Matriz Diagnóstica

Departamento de Análisis de Pensiones
Dirección de Previsión Civil
Oficina Nacional de Servicio Civil

Departamento de Análisis de Pensiones

Es el órgano responsable del análisis, trámite y resolución de las solicitudes de pensiones y contribuciones voluntarias presentadas por los usuarios de conformidad con la Ley de Clases Pasivas Civiles del Estado y este Reglamento.

Gestión de Procesos y Atención

El alto volumen de gestiones y la dependencia actual de revisiones manuales dificultan la detección oportuna de retrasos (mora administrativa) y actualizaciones críticas en los expedientes, lo que limita la capacidad de respuesta preventiva frente a los ciudadanos.

Propuesta de Acciones de Mejora
Implementar un sistema de alertas (tipo semáforo) que monitoree el estatus de cada gestión. Esta herramienta permitirá al personal priorizar casos urgentes, evitando que los trámites de las personas se retrasen.

Gestión de Procesos y Atención

El creciente volumen de expedientes requiere una visión analítica integral que actualmente se ve limitada por la ausencia de reportes automatizados. Esta falta de datos consolidados dificulta la toma de decisiones estratégicas, la medición del rendimiento del equipo y la identificación de cuellos de botella.

Propuesta de Acciones de Mejora
Analizar el desarrollo tableros de control digital, que brinde a la Dirección de Previsión Civil la visión necesaria para tomar decisiones rápidas, distribuir mejor el trabajo y evitar cualquier obstáculo antes de que afecte el tiempo de espera del ciudadano.

Crear reportes automáticos y visuales que muestren día a día cómo avanzan los trámites. De esta manera, los encargados podrán ver rápidamente dónde se están estancandolos documentos, tomar acciones inmediatas para apoyar a los trabajadores asegurar que los resultados se entreguen a la población sin demoras.

Capacidad Institucional y Recurso Humano

La ausencia de herramientas para medir y distribuir equitativamente el volumen de trabajo genera una sobrecarga en el Departamento de Análisis de Pensiones. Sumado a la falta de actualización continua, propicia el desgaste del personal y disminuye la agilidad en la resolución.

Propuesta de Acciones de Mejora
Utilizar la tecnología para la distribución y seguimiento de expedientes, ahorrando tiempo administrativo para invertirlo en el análisis. Acompañar esto con talleres de actualización constante para que el trabajador se sienta apoyado y los trámites fluyan más rápido.

Capacidad Institucional y Recurso Humano

Existe un desfase significativo entre la capacidad instalada actual y el incremento sostenido en la demanda de servicios. Esta limitación restringe la capacidad de respuesta, generando tiempos prolongados y desgaste del personal en todas las áreas involucradas en la cadena de pensiones (Dirección de Previsión Civil, Dirección de Tecnologías de la Información, Dirección de Asuntos Jurídicos)

Propuesta de Acciones de Mejora
Gestión de fortalecimiento presupuestario, con el fin de incrementar la capacidad de respuesta institucional para reforzar el equipo de analistas con el personal necesario para que la institución pueda ir al mismo ritmo que la cantidad de solicitudes que ingresan todos los días. Al darle este apoyo directo a los trabajadores, se evita su agotamiento y se asegura que las personas reciban la respuesta de su pensión en mucho menos tiempo.

Infraestructura y Modernización Tecnológica

Deficiencia e inestabilidad en la infraestructura tecnológica. La operación simultánea de sistemas informáticos fragmentados y sin interoperabilidad genera duplicidad de tareas, dificulta la trazabilidad de los expedientes y aumenta el riesgo de inconsistencias en la información.

Propuesta de Acciones de Mejora
- Integración tecnológica: Unificar los sistemas informáticos actuales para mejorar la comunicación, optimizar los recursos y eliminar la duplicidad de funciones.
- Fortalecimiento de infraestructura: Analizar y mejorar la infraestructura tecnológica para garantizar que los servicios informáticos críticos sean estables, seguros y continuos.
- Evaluación y trazabilidad: Auditar los sistemas existentes (en conjunto con la Dirección de Previsión Civil) para corregir inconsistencias de información y mejorar el seguimiento de los expedientes.
- Refuerzo presupuestario: Gestionar un mayor presupuesto con el objetivo de aumentar la capacidad de respuesta de la institución.

Comunicación y Cultura Digital

Para continuar con la modernización de los trámites usando firmas digitales y códigos QR, se requiere el establecimiento de protocolos oficiales, para garantizar que un documento electrónico es totalmente auténtico.

Propuesta de Acciones de Mejora
Elaborar un instructivo de validación de documentos electrónicos. Al establecer estas reglas, el equipo tendrá la confianza y el respaldo normativo para dictaminar con rapidez, y el ciudadano tendrá la garantía de una resolución con absoluta certeza legal.

Resultados Esperados

- Menores tiempos de respuesta
- Mayor digitalización de procesos
- Personal capacitado y especializado
- expedientes bien gestionados y trazables
- Mayor eficiencia y transparencia en el servicio