió con el cierre de los mismos. Para ello emitimos alrededor de mil (1,000) comunicaciones informando el cierre del mismo. Luego del cierre del Registro de Elegibles, llevamos a cabo un proceso de reclutamiento para fortalecer las oficinas de Legales, Servicios de Finanzas, oficinas regionales de Ponce y Mayagüez, así como la Sala de Servicios de la Oficina Central.
- (c) Se identificó la ausencia de controles para regir las operaciones del Área, por lo que se procedió al desarrollo y establecimiento de normas y controles internos que contribuirían al manejo adecuado de los Expedientes de Personal. Una vez establecidos los controles, se procedió a evaluar los expedientes de personal, en término de transacciones efectuadas, informes, adiestramientos, entre otros. De 400 expedientes de personal, se completaron 368, de éstos alrededor de 200 tenían que corregirse.
- (d) La actualización o ausencia de reglamentación en las áreas de Relaciones Laborales y Recursos Humanos era una situación apremiante. Por ello, se procedió a identificar, recopilar y evaluar la reglamentación vigente para establecer las acciones correspondientes. Actualmente tenemos aprobados los siguientes manuales y órdenes administrativas:
 - Manual de Normas y Procedimientos Internos sobre Acciones Administrativas

- Manual de Acomodo Razonable en el Empleo
 - Orden Administrativa para Establecer la Normativa sobre el Hostigamiento Sexual y crear un Procedimiento para Ventilar Querellas
 - Orden Administrativa Estableciendo el Procedimiento para la Designación Oficial de Tareas
 - Orden Administrativa sobre el Código de Vestimenta
 - Orden Administrativa sobre Normas para el Uso de Computadoras y Telecomunicaciones
 - Orden Administrativa para Compensar con distintos Instrumentos de Retribución la gestión de Desempeño de los Empleados en Tareas Especiales Asignada a Distintos Proyectos Institucionales
- (e) Según requerido por la Ley Núm. 91, se ha desarrollado el borrador del Reglamento de Personal para los Empleados de Carrera y de Confianza del Sistema de Retiro para Maestros.
- (f) Se impactó a 360 empleados con un Taller de Excelencia Gubernamental con una duración de cuatro (4) días.
- (g) Existía inequidad de beneficios entre los empleados de la unidad apropiada y los excluidos. Se efectuó un análisis y se desarrolló una propuesta encaminada a establecer una brecha entre ambos grupos. Dicha propuesta fue aprobada por la Junta de Directores logrando la implantación de una nueva escala gerencial y beneficios marginales para los empleados gerenciales. Se establecieron los criterios para la otorgación de bonos especiales y diferenciales por circunstancias especiales a los empleados que están trabajando en los proyectos. El impacto retributivo ascendió a \$111,770, para un total de 107 empleados.
- (h) Ante la ausencia de un Sistema de Evaluación encaminado a resultados, se estableció la primera fase del sistema de evaluación, como resultado de la evaluación de la totalidad de los empleados. Alrededor del 75% recibió pasos por mérito (entre uno y tres pasos).
- (i) Existía un ambiente laboral definido por la política partidista establecido por el liderato gerencial de la entidad. Se implantó la política pública establecida en el Proyecto Puertorriqueño para el Siglo XXI, mediante un riguroso sistema de reclutamiento por la competencia y mérito de los candidatos.

c. Área Fiscal:

El Sistema ha confrontado deficiencias en su capitalización desde su origen. Dicha situación ha sido en parte porque las aportaciones que recibe se computan a base de un por ciento que no se ajusta por las tasas de aportación sugeridas por los actuarios del Sistema. Actualmente, la aportación patronal que recibe el Sistema es de 8.5% y la de los participantes activos de un 9%, para un total de 17.5%. La última valoración del fondo realizada al 30 de junio de 2002, recomienda un aportación total de 26.34%.

En dicho informe se refleja una reducción en la valoración del Fondo de Pensiones y Anualidades para Maestros consistente con la tendencia observada en los planes de retiro a nivel mundial por causa de la devaluación de los activos de inversión en los mercados de valores.

Además, para los años fiscales 1999-2000 al 2001-2002 el Sistema se vio afectado por un incremento significativo en las obligaciones del fondo, por causa de la aprobación de las Leyes 43, 44 y 45 del 27 de enero de 2000; las cuales viabilizaron una ventana de retiro temprano para los maestros de sector público. El incremento aproximado por el actuario del Sistema en las obligaciones del fondo por dichas leyes fue de aproximadamente \$300 millones de dólares. A dicho beneficio se acogieron 4,000 maestros, aproximadamente.

Además, se observaron deficiencias en los datos estadísticos del Sistema cuya rectificación resultaron en un incremento de las obligaciones actuariales. Por ejemplo, en el informe de valoración actuarial del año fiscal terminado al 30 de junio de 2001 sólo se consideraron como miembros activos a 43,569, mientras que para los años fiscales 2000 y 2002 se consideraron 47,560 y 48,712, respectivamente. Se considera que la variación observada por aproximadamente 4,000 maestros activos para el año 2001 obedeció a dificultades en la compilación de los datos estadísticos necesarios para realizar la valoración. Ello podría estar relacionado al programa de retiro temprano en vigor a dicha fecha.

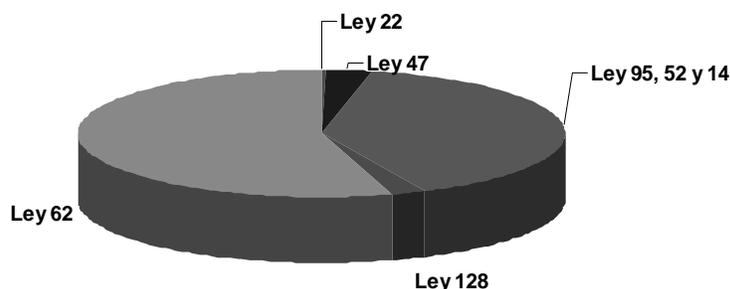
Para evitar que situaciones como ésta ocurran en el futuro, la Ley Número 91 del 29 de marzo de 2004 establece que antes de otorgar cualquier beneficio adicional se debe identificar la fuente de financiamiento para el mismo. Además, se implantó una nueva estructura de inversión que permitirá un crecimiento más acelerado en el valor de los activos de inversión.

Otras situaciones y acciones afirmativas tomadas para garantizar la solvencia fiscal del Sistema se resumen a continuación.

- (1) Las peticiones presupuestarias sólo incluían la proyección de gastos administrativos del Sistema. Ello no permitía evaluar la proyección de ingresos con la proyección de compromisos operacionales y administrativos del Sistema durante el año fiscal. Para los años fiscales 2004 y 2005, se presentó para la consideración de la Junta de Síndicos, por primera vez en la historia de la entidad, un presupuesto consolidado para el año fiscal.
- (2) Negligencia en la identificación y gestión de cobro por leyes especiales. Se completó una auditoría sobre leyes especiales que requirió la recopilación y análisis de 71,000 documentos relacionados con dichas leyes (1968 a 2002) y se diligenció la acción de cobro al Fondo General por \$110,399,000, a través de la Comisión para Resolver Controversias sobre Pagos y Deudas entre Agencias Gubernamentales.

Ley	Cantidad	Población de Casos Examinados
Ley 22	\$ 241,925	4,068
Ley 47	3,315,641	3,065
Ley 95, 52 y 14	44,055,417	Todas las nóminas mensuales desde el 1964-2003
Ley 128	2,486,483	100% de las nóminas examinadas durante el periodo del 1 de junio de 1964 al 30 de junio de 1971
Ley 62	60,299,539	Conforme a los trabajos realizados por la Oficina de Presupuesto del SRM
Total	<u>\$110,399,000</u>	

Asignaciones para Leyes Especiales Vs. Desembolsos proyectados



- (3) Deficiencia en la presentación de información financiera del SRM a las agencias de evaluación de riesgo del Gobierno (Due Diligence Report).
- (4) Retraso en la preparación de más de dos (2) años en la preparación del "Rebate Calculation Report" de los bonos AFICA emitidos para la construcción del edificio que alberga las oficinas centrales del

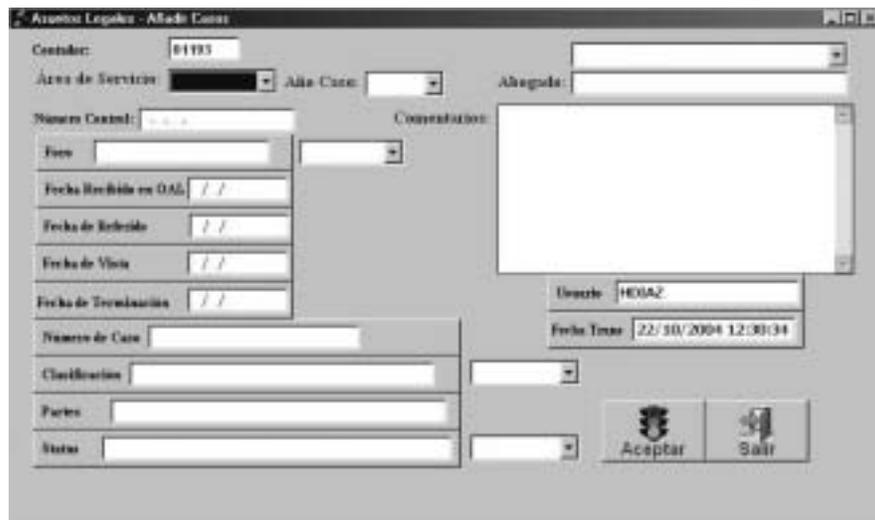
SRM. Se contrataron los servicios con una firma especializada en los Estados Unidos.

- (5) Ausencia de informes gerenciales para la toma de decisiones financieras. Se estableció un programa de capacitación del personal y se desarrollan plantillas para la preparación de informes gerenciales periódicos.
- (6) Retraso en el recibo de las peticiones de fondos al Departamento de Hacienda necesarios para los desembolsos, tanto de las áreas operacionales como administrativas del Sistema. Se estableció una línea de crédito con el Banco Gubernamental de Fomento para cubrir necesidades de efectivo, con el propósito de cumplir con los compromisos de las inversiones en alternativas de alto riesgo ("Private Equity Funds"). Comunicación periódica con las áreas de contabilidad y tesorería del Departamento de Hacienda.
- (7) Retraso de dos (2) años en la redistribución de Activos de Inversión. Se completó la redistribución de activos de la cartera de SRM conforme a las recomendaciones del consultor financiero lo cual permitirá un crecimiento más acelerado del valor de los activos, en una forma menos costosa y más fácil de monitorear.
- (8) Ausencia de conciliación de las cuentas de inversión entre el Banco Custodio, el Manejador y los subsidiarios del Sistema. Inclusión de cláusula contractual con los manejadores y el banco custodio para la conciliación mensual de las cuentas.
- (9) Contratos de los Manejadores de Inversión no incluían cláusulas requeridas por el Gobierno para la protección de los intereses del Sistema. Se implantó una nueva plantilla de contrato para los manejadores de inversión que cumple con todas las cláusulas requeridas por el Gobierno y protege los mejores intereses de nuestros activos de inversión. Delinea las responsabilidades entre las partes, fija la responsabilidad de conciliación de las cuentas de inversión entre los manejadores y el Banco Custodio, requiere que el manejador mantenga pólizas de seguro, entre otras.
- (10) Retraso de aproximadamente de 60 días en el reconocimiento de ingresos por aportaciones al Sistema. Comunicación proactiva con personal del Departamento de Hacienda para la identificación e implementación de alternativas que permitan reducir el tiempo para el reconocimiento de los ingresos del sistema.

d. Área de Asuntos Legales:

- (1) Ausencia de herramientas para el manejo de los casos. Con el fin de mantener un control, ofrecer seguimiento, mantener la

supervisión directa del manejo de los casos y conocer el progreso hacia la solución de los mismos, se desarrolló en colaboración con el Área de Sistemas de Información, el Tarjetero Electrónico. Este programa ha sido acogido por otras áreas para dar seguimiento a sus casos.



- (2) Costos significativos en la contratación de Bufetes externos para la evaluación y resolución de casos del SRM. Para el año fiscal 2002-2003 la partida de asignación por conceptos de servicios profesionales de abogados externos ascendió a doscientos cuarenta y ocho mil ciento sesenta (\$248,160) dólares. Para lograr un control en esta partida, se estableció un máximo a los contratos de abogados externos por la cantidad de veinte mil (\$20,000) dólares. Para el presente año fiscal, la Oficina de Asuntos Legales cuenta con cuatro (4) contratos de abogados externos que representan la suma de ochenta mil (\$80,000) dólares. A pesar de

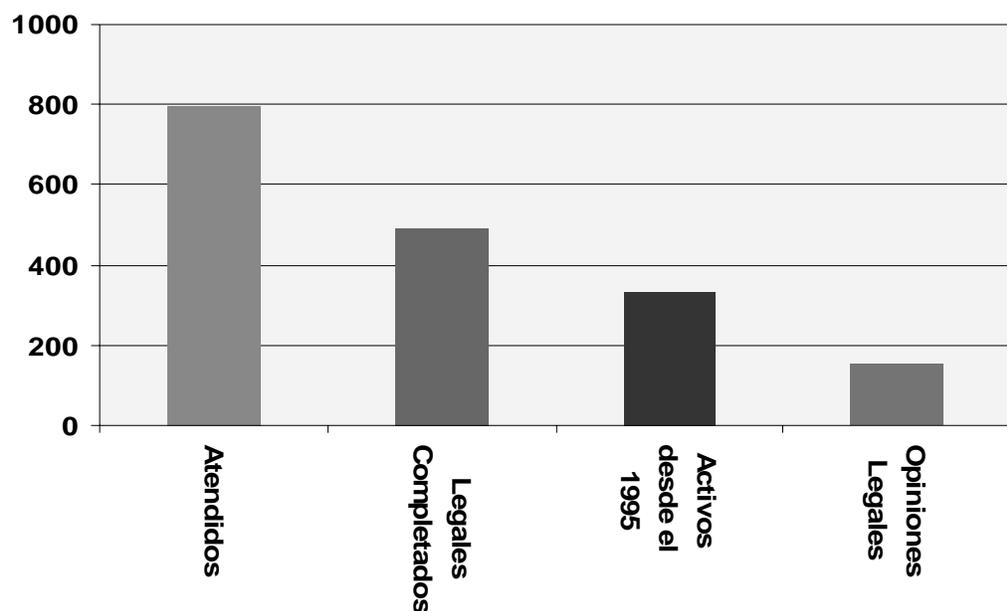
esto, los esfuerzos están dirigidos a no utilizar los servicios de abogados externos salvo en materias complejas y especializadas del Derecho.

- (3) Inacción con relación al trámite final sobre las casas reposeídas por el Sistema **desde el 1995**. Desde 2003 hasta el presente, la Oficina de Asuntos Legales ha atendido un total de 797 casos. De éstos casos, hemos logrado completar los trámites legales de 452 de los cuales 335 se encontraban activos desde 1995. Además, hemos ofrecido 152 opiniones legales que han servido de base para la toma de decisiones gerenciales y administrativas de las distintas áreas del Sistema de Retiro para Maestros.

Estado de las Propiedades Reposeídas Tardíamente



Estadísticas sobre Trámite Legal



- (4) Identificación de 113 escrituras de propiedad con errores. Las mismas corresponden a los años 1995 al 2000. Identificación de 244 casos de quiebras los cuales fueron desatendidos desde 1994 y afectaron la protección de los mejores intereses del Sistema. Nos encontramos en el proceso de subsanar estos errores mediante actas notariales.

e. Oficina de Auditoría Interna:

- (1) En cumplimiento con la Carta Circular OC-2002-5 emitida por la Oficina del Contralor de Puerto Rico (OCPR), la Oficina efectuó (por primera vez desde la fecha de efectividad de las directrices de la OCPR) un análisis de riesgos como base para sustentar la ejecución de los trabajos a ser completados durante el año 2003-04 y años subsecuentes. Este análisis crea una base sistemática para intervenciones futuras, conforme a nuestra evaluación de ciertos factores de riesgos concernientes al (las) área (s). Con este nuevo enfoque pretendemos añadir valor a la Actividad de Auditoría Interna y que ésta se convierta en un componente gerencial útil para el logro de las metas y objetivos institucionales.
- (2) Ausencia de un inventario de las auditorías realizadas al SRM. Para ello, la Oficina preparó y presentó para la consideración del Comité de Auditoría y del Director Ejecutivo, un desglose de todas las intervenciones efectuadas a las diferentes áreas del SRM para el término desde **el 1 de julio de 2000 al 15 de diciembre de 2003**. Éste incluyó **17** informes emitidos por la OAI y el estatus de los Planes de Acción Correctiva de cada intervención, así como cuatro (4) auditorías efectuadas por la Oficina del Contralor de PR.
- (3) El total de acciones correctivas cumplimentadas asciende a **46** de un total de **128** recomendaciones (o sea, 84 están pendientes). Referente a las **4** intervenciones de la Oficina del Contralor, se ha cumplimentado sustancialmente con las recomendaciones incluidas en sus informes, según información provista por la gerencia del SRM (**16** recomendaciones cumplimentadas de **23** en total para un 70%).

f. Oficina de Desarrollo Institucional:

La Oficina de Desarrollo Institucional implanta las estrategias establecidas siguiendo las prácticas profesionales y la ética que rige al servicio público. Procura mantenerse a la vanguardia en las tendencias y nuevas tecnologías que contribuirán a mejorar el flujo de información entre el SRM, sus participantes y los demás clientes externos. Esta oficina es de nueva creación, ya que el SRM no contaba con una unidad de trabajo

organizada y dirigida hacia esta nueva visión. Es por ello que a continuación, se describe brevemente los logros de la misma:

(1) **Actividades Desarrolladas para Clientes Externos:**

- (a) **Día del Maestro:** Reconocimiento del día oficial de los servidores públicos que le dan vida a nuestro Sistema (Mayo/04).
- (b) **Cuestionarios para Sala de Servicios:** Se realizó con el propósito de conocer el sentir de los maestros relacionado con el servicio que reciben y/o le gustaría recibir en la Sala de Servicios al Maestro, y así poder mejorar los servicios que allí se ofrecen (May-Ago/04).
- (c) **Comunicación a los participantes del alcance de la nueva ley:** La misma consiste en dar a conocer los beneficios de la nueva Ley Núm. 91 del 29 de marzo de 2004. Se utilizarán los medios de comunicación escrita.
- (d) **Tarjeta Inteligente:** Este es un proyecto que a penas se está iniciando y el mismo proveerá identificación a los participantes activos y pensionados, con beneficios adicionales para la conveniencia y disfrute de estos:
 - Transacciones permitidas
 - Membresías
 - Descuentos en comercios participantes

Se realizó una presubasta de acuerdo a las necesidades establecidas. Actualmente, estamos en espera de la subasta formal para escoger la compañía que ofrecerá el servicio e iniciar el proceso.

- (e) **Protocolo de Servicios:** se aprobó la Orden Administrativa Núm. 2004-008 que establece el protocolo a seguir para ofrecer un servicio de excelencia, tanto en la atención personal como a través del teléfono. Para ello, se llevaron a cabo seis (6) orientaciones, las cuales participaron un total de 119 empleados.
- (f) **Grabación e implantación del programa Pre Retiro:** Se grabaron una serie de videos informativos relacionados a los trámites correspondientes al retiro. La grabación podrá ser editada para incorporar, de ser necesario, cambios en la información representada o inclusión de nueva información que sea relevante.

Los mismos sustituirán los Seminarios que se llevan a cabo por Región Educativa, aminorando los costos que estas actividades conllevan y maximizando el alcance que esta información debe abarcar.

Ahorro Estimado en la Actividad de Pre Retiro	
Gastos anuales recurrentes aproximados de los Seminarios Pre Retiro:	\$ 97,000
Costo aproximado de los Seminarios de Pre Retiro por los próximos 7 años	\$679,000
Costo aproximado del Video Informativo	\$50,000
Costo estimado de reproducción y promoción del Video Informativo por 7 años	\$35,000
Ahorro aproximado con la implantación del Video Informativo por los 7 años de vida útil:	<u>\$594,000</u>

Es importante destacar que esta nueva visión resultará en menos costos en la orientación y permitirá orientar a un número significativamente mayor de participantes. Además, proveerá mayor disponibilidad a la información.

El Programa Interactivo de Pre-Retiro se distribuirá a través de las escuelas y se establecerá un procedimiento con el Departamento de Educación para que el maestro pueda utilizar de su tiempo de capacitación para el propósito de su retiro y el mecanismo que permitirá acreditar ese tiempo con nosotros.

- (g) **Manual de Pre Retiro:** El Manual Pre Retiro es la guía informativa que tendrá el maestro para conocer en detalle los procesos que le llevarán a una feliz jubilación. Además, proveerá información relacionada a los servicios y beneficios, y las solicitudes necesarias para este trámite. Este manual es el complemento del video Informativo.
- (h) **Línea de consulta:** La línea telefónica que le proveerá información útil a los participantes del Sistema en casos de emergencia o de inacción por parte de alguna entidad gubernamental o empresa privada.

(2) **Actividades Desarrolladas para Clientes Internos:**

- (a) **Campaña Benéfica de Empleados Públicos:** La campaña benéfica que se lleva en todas las dependencias gubernamentales a tenor con la Ley Núm.168 de agosto de 1988. Recibimos el premio por *Meta Alcanzada*, ya que logramos sobrepasar la meta impuesta de \$9,560.36 a \$9,792.00.

- (b) **Campaña Cinturón de Seguridad:** Obtuvimos la categoría bronce por alcanzar el 85% del uso del cinturón de seguridad entre los empleados del SRM. Este es el cuarto año que participamos de esta campaña, logrando siempre uno de los primeros tres lugares.
- (c) **Programa de Empleo de Verano:** Por vez primera el Sistema ofreció una oportunidad a los hijos de los empleados para contribuir con organizaciones sin fines de lucro. Entre las entidades participantes, estuvieron la YMCA, el Centro María de los Ángeles para Terapia Ocupacional de Niños Incapacitados y la Asociación del Pulmón.

g. Otras Situaciones y Logros:

- (1) Se inició un proceso de colaboración entre el Sistema y los Departamentos de Educación y Hacienda. Esto ha contribuido en nóminas rápidas, informes contables y datos actuariales.
- (2) Capacitación de la totalidad del personal, tanto a nivel administrativo como técnico, lo cual logró transformar el clima de trabajo y encaminar los ofrecimientos de servicios del Sistema a niveles de mayor sensibilidad y excelencia. Como recursos de transformación se creó el Centro de Desarrollo Profesional, el cual ya ha capacitado a 98 empleados en 186 horas contacto en distintas materias técnicas relacionadas directamente con los proyectos de tecnología y servicios directo al maestro.
- (3) Logramos la creación de la figura del Procurador del Maestro para que los maestros reciban los beneficios que le corresponden en la forma más ágil, rápida y efectiva posible. La fortaleza de este recurso reside en la creación de la Carta de Derechos y Responsabilidades de los Maestros en Asuntos Relacionados al SRM. Se le incorporó al Procurador la función de tutor para resolver los casos que por alrededor de cuatro (4) años no tenían resolución a favor de los maestros.

Este componente cuenta con unas líneas de comunicación telefónica para consulta y trámite de servicios. Éstas son: (787) 773-0771, (787) 773-0772 y libre de cargos al 1-866-JRPROCU (577-7628). También, vía facsímile a los siguientes números: (787) 773-0773 o libre de cargos al (877) 981-0005.