

**Estudio No. 13-2020**  
**Notificaciones de resoluciones del RTR y RCC**

**I. Alcance**

Revisar el proceso de notificaciones para las solicitudes tramitadas del Régimen Transitorio de Reparto y el Régimen de Capitalización Colectiva, efectuado por la Unidad de Servicio Multicanal al afiliado.

**II. Objetivos**

1. Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la gestión de notificación a los pensionados y jubilados del RTR y el RCC.
2. Validar el cumplimiento de la normativa, aplicable al tema bajo estudio.

**III. Resultados Obtenidos**

De conformidad con los objetivos propuestos para esta revisión:

- ✓ Se revisaron los procedimientos establecidos en la gestión de notificación a los pensionados y jubilados del RTR y el RCC y se determinaron observaciones relacionadas con:
  - Los tiempos de duración en el proceso de notificación.
  - Diferencia de información entre reportes y el Sistema de Notificaciones.
  - Información desactualizada en la base de datos.
  - Procesos manuales que pueden automatizarse.
  - Actividades que se efectúan, pero no están registradas o deben actualizarse en los procedimientos.
  - Se identificó una oportunidad de mejora en relación con la capacitación del talento humano que efectúa los procesos de notificación.
- ✓ Se revisó el cumplimiento de la normativa y se efectuaron las recomendaciones correspondientes, de conformidad con los hallazgos determinados y mencionados anteriormente.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 077-2020 del 16 de julio de 2020, por la Junta Directiva.