



MTSS estrenó nueva y moderna plataforma de servicios para atender pensionados (as)

Gerald Jiménez R.

Asesor de prensa y comunicación despacho
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Hoy se inauguró la nueva plataforma de servicios de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS). La inauguración es parte de los nuevos cambios que se implementan para innovar y ofrecer un servicio que se esmera y preocupa por brindar una atención personalizada y con mayor comodidad a los cientos de usuarios (as) de pensiones que visitan el MTSS a diario para resolver variedad de trámites.

Sandra Pizsk, Ministra de Trabajo, resaltó el esfuerzo y trabajo que la institución ha puesto en la realización y puesta en marcha de la nueva plataforma. "Hoy queremos decirles a los hombres y mujeres que diariamente asisten a este edificio en busca de un trámite de pensión, que estamos dando lo mejor de nuestros esfuerzos por cumplir con la obligación de otorgarles sus derechos de la manera más ágil y rápida posible pero que además, los recibimos con cariño", argumentó la jefera de Trabajo.

Los principales usuarios (as) de la DNP son adultos mayores, eso implica que el lugar donde se le atiende debe poseer las mejores facilidades para que estas personas se sientan a gusto y reciban una atención que se apegue a sus necesidades. La nueva plataforma de servicios presenta cambios de estructura

física, pero además, la nueva reestructuración se da dentro del proceso de modernización de expedientes de pensiones.

Existe un total de 22 mil expedientes, de los cuales se ha logrado digitalizar el 90%, para finalizar con el proyecto el próximo año. Esos expedientes corresponden a regímenes especiales con carga al presupuesto nacional, no incluyen los del Magisterio Nacional. Algunos ejemplos de los regímenes son Hacienda, Registro Público, MOPT, Comunicaciones, Guerra y Gracia. Para el 2010 se digitalizaron 3 800 expedientes.

Asimismo, la modernización incluye efectuar la Firma Digital de expedientes de resolución de pensiones para el año 2011 permitiendo una mayor agilidad y ofrecer tiempos mínimos de respuesta a los usuarios y la digitalización les da la oportunidad a los funcionarios de la DNP de trabajar en línea.

El MTSS trabaja para que a partir del 2011 se empiece a dar una desconcentración de las funciones y servicios de la DNP, lo que significa que los usuarios podrán tener acceso a otras oficinas del Ministerio a lo largo de territorio nacional, lo cual



La Ministra de Trabajo, Sandra Pizsk, corta la cinta dando por inaugurada la nueva plataforma de servicio al cliente de la DNP.

contribuye a disminuir el esfuerzo que muchos usuarios (as) deben realizar para movilizarse hasta San José. El plan piloto de la desconcentración arrancará el próximo año con la oficina de Cartago, y como primer paso ofrecerá al menos dos servicios de la DNP.

El costo de la nueva plataforma tuvo un valor de €30 635 000 (del presupuesto del MTSS) que fueron empleados en la reestructuración de equipo de cómputo, mobiliario, servicios sanitarios, entre otros, y se contó con la colaboración de la Universidad Creativa en el diseño.

"Este es solo el primer paso de un camino que nos hemos propuesto para mejorar en todos sus aspectos la engorrosa tramitología que envuelve gestionar sus pensiones", finalizó Sandra Pizsk, Ministra de Trabajo. 