



Gobierno de Puerto Rico
ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE RETIRO
DE LOS EMPLEADOS DEL GOBIERNO Y LA JUDICATURA
PO BOX 42003 • SAN JUAN, PR 00940-2203

11 de octubre de 2011

CARTA CIRCULAR NÚM. SB-2012-06

SEÑORE(A)S SECRETARIO(A)S DE GOBIERNO, JEFE(A)S DE AGENCIAS Y DEPENDENCIAS, CORPORACIONES E INSTRUMENTALIDADES PÚBLICAS Y SEÑORE(A)S ALCALDES(AS), DIRECTORE(A)S DE OFICINAS DE RECURSOS HUMANOS, COORDINADOR AGENCIAL PARA ASUNTOS DE RETIRO Y COORDINADOR AUXILIAR

VARIOS ASPECTOS DE IMPORTANCIA PARA LAS OFICINAS DE RECURSOS HUMANOS, EL COORDINADOR AGENCIAL PARA ASUNTOS DE RETIRO Y EL COORDINADOR AUXILIAR

Estimado(a)s señore(a)s:

Como parte de la transformación organizacional que nos hemos propuesto en la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura (ASR), se han revisado e implementado procesos para agilizar la prestación de servicios a los participantes, pensionados y beneficiarios del Sistema. A continuación, varios puntos de interés para el Coordinador Agencial para Asuntos de Retiro y el Coordinador Auxiliar (Coordinador):

1. **Normativas:**

A partir del 1 de julio de 2011, se comenzó a incorporar a toda normativa relacionada con las áreas de Servicios y Beneficios el código "SB" en la numeración de la misma (Ej. **SB-2012-00**). Esto le permitirá al Coordinador, entre otras cosas, identificar, organizar y acceder las mismas con mayor rapidez en beneficio de la matrícula que representa y la importante función que realiza para la ASR.

Estas normativas se circulan a las diferentes agencias, corporaciones públicas y/o municipios mediante correo electrónico y facsímil, de manera que puedan tener acceso a las mismas inmediatamente. De igual forma, se mantienen las mismas en formato "PDF", por sus siglas en inglés (*Portable Document Format*) en la página de Internet de la ASR: www.asr.gobierno.pr.



2. Comunicación con el Coordinador:

Es nuestro interés mantener contacto continuo con los Coordinadores y conocer así sus necesidades, para trabajar de forma coordinada las solicitudes de servicios radicados en la ASR. Es por esto, que se han establecido los siguientes canales de comunicación:

a. Centro de Servicio de San Juan:

La ASR cuenta con un centro de servicios integrados ubicado (temporeramente) en el Piso 7 del edificio principal. El horario del mismo es de **lunes a viernes de 7:30 am a 3:00 pm** para la atención de Coordinadores y público en general. Los Coordinadores cuentan con un espacio físico asignado para la radicación de las diferentes solicitudes de servicios.

Es importante destacar, que para garantizar la calidad y exactitud en la evaluación de los casos, la ASR:

- 1) **Sólo aceptará la radicación de un máximo de 25 casos diarios.** El Coordinador podrá completar el proceso de radicación a través de cualquiera de nuestros Centros de Servicios alrededor de la isla y/o a nivel central.
- 2) **No se aceptará la radicación de servicios a través de correo ni mensajería.**

b. Correo Electrónico: coordinadoresasuntosretiro@retiro.pr.gov.

Esta herramienta de trabajo se estableció para facilitar y agilizar la comunicación entre los Coordinadores y la ASR. La Agencia cuenta con funcionarios designados para atender todas las solicitudes de información recibidas a través de esta dirección de correo electrónico. A continuación, informamos las diferentes direcciones de correos electrónicos correspondientes a los centros de servicios ubicados a través de la Isla:

- 1) San Juan: cesresanjuan@retiro.pr.gov
- 2) Caguas: cesrecaguas@retiro.pr.gov
- 3) Humacao: cesrehumacao@retiro.pr.gov
- 4) Arecibo: cesrearecibo@retiro.pr.gov
- 5) Mayagüez: cesremayaguez@retiro.pr.gov
- 6) Ponce: cesreponce@retiro.pr.gov



c. **Centro de Contacto o "Call Center":**

Desde septiembre de 2010, la ASR cuenta con un Centro de Contacto al Cliente con personal adiestrado y preparado para recibir las llamadas telefónicas de todos los participantes, pensionados, beneficiarios y Coordinadores. Este personal tiene la responsabilidad de, entre otras cosas, orientar, ofrecer estatus, atender y canalizar cualquier otra inquietud o información relacionada con las áreas de Servicios y Beneficios de la ASR. El número a llamar es: pueden comunicarse con el Centro de Contacto de la ASR Área Metro, al (787) 777-1500.

d. **Proyecto - Asuntos Patronales:**

A partir del 1 de junio de 2011, la ASR dio inicio al Proyecto de Asuntos Patronales. Este Proyecto está compuesto por empleados con amplios conocimientos sobre los servicios y beneficios brindados por la ASR. Esta unidad de trabajo tiene la responsabilidad, entre otras, de:

1. Orientar y capacitar a los Coordinadores sobre temas de servicios, beneficios y asuntos fiscales relacionados con las operaciones entre las diferentes agencias y la ASR.
2. Divulgar y distribuir las leyes, reglamentos, cartas circulares, formularios actualizados, etc., para conocimiento de las agencias y Coordinadores.
3. Coordinar y canalizar la solicitud y devolución de expedientes con las Agencias, Corporaciones y Municipios.
4. Dar seguimiento a los documentos solicitados a las agencias por parte de la ASR para completar los servicios solicitados.
5. Visitar a los patronos para, entre otras cosas, diligenciar asuntos o gestiones pendientes con la ASR.
6. Mantener actualizado el Registro de Coordinadores.

3. **Registro de Coordinadores:**

La Ley 441 de 26 de diciembre de 2000 y la Ley 102 de 4 de agosto de 2007, disponen para la creación del puesto del Coordinador Agencial para



Asuntos de Retiro y Coordinador Auxiliar. El Director de Recursos Humanos (Director RH) de la Agencia, Corporación Pública o Municipio, tendrá la responsabilidad de informar a la ASR toda nueva designación mediante comunicación oficial con la siguiente información:

1. Nombre y Apellidos
2. Puesto
3. Teléfonos
4. Dirección de Correo Electrónico
5. Fecha de Efectividad

Esta información deberá ser enviada de forma inmediata a la dirección del correo electrónico coordinadoresasuntosretiro@retiro.pr.gov. La comunicación original será dirigida a la Sra. Sara Medraño, Directora del Proyecto de Asuntos Patronales, ubicada en el Piso 5 de nuestro edificio Principal en la Avenida Ponce De León #437 Pda. 32 ½ en San Juan. Para mayor información sobre el rol y función del Coordinador, pueden revisar la Carta Circular 2010-04 de 29 de octubre de 2009.

Le exhortamos a visitar nuestra página de Internet: www.retiro.pr.gov, para otra información de interés sobre su sistema de retiro.

Atentamente,

Lic. Héctor M. Mayol Kauffmann
Administrador