

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

COMPROMISO 5: TRANSFORMACION DIGITAL		
Nombre del compromiso		Transformación digital y gestión ágil de los servicios del Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado
Responsable/s		Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC)
Apoyo instituciones públicas		Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico (GAE)
Función:	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.	
Eje	Áreas de Oportunidad	Propuesta de acciones de mejora
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.	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.	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 estancando los documentos, tomar acciones inmediatas para apoyar a los trabajadores y 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.	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)	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.	Integrar los sistemas que actualmente funcionan en la ONSC , para facilitar la comunicación y eliminar la duplicidad de tareas. Optimizando de esta manera los recursos asignados a estas tareas. • Analizar el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica institucional mediante el uso estratégico del equipo tecnológico priorizando la estabilidad, disponibilidad, seguridad y continuidad de los servicios informáticos críticos. • Evaluar la operación de los sistemas informáticos existentes para identificar duplicidad de tareas, inconsistencias en la información y oportunidades de mejora en la trazabilidad de los expedientes en conjunto con la Dirección de Previsión Civil para identificación de las mismas. • Gestión de fortalecimiento presupuestario, con el fin de incrementar la capacidad de respuesta institucional.
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.	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.