Estudio No. 39-2026
Plazo de los trámites presentados por los afiliados del RTR y RCC

I. Alcance

Revisar los tiempos de duración en la gestión de los trámites de pensión y jubilación del RTR y RCC para las solicitudes presentadas del 01/01/2025 al 29/07/2026.

II. Objetivo

Comprobar el cumplimiento de los tiempos establecidos en los indicadores de desempeño, para la resolución de los trámites del RTR y RCC.

III. Resultados Obtenidos

El presente estudio tuvo como propósito verificar si los trámites presentados por los afiliados de los regímenes RTR y RCC se resuelven dentro de los plazos establecidos en los indicadores de desempeño, con el fin de evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones.

Asimismo, evaluar la confiabilidad e integridad de la información utilizada para la gestión y seguimiento de los trámites, el cumplimiento de la normativa y disposiciones aplicables, así como la adecuada protección de los activos institucionales asociados al RCC y de la documentación que respalda dichos procesos.

De conformidad con el objetivo planteado para esta la revisión, se determinó lo siguiente:

- ✓ Mediante el análisis de una muestra de 115 casos (65 correspondientes al RTR y 50 al RCC), se verificó el cumplimiento de los plazos establecidos en los indicadores de desempeño para la resolución de los trámites, determinándose algunos casos con atrasos en su gestión, situación que requiere un monitoreo continuo por parte de la Administración, a fin de fortalecer la oportunidad de respuesta brindada a la membresía.

- ✓ Asimismo, se identificaron casos de trámites del RCC que permanecieron bajo el código 21 "Pendiente de análisis"; sin embargo, el sistema transaccional no contenía la justificación correspondiente sobre la condición registrada.

- ✓ En términos generales, se concluye que los controles implementados operan de manera razonable; con la salvedad de las oportunidades de mejora, que fueron comunicadas a la Administración y atendidas oportunamente.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 127-2026 del 18/11/2026.