

Estudio No. 34–2016: Trámites de Pensión: Vejez del RCC

Alcance del estudio:

Revisar el procedimiento utilizado por los departamentos de Plataforma de Servicios y Concesión de Derechos, para resolver los trámites de pensión por vejez del Régimen de Capitalización Colectiva (RCC), del 01/01/2015 al 31/05/2016.

Objetivos:

Los objetivos definidos para esta revisión, son:

1. Verificar la existencia y cumplimiento de los controles y procedimientos establecidos, para los trámites de pensión por vejez, presentados en el periodo bajo estudio.
2. Cotejar la información incluida en la base de datos, con el expediente físico de la muestra seleccionada.
3. Revisar el cumplimiento de la normativa, aplicable al tema bajo estudio.

Oportunidades de mejora observados

Entre los aspectos que deben fortalecerse, se encuentran:

1. La documentación del expediente físico, los datos incluidos en el Sistema de Servicio al Cliente del RCC y su digitalización.
2. Plazos de Resolución de los trámites de pensión por vejez del RCC, por cuanto algunos trámites exceden los 30 días naturales establecidos

El estudio fue aprobado por la Junta Directiva, en la Sesión Ordinaria No. 132–2016 del 30 de noviembre de 2016.