

3:20 pm  
26/05/15



26/05/15  
3:21 PM

AUDITORÍA INTERNA

**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN EN AGENCIAS Y CENTROS DE ATENCIÓN DE LA CAJA**

Señores  
Miembros de Consejo Directivo  
Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación  
Presente

**RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente informe, damos a conocer los resultados de Auditoría de Gestión, practicada por Auditoría Interna, en visitas a las Agencias, Centros de Atención y Centro Cultural y Recreativo en San Miguel; las visitas se efectuaron en el período del 13 al 20 de abril del 2015, habiendo efectuado verificación de: procedimientos de Control Interno, existencia y cumplimiento de Planes de Trabajo, cumplimiento de metas de ventas de seguros, verificación de visitas a Centros Escolares, arqueos de Ingresos, correlativo de recibos de ingreso, remesas a bancos, liquidaciones de ingresos, verificación de bitácoras de atención, seguimiento a desarrollo de Comités de Proyección Social, verificación de existencia de bienes muebles asignados y entrega de artículos promocionales.

Al efectuar procedimientos de auditoría en Agencias y Centros de Atención, NO SE ENCONTRARON HALLAZGOS, sin embargo se determinaron situaciones relacionadas con procedimientos de Control Interno, que la administración debe considerar, para mejorar la imagen y logro de los objetivos institucionales, permitiendo implementar acciones estratégicas para el cumplimiento de metas proyectadas para el ejercicio 2015, las que se detallan:

1. Imagen de Agencias.
2. Mobiliario y equipo dañado.
3. Suspensiones y Renuncias a Seguros de Vida por exceso del 20% en Pagadurías Departamentales.
4. Existencia de promocionales en Agencias y Centros de Atención
5. Cumplimiento de metas de ventas del 01 enero al 27 abril 2015.
6. Comentarios y Sugerencias de Encargados y Auxiliares de Agencia.

**ALCANCE**

Los procedimientos de Auditoría de Gestión se realizaron en las Agencias y Centros de Atención en 10 departamentos visitados y en el Centro Cultural y Recreativo de San Miguel, verificando la operatividad del primer trimestre del año 2015.

**LIMITANTES**

No se realizaron visitas a Agencias y Centros de Atención de 4 departamentos, por las situaciones siguientes:

- El día 21/04/15, se suspendió Auditoría programada a Chalatenango y Cabañas, por convocatoria general a todo el personal, para asistir a oficinas centrales de La Caja, por parte del Comité de Ética y Comité de Eficiencia Energética.
- El día 23/04/15, debido a que el microbús Mitsubishi sufrió desperfecto mecánico se suspendió la salida a Agencias de Sonsonate y La Libertad.

**REALIZACIONES Y LOGROS**

- La Caja ha ampliado y descentralizado los servicios a través de la creación de Centros de Atención en: Santa Rosa de Lima, San Miguel Privados, Ciudad Barrios, San Luis Talpa, San Salvador Privados, San Martín, Ilobasco, San Luis Talpa, Quezaltepeque y Auxiliar de Agencia para Sonsonate.

Pavez 26/05/15:22

AUDIT  
INTE

- El Centro Cultural y Recreativo en San Miguel es utilizado para realizar eventos y para el desarrollo de Proyectos Sociales, que son coordinados por la Promotora de Proyectos Sociales y Convenios.
- Se ha implementado la creación de Comités de Género en cada departamento del país, que es coordinado por la Encargada Institucional de Género.

## RESULTADOS

Se determinaron situaciones que la Administración, Encargados y Auxiliares de Agencias deben considerar, para que los resultados de la gestión de comercialización en los diferentes seguros, cumplan las metas programadas y los objetivos institucionales, orientando esfuerzos para mejorar continuamente el Sistema de Control Interno.

### 1. Imagen de Agencias:

Agencias/ Centros de Atención	Ubicación y espacio	Comentarios de Jefe de Comercialización
Ahuachapán	Ubicación adecuada, el espacio es reducido, No se cuenta con área de bodega suficiente para guardar promocionales, materiales de proyección social y artículos para sorteos, etc.	Se cuenta con 8.8 metros cuadrados de espacio asignados por la Departamental de Educación.
San Miguel	Ubicación adecuada, el espacio es reducido para el número de asegurados que visitan la Agencia. Es necesario contar con área de bodega y oficina más amplia.	Se hará reubicación de mobiliario de poco uso al Centro de Atención del Centro Cultural y Recreativo en San Miguel. Se visitará en primera semana de junio para verificar espacios y el mobiliario.
La Unión	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación inadecuada, espacio abierto y reducido compartido con empleados de la Dirección Departamental del MINED, afectando la atención a los maestros.</li> <li>• El puesto de trabajo no tiene ventilación o aire acondicionado.</li> <li>• No se tiene área de bodega para resguardo de promocionales y otros materiales.</li> <li>• Poca Iluminación.</li> </ul>	Se está trabajando proyecto de mejora para Agencias de La Unión, Cabañas y Plan Maestro con el Jefe de Logística y Administración de Activos Institucionales. Se hará reunión con Arq. Oscar Portillo, para ver avance.
Santa Ana	Ventilador no es suficiente para mantener ambiente agradable para los asegurados que visitan la Agencia. En oficina central de La Caja, se conoció que el ISBM se trasladará pronto de local, y la oficina se tendrá que adecuar nuevamente.	La Agencia se adecuará conforme a traslado de oficinas del ISBM.



## 2 Mobiliario y Equipo dañado.

Agencia/Centro de Atención	Bien Institucional	Ubicación	Mueble	Situación	Comentarios de Jefe de Comercialización
La Paz	Silla Secretarial Ergonómica	455-173H	30136-70	Silla se encuentra en malas condiciones.	Proceso de compra en evaluación de ofertas en la UACI.
	Cámara Fotográfica	455-173H	35901-21	Cámara fue entregada a Auxiliar de Agencia que renunció. No se ha entregado cámara a nueva Auxiliar en San Luis Talpa.	El requerimiento se entregará a Gerencia en la primera semana de junio, actualmente se están ocupando celulares para fotografiar los documentos de asegurados.
Usulután	Equipo multifunción	455-173M	30111-12	Resguardado en Subgerencia de Tecnología de Información y sustituido por Impresor Laser Multifuncional adquirido el 05/12/2014.	Se hará gestiones para la actualización de inventario.
La Unión	Cámara Fotográfica	455-173OO	35901-25	No se verifico porque auxiliar de agencia de Centro de Atención Santa Rosa de Lima, se encontraba con permiso de un mes sin goce de sueldo, a partir del 13 de Abril al 13 de mayo 2015.	Está resguardada en Comercialización, hasta que termine permiso sin goce de sueldo del Auxiliar.
	Gabinete-Armario con persianas	455-173 O	31122-16	Chapa arruinada.	A Encargado de Agencia, se le solicitó gestionar cotización para el arreglo.
San Miguel	Cámara Fotográfica	455-173N	35901-19	Cámara no funciona correctamente	El requerimiento se entregará a Gerencia en la primera semana de junio, actualmente se están ocupando celulares para fotografiar los documentos de asegurados.
	Máquina electrónica	455-173N	30109-13	Se arruinó tarjeta madre.	A Encargada de Agencia, se le solicitó dar prioridad a gestiones de cotización para el arreglo.

AUDITORÍA INTERNA

	Equipo multifunción	455-173N	30111-13	Resguardado en Subgerencia de Tecnología de Información, fue sustituido por Impresor Laser Multifuncional adquirido el 05/12/2014.	Se hará gestiones para la actualización de inventario.
	Escritorio	455-173N	30114-32	Se verificó en Ciudad Barrios, pendiente de incorporarlo en listado de bienes asignados a la Agencia Departamental de San Miguel	Logística debe incorporar bienes a la Agencia de San Miguel.
	Silla Ergonómica	455-173N	30136-101		
	Silla de Espera	455-173N	31120-43		
	Silla de Espera	455-173N	31120-44		
San Salvador	Cafetera	455-173 A	30303-33	Cafetera arruinada.	Se solicitará descargo. Se incluyó en presupuesto 2016 de Agencia San Salvador.
Santa Ana	Cámara Fotográfica	455-173DD	35901-22	Cámara nueva: Canon Power Shot SX150IS, en sustitución de cámara Canon Power Shot A2200, que se encontraba arruinada y fue robada en oficina central. En listado de bienes debe ponerse nueva descripción de cámara.	Logística debe incluir a listado de bienes de la Agencia.
	Escritorio Ejecutivo			Bienes usados sin código, se consultó al Encargado de Agencia y explicó que son de su propiedad.	Se ha incorporado en presupuesto 2016 la compra de escritorio y silla ergonómica. Se giraran instrucciones a Encargado de Agencia, cuando regrese de su incapacidad.
	Silla Ergonómica				
San Vicente	Cámara Fotográfica			No funciona correctamente.	El requerimiento se entregará a Gerencia en la primera semana de junio, actualmente se están ocupando celulares para fotografiar los documentos de asegurados.

3. Suspensiones y Renuncias a Seguros de Vida por exceso de 20% en cuotas en Pagadurías Departamentales.

De acuerdo a comentarios en las visitas realizadas por Auditoría Interna, la mayoría de las Agencias y Centros de Atención, están afectadas por aplicación de límite del 20% establecido en el Código de Trabajo, Art. 133. "El salario mínimo es inembargable, excepto por cuota alimenticia. En lo que exceda del salario mínimo, la remuneración podrá embargarse hasta en un veinte por ciento".

Los asegurados están tramitando suspensiones del cobro de la cuota a través de planilla o renunciando a los Seguros de Vida contratados en la Caja Mutual de los Empleados del MINED, siendo la principal razón que los asegurados tramitan préstamos con Bancos, y para acceder a ellos la Pagaduría Departamental, no les acepta la orden de descuento, por lo que se acercan a La Caja a renunciar a los seguros de vida voluntarios.

La no aplicación de las cuotas de seguros de La Caja, afecta al realizarse una venta, ya que los Encargados y Auxiliares de Agencia deben solicitar una boleta de pago al maestro para verificar que tenga disponibilidad de la aplicación del descuento, en casos específicos el Encargado de Agencia solicita una Nota a los maestros en los Centros Escolares, autorizándolo para que posteriormente pida la boleta de pago en la Pagaduría de la Departamental y verificar la aplicación de los descuentos.

Los Encargados y Auxiliares de Agencia realizan labor de persuasión al asegurado que desea renunciar al seguro, brindándole la opción de continuar asegurado como Cotizante Voluntario, es decir, que el pago ya no se realice a través de descuento en planillas sino que el asegurado tiene que realizar el pago personalmente en la Agencia de La Caja, los encargados y auxiliares de agencia expresan que algunos asegurados aceptan mantenerse cotizando voluntariamente, pero es difícil que continúen llegando a realizar sus pagos mes a mes.

#### Comentarios de Jefe de Comercialización.

Se tienen 110 órdenes de descuento no aplicadas en Pagadurías Auxiliares Departamentales. Se tienen 36 renunciadas a Seguros voluntarios. Ambos casos por exceder el 20% ya que necesitan realizar trámites financieros. Afectando los ingresos por primera cuota de enero a abril/15 en \$3,413.53

Los Encargados y Auxiliares de Agencias realizan labores de persuasión, dándoles la opción de cotizar voluntariamente, habiendo tomado esta opción 77 asegurados, existiendo el riesgo que sólo paguen la primera cuota, influyendo la distancia, permisos, falta de liquidez, etc.

En Agencia de La Libertad, se tiene el mayor porcentaje de cotizantes voluntarios, la Encargada de Agencia tiene control de los pagos, realizando llamadas telefónicas recordando. La unidad de Operaciones verifica el pago según el programa de gestión de cotizaciones.

#### 4. Existencia de promocionales en Agencias y Centros de Atención.

DEPARTAMENTO	BOLSA ECOLÓGICA	ESTUCHE	CAMISAS	TAZAS	LONCHERAS	CAPAS	SOMBRILLAS	FOLDER	TOALLAS	HIELERAS	PELOTAS	GORRAS	TOTAL PROMOCIONALES
USulután	0	12	7	10	4	0	17	10	0	0	24	0	84
LA PAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LA UNIÓN	0	5	18	11	15	0	0	12	1	8	20	0	90
MORAZÁN	0	6	7	21	0	0	2	37	0	1	20	0	94
SAN MIGUEL	0	10	25	7	13	0	13	10	0	0	10	0	88
SAN MIGUEL PRIVADOS	0	1	0	0	6	5	20	3	0	0	6	20	61
SAN SALVADOR	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
AHUACHAPÁN	1	9	8	0	7	16	25	29	2	1	20	0	118
SANTA ANA	0	1	0	4	2	0	5	1	0	0	0	0	13
TOTAL	1	44	65	53	47	22	82	102	3	10	100	20	549

Handwritten signature and stamp: "MUTUAL DE LOS EMP..."

### Comentarios de Jefe de Comercialización.

Se entrega artículos promocionales, por:

- Fidelización, información general y proyección social; costo de artículos desde \$0.01 hasta \$1.50 (lapiceros, lápices, llaveros, etc.); no detallando en listados de entrega.
- Mantenimiento de cartera, modificaciones, actualización, pagos por recibo, etc.; costo de artículos desde \$1.51 hasta \$3.50 (squeeze, tazas, calendarios, etc.); se detallará en listados de entrega por mantenimiento de cartera.
- Venta de Seguros Voluntarios, Seguro Opcional, Dotal y Sepelio; costo de artículos desde \$3.51 en adelante (camisas, loncheras, sombrillas, etc.); se detallarán en listados de entrega por venta.
- Se realizará sorteos de artículos, en eventos de promoción de seguros voluntarios, en junio y noviembre 2015.
- En espera que Gerencia de Visto Bueno.

### 5. Cumplimiento de metas del 01 de enero al 27 de abril 2015.

Se presenta datos de cumplimiento de metas de ventas proyectadas del Plan de Mercadeo 2015, comparado con metas cumplidas del Gestor de Mando del período del 01 de Enero al 27 de abril del presente año.

META VENTAS PERSONAS								
N°	DEPARTAMENTO	META VENTAS PERSONAS PROYECTADO	RESULTADOS	PORCENTAJE RESULTADOS	N° Agencias/Centros de Atención	PORCENTAJE		
1	LA LIBERTAD	87	216	248%	2	8%		
2	SAN SALVADOR	88	103	117%				
3	SANTA ANA	90	84	93%	12	48%		
4	SAN VICENTE	88	71	81%				
5	LA PAZ	89	70	79%				
6	CUSCATLÁN	89	66	74%				
7	SAN MIGUEL	88	64	73%				
8	PLAN MAESTRO	87	63	72%				
9	SANTA ANA PRIVADOS	116	72	62%				
10	LA UNIÓN	89	53	60%				
11	CHALATENANGO	89	52	58%				
12	SONSONATE	88	50	57%				
13	SONSONATE JUAYUA	108	64	59%				
14	CIUDAD BARRIOS	119	64	54%				
15	SAN MIGUEL PRIVADOS	117	54	46%			11	44%
16	SAN LUIS TALPA	117	49	42%				
17	SAN SALVADOR PRIVADOS	118	47	40%				
18	SAN SALVADOR PÚBLICOS	117	46	39%				
19	USULUTÁN	87	25	29%				
20	AHUACHAPÁN	88	20	23%				
21	SANTA ROSA DE LIMA	90	20	22%				
22	MORAZÁN	88	18	20%				
23	CABAÑAS	87	17	20%				
24	ILOBASCO	117	18	15%				
25	QUEZALTEPEQUE	27	8	30%				
<b>TOTAL</b>		<b>2368</b>	<b>1414</b>	<b>60%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>		

META VENTAS (\$)								
N°	DEPARTAMENTO	META VENTAS (\$)	RESULTADOS	PORCENTAJE RESULTADOS	N° Agencias/Centros de Atención	PORCENTAJE		
1	LA LIBERTAD	\$ 1,227.89	\$ 3,252.20	265%	2	8%		
2	LA PAZ	\$ 1,261.59	\$ 1,507.68	120%				
3	SAN MIGUEL	\$ 1,253.89	\$ 1,172.56	94%	11	0		
4	CUSCATLÁN	\$ 1,263.04	\$ 1,152.07	91%				
5	PLAN MAESTRO	\$ 1,245.67	\$ 1,096.59	88%				
6	SONSONATE	\$ 1,255.34	\$ 1,011.53	81%				
7	LA UNIÓN	\$ 1,261.59	\$ 1,004.11	80%				
8	SAN SALVADOR	\$ 1,237.56	\$ 892.52	72%				
9	SANTA ANA PRIVADOS	\$ 1,604.08	\$ 1,101.89	69%				
10	SAN VICENTE	\$ 1,253.89	\$ 841.84	67%				
11	CHALATENANGO	\$ 1,263.56	\$ 822.54	65%				
12	SAN SALVADOR PRIVADOS	\$ 1,621.97	\$ 890.42	55%			12	48%
13	SONSONATE JUAYUA	\$ 1,440.72	\$ 835.56	58%				
14	AHUACHAPÁN	\$ 1,253.37	\$ 617.18	49%				
15	CIUDAD BARRIOS	\$ 1,611.37	\$ 787.91	49%				
16	SANTA ROSA DE LIMA	\$ 1,205.01	\$ 468.33	39%				
17	SAN MIGUEL PRIVADOS	\$ 1,595.97	\$ 605.67	38%				
18	SANTA ANA	\$ 1,271.26	\$ 455.54	36%				
19	SAN SALVADOR PÚBLICOS	\$ 1,595.97	\$ 539.70	34%				
20	SAN LUIS TALPA	\$ 1,612.30	\$ 529.96	33%				
21	USULUTÁN	\$ 1,245.67	\$ 298.73	24%				
22	MORAZÁN	\$ 1,253.37	\$ 260.63	21%				
23	CABAÑAS	\$ 1,245.67	\$ 250.44	20%				
24	ILOBASCO	\$ 1,595.97	\$ 168.11	11%				
25	QUEZALTEPEQUE	\$ 390.96	\$ 69.41	18%				
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 33,067.68</b>	<b>\$ 20,633.12</b>	<b>62%</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>		

Los datos indican que desde el 1 de Enero hasta el 27 de Abril 2015, dos Agencias Departamentales, superaron el 100% de las metas en ingresos y por número de personas, representando el 8% del total de Agencias y Centros de Atención; el 48% en número de personas y el 44% en ingresos de las Agencias y Centros de Atención logró metas de ventas superior al 50% y menor al 100%. El 44% en número de personas y el 48% en ingresos de las Agencias y Centros de Atención, no alcanzaron el 50% de las metas de ventas.

Es importante mencionar que en el caso de Quezaltepeque, hasta el mes de marzo la Auxiliar responsable logró \$566.87 en ingresos y 41 en número de personas, que según la tabla anterior fueron incluidos al mes de abril como de Sonsonate Juayua, ya que al asignar la plaza de Auxiliar de Agencia en Sonsonate, el Auxiliar contratado se trasladó a Quezaltepeque, a partir del 17 de marzo 2015. Para Santa Rosa de Lima no se consideraron las metas del mes de abril debido al permiso autorizado sin goce de sueldo del 13 abril al 13 mayo/15 de Auxiliar de Agencia.

### Comentarios de Jefe de Comercialización.

Se están realizando estrategias para el cumplimiento de metas:

- a. Ventas por visitas uno a uno. Visitas a Centros Escolares.
- b. Promocionales. Entrega de artículos a los que se aseguran por primera vez al SVO, SVD, SEPELIO, o Incremento de monto al SVO.
- c. Apoyo a Comités de Proyección Social. Efecto multiplicador del Mutualismo entre los asegurados.
- d. Promoción "Tú también puedes ser parte". Impulso de venta de Seguros voluntarios en mayo y junio/15.
- e. Elaboración de cuadros estadísticos. Identificación de Docentes asegurados y no asegurados, por departamentos y municipios. Datos estadísticos de asegurados que no tienen todos los seguros.
- f. Visitas a Centros Escolares de difícil acceso, con apoyo de Comercialización, se coordinará salidas a Centros Escolares para segunda semana de junio/15.
- g. Jornadas de suscripción.
- h. El cumplimiento de metas del 01 enero al 30 abril 2015, fueron aceptables, ya que en número de asegurados se alcanzó un 63% y en ingresos fue del 73%, considerando las ventas de Agentes Independientes y de la Oficina Central.
- i. Se tendrán reuniones con Encargados y Auxiliares de Agencias que tienen menos del 50% de cumplimiento de metas, para definir actividades que incrementen el nivel de cumplimiento. Se ha programado reunión para el 29 de mayo/15.

### 6. Comentarios y sugerencias de Encargados y Auxiliares de Agencias para logro de metas y cumplimiento de Planes de Trabajo.

- o Los Encargados y Auxiliares de Agencia manifiestan, que el tiempo establecido para las visitas a Centros Escolares, es muy limitado, asignándose solo el turno de la mañana o de la tarde, según corresponda, por lo que las visitas programadas a Centros Escolares se han seleccionado Centros Escolares cercanos a las Agencias Departamentales o Centros de Atención, para lograr el cumplimiento de los Planes de Trabajo y en algunos casos estos lugares ya han sido cubiertos y por lo tanto solo se ejecutan actividades de modificación y actualización de datos, afectando la venta de seguros.
- o Al Encargado de Agencia, se le ha generado recargo de trabajo, ya que debe cumplirse labores administrativas y de campo diariamente.

- No se atiende a maestros de manera personalizada al realizar visitas a Centros Escolares en la media jornada.
- Se ha generado molestia en los maestros por no encontrar a los Encargados de Agencias; en el horario que se atiende en la oficina reciben más asegurados y se alargan los horarios para lograr atenderlos.
- No se consideró las actividades administrativas requeridas en cada Agencia y se tomaron medidas generales de atención y esto ha afectado los horarios de salida por incremento del trabajo.
- En los Planes de Trabajo se han programado visitas a los Centros Escolares todos los días, ya sea por la mañana o por la tarde sin considerar el tiempo de desplazamiento del Centro Escolar al Centro de Atención o viceversa.
- **Inseguridad**
  - Los niveles de inseguridad en todo el país, están afectando la labor de las ventas en los Centros Escolares, existiendo lugares a los cuales ya no es posible llegar.
- **Competencia**
  - La competencia está ofreciendo a los maestros mayores beneficios, tales como: ayuda de gastos funerarios por muerte de familiar, cobertura hasta los 80 años, generando que los maestros quieran renunciar. Entre las empresas consideradas como competencia de La Caja están: Multirisgos, ASESUISA.
- **Centros de Atención**
  - Las visitas de los maestros a los Centros de Atención atendidos por los Auxiliares de Agencias es mínima y no se realizan ventas, las ventas son más efectivas en las visitas a Centros Escolares.
- **Otros**
  - Falta de coordinación para la programación de visitas de Centro Escolares entre Encargados y Auxiliares de agencia que abarcan el mismo departamento.
  - Falta de capacitación y motivación al personal que realiza ventas de seguros.
- **Sugerencias de Encargados y Auxiliares de Agencias.**
  - La documentación generada por las Agencias Departamentales debe ser recolectada semanalmente para agilizar los procesos y ofrecer un mejor servicio a los asegurados y sus beneficiarios en lo relacionado a pago de seguros, pago de valores de rescate, vencimiento de póliza entre otros.
  - Establecer metas considerando el desarrollo de otras actividades asignadas a los Encargados y Auxiliares de Agencias.
  - Trabajar en equipos como una estrategia para contrarrestar la competencia.
  - Definir salidas en equipo, que de buenos resultados respecto a las metas de ventas.
  - Impulsar nuevas estrategias para lograr metas de ventas, y capacitar constantemente a los Encargados y Auxiliares de Agencia.
  - Mayor apoyo Publicitario útil para la venta de seguros.
  - Ampliar los servicios permitiendo que el asegurado tenga la opción de contratar un Seguro de Vida Opcional y un Seguro de Vida Dotal.

AUDITORÍA INTERNA

- Que se informe a Encargados y Auxiliares de Agencia del estado actual de las Reformas a la Ley de La Caja, ya que son consultas reiteradas que realizan los asegurados y no se brinda retroalimentación sobre el grado de avance de dichas Reformas.
- Modificar el plan de trabajo, estableciendo que el día lunes no se programen visitas a Centros Escolares para realizar el cierre y que esta suspensión sea compensada en otro día en el que se programen visitas a Centros Escolares todo el día.

**Comentarios de Jefe de Comercialización.**

- Se considera levantar estadísticas para evaluar el impacto de abril a junio 2015, ya que las medidas fueron tomadas a partir del mes de abril/15. En reunión del 30 de abril/15, con Encargados y Auxiliares, se dio instrucciones de llevar detalle de situaciones que impacten por el cambio de horario, se iniciará en primera semana de junio/15.
- Por el alto nivel de inseguridad, se trabajará un mapa de riesgos por departamento, implementando estrategias de venta abarcando a docentes de esas zonas. No se han girado instrucciones, se está realizando investigación con entidades para el levantamiento.
- Se han diseñado estrategias de venta: “Tú también puedes ser parte”; “Club Mutual”; entrega de promocionales eventos de junio y noviembre; Proyección Social con los cuales se espera fomentar la pertenencia de asegurados a La Caja.
- Los Centros de Atención tienen como objetivo la Territorialización de La Caja, acercando la atención a los asegurados, ofreciendo prestaciones y beneficios de los Seguros, por lo que se está dando atención continua, visitas a Centros Escolares todos los días.
- El Consejo Directivo, con fecha 13 de marzo/15 ratificó acta No. 9 del 13 febrero/15, “autorizar la propuesta 1) Empleado del mes, que permitirá fomentar un ambiente de sana convivencia y reconocimiento mutuo entre los empleados de la institución”. el plan de incentivos por ventas a los Encargados y Auxiliares de Agencias, iniciando la evaluación de abril a junio 2015.

**CONCLUSIONES**

- ✓ Las Agencias y Centros de Atención, deben continuar mejorando la imagen institucional, haciendo mejoras físicas, asignándoles el mobiliario y equipo adecuado y necesario.
- ✓ La principal actividad en la venta de seguros por los Encargados y Auxiliares de Agencias, en los primeros meses del 2015, NO ha logrado las metas proyectadas, influenciado de alguna manera por las situaciones comentadas por los Encargados y Auxiliares de Agencias.
- ✓ Los resultados de cumplimiento de metas según datos de ventas por número de personas e ingresos presentados, determinan la necesidad de orientar esfuerzos que permitan alcanzar las metas proyectadas, ya que los márgenes de venta menor a 50% en número de asegurados y de ingresos es de 44% y 48% respectivamente y los márgenes de venta mayor de 50% y menor de 100% es de 48% y 44% en número e ingresos respectivamente; quedando únicamente el 8% de Agencias que lograron superar el 100% de la meta en ventas por número e ingresos.

✓ Las acciones estratégicas deben estar apoyadas con la base normativa, para lo cual deben considerar las siguientes:

**Reglamento de Normas Técnicas de Control Específicas, de La Caja Mutual de los Empleados del MINED**  
Art. 31.- "...La subgerencia de Seguros organizará el trabajo de las unidades de Operaciones y comercialización, velando porque se brinde una atención efectiva a los asegurados y beneficiarios, logrando el cumplimiento de metas de ventas, con la aplicación de técnicas y estrategias adecuadas."

**Manual de Políticas de La Caja Mutual de los Empleados del MINED**

**B. Políticas Específicas.-**

1. *En cuanto a los seguros*, numeral 1.3: "Aplicar estrategias y técnicas de venta, orientadas a cumplir las metas de ventas propuestas.

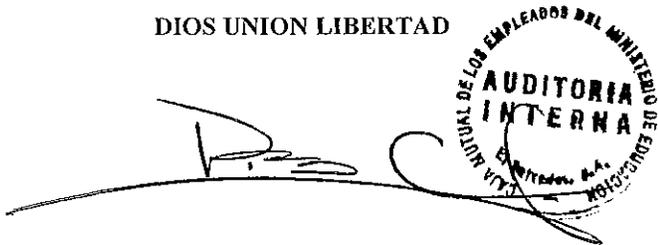
5. *Agencias Departamentales*, numeral 5.3: "Buscar nuevas estrategias de ventas, con el fin de llegar a todo el mercado potencial y lograr así cumplir metas o superarlas.

#### ACLARACION

El presente informe, corresponde a Auditoría de Gestión, relacionada con visitas a Agencias y Centros de Atención de La Caja, realizada por Auditoría Interna, considerando el cumplimiento de la normativa y procedimientos de control interno, vigentes; a la fecha no se tiene conocimiento que se tenga actualizado el Manual de Procedimientos.

San Salvador, 26 de mayo del 2015

DIOS UNION LIBERTAD



AUDITORIA  
INTERNA  
MINISTERIO DE EDUCACION  
C.A. CAJA MUTUAL DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION

Lic. Rigoberto Pérez Campos

Auditor Interno