

Estudio No. 04-2019

Movimiento ordinario del RCC

Alcance

Revisar el movimiento ordinario mensual en el pago a los pensionados y jubilados del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), correspondiente a los meses de febrero, mayo y julio 2018.

Objetivos

1. Verificar el procedimiento para el registro, revisión, autorización y aplicación del movimiento ordinario de pago a los pensionados y jubilados del RCC.
2. Validar la exactitud e integridad de los datos incluidos en los sistemas □Servicio al Cliente RCC□ y □RCC Pago Pensiones□, con respecto a la información del expediente físico o digitalizado de los afiliados.
3. Validar el cumplimiento de la normativa, aplicable al tema bajo estudio.

Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos propuestos para esta revisión:

- ✓ Se verificó el procedimiento para el registro, revisión, autorización y aplicación del movimiento ordinario de pago a los pensionados y jubilados del RCC y se determinaron aspectos de mejora comunicados a la Administración, como los siguientes:
 - Reprocesos.
 - Digitación de información que puede automatizarse.
 - Procesos no incluidos en el procedimiento □Pago Pensiones del Régimen de Capitalización Colectiva (P11-PR-001).
 - Carencia de reportes para el seguimiento de los casos notificados, que deben incluirse en el movimiento.
- ✓ Se revisó la exactitud e integridad de los datos incluidos en los sistemas □Servicio al Cliente RCC□ y □RCC Pago Pensiones□, con respecto a la información del expediente físico y/o digitalizado de los afiliados y se efectuaron los siguientes hallazgos:
 - Información errónea en algunos reportes de los sistemas revisados.
 - Aplicación de más de un costo de vida.
 - Cambio de cuenta cliente en el sistema, sin respaldo en el expediente físico.

- ✓ Se validó el cumplimiento de la normativa relacionada con el tema en estudio y se determinaron oportunidades de mejora, que fueron comunicadas a la Administración para las medidas correspondientes.

El estudio fue aprobado por el Cuerpo Colegiado, en la Sesión Ordinaria No. 13-2019 del 04 de febrero de 2019.