Estudio No. 20-2019

Trámites de pensión del RCC

Alcance

Revisar la normativa aplicada en la resolución de los trámites de pensión del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), presentados en el año 2018 y enero 2019.

Objetivos

1. Validar el cumplimiento de la normativa interna aplicable a la resolución de los trámites del RCC.
2. Verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos, para la resolución de los trámites de pensión del RCC.

Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos planteados para esta revisión:

- Se revisó, para los 75 casos seleccionados, la exactitud, integridad y consistencia de la información ingresada en el Sistema de Servicio al Cliente RCC, al igual que la documentación adjunta al expediente físico o digitalizado, comunicándose oportunidades de mejora a la Administración.
- Para la muestra seleccionada, se verificaron los cálculos de montos de pensión o jubilación, obteniéndose resultados razonables.
- Con respecto a los tiempos establecidos, para la resolución de los trámites de pensión del RCC, se estableció:
 - Que algunos de los casos muestreados, superaron los plazos establecidos para las fases de recepción y registro de los trámites, así como el de Digitalización.
 - La necesidad que la Administración analice los plazos de resolución definidos en el artículo No. 46 del Reglamento General del RCC con respecto a lo establecido en el acuerdo de Junta Directiva No. 2 de la Sesión Ordinaria No. 106-2016 del 27/09/2016; así como la importancia que la fórmula de medición de la resolución del trámite, incluya la fase de Cálculo para asignar.

Esta revisión fue aprobada por el Órgano Colegiado el 19 de junio de 2019, en la Sesión Ordinaria No. 065-2019.