

Autoridades de Onsec priorizan acciones para mejorar la atención a usuarios

Guatemala, 9 de noviembre de 2021. La actual administración de la Oficina Nacional de Servicio Civil (Onsec) está implementando diferentes acciones que buscan la modernización en la atención y servicio a los usuarios, derivado del incremento de solicitudes de pensiones.

Para el efecto, se conformó una mesa técnica especializada para la modernización de la Dirección de Previsión Civil, que tendrá a cargo la reestructuración para la modernización de los procesos y procedimientos internos, con la finalidad de reducir tiempos en el diligenciamiento de las solicitudes de pensiones a favor de servidores, exservidores públicos y sus beneficiarios.

Asimismo, la Directora de la Oficina MSc. Karla Alvarado gestiona una reestructuración física dentro de las instalaciones, con el propósito de crear una sala de espera para quienes asisten a tramitar sus pensiones y mejorar la atención a los usuarios de manera integral.

De igual forma, se tiene previsto fortalecer la capacidad instalada de la Dirección de Previsión Civil incrementando el recurso humano, a su vez coordinar a los servidores públicos para realizar jornadas extraordinarias destinadas exclusivamente al análisis de expedientes; y actualizar sus conocimientos mediante el Programa de Capacitación Permanente.

A través de la Dirección de Investigación y Desarrollo se coordinarán capacitaciones interinstitucionales con representantes de entidades afectas al Régimen de Clases Pasivas Civiles del Estado, con la finalidad de orientar y brindar lineamientos sobre los documentos que cada institución emite y otorga a los usuarios, que son requisitos para los diferentes tipos de pensiones que se tramitan en la Onsec, como la emisión de certificaciones tiempo de servicios, de horarios, de actas de entrega del cargo y solvencia, entre otros.

El trámite de pensiones conlleva competencia interinstitucional compartida, como lo establece el artículo 30 del Decreto No. 63-88 del Congreso de la República de Guatemala, quienes interactúan activamente durante el proceso para el otorgamiento de la pensión.

En aras de optimizar tiempos de gestión y mejorar los procedimientos establecidos para los trámites, la Oficina reitera su compromiso en continuar realizando acciones concretas que permitan alcanzar la modernización en los servicios que presta a la ciudadanía.