

**CAJA MUTUAL DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL
EN AGENCIAS DEPARTAMENTALES DE LA CAJA MUTUAL DEL MINED**

PERIODO AL MES DE AGOSTO 2017

SAN SALVADOR, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2017

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	3
III.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	3
IV.	RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS.....	4
V.	REALIZACIONES Y LOGROS.....	4
VI.	CONCLUSIÓN	6
VII.	ACLARACIÓN	6

INFORME
AUDITORIA OPERACIONAL DE AGENCIAS DEPARTAMENTALES EN LA CAJA AL MES DE AGOSTO 2017

Lic. José María Sandoval
Presidente
Caja Mutual de los Empleados del
Ministerio de Educación
Presente.

I. INTRODUCCIÓN

Auditoría Interna desarrolló procedimientos de auditoría operacional en Agencias Departamentales de La Caja al mes de agosto de 2017. Las verificaciones se realizaron los días 09, 10, 15, 16 y 17 de agosto del corriente año, habiendo efectuado verificación de: procedimientos de Control Interno, existencia y cumplimiento de Planes de Trabajo, cumplimiento de metas de ventas de seguros, confirmación de visitas a Centros Escolares, arqueos de Ingresos, liquidaciones de ingresos, verificación de bitácoras de atención, seguimiento a los Comités de Proyección Social, Género, Participación Ciudadana y Medio Ambiente, existencia de bienes muebles asignados y revisión de los procedimientos de entrega de artículos promocionales y pólizas a los asegurados, trámites de órdenes de descuentos, recepción de solicitudes para diversos trámites, entre otros.

Los procedimientos de auditoría se aplicaron a las Agencias Departamentales que estaban programadas visitar por Logística y Proyección Social, según autorización de la Subgerencia.

II. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- **OBJETIVO GENERAL**

Verificar que los procesos y actividades realizadas en las Agencias Departamentales cumplan con lo establecido en el Plan de Mercadeo 2017, Planes de Trabajo Mensual, Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la Caja Mutual, políticas, lineamientos y procedimientos definidos por la administración de La Caja con el fin de determinar el grado de transparencia, economía, eficiencia y efectividad en los procesos.

- **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Realizar arqueos de caja y verificar reportes de liquidación de ingresos, bitácoras de atenciones y entrega de pólizas de seguros y de promocionales.
- b) Verificar el cumplimiento de Planes de Trabajo, el seguimiento a proyectos ejecutados por los Comité de Proyección Social, Género, Medio Ambiente y Participación Ciudadana, en los departamentos visitados.
- c) Evaluar el Sistema de Control Interno en las Agencias Departamentales de La Caja, visitadas.

III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Se efectuó visitas a 7 Agencias Departamentales de La Caja, dando énfasis al Control Interno en los procesos de venta de seguros con base a visitas a Centros Escolares, Colegios, Universidades, etc., control de asistencia de Encargados de Agencias, liquidaciones de ingresos, entrega de pólizas y promocionales, cumplimiento de metas y planes de trabajo, existencia de bienes asignados, seguimiento a proyectos de Proyección Social, Jornadas de carnetización y otros aspectos de importancia que ameriten su verificación.

LIMITACIONES AL ALCANCE

En la ejecución del examen no se realizó la visita de las siguientes Agencias y Centros de Atención, programadas:

- No se visitó el Centro de Atención en Santa Rosa de Lima, por no disponerse de más tiempo, para regresar luego a San Salvador, ese día se regresó a oficina central de La Caja a las 5:50 p.m.
- Agencia en Cabañas y Centro de Atención en Ilobasco, no se visitaron debido a que los Encargados de Agencias y Auxiliares, estaban apoyando la Jornada de Carnetización en la Agencia Departamental de La Paz, por lo que se realizó visita al evento en La Paz.
- Centro Cultural y Recreativo de San Miguel (CCRSM), se visitó pero no fue posible la verificación de información, ya que el Encargado del Centro Cultural, le correspondía el día de descanso.

IV. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS

- Se desarrollaron arquezos de caja, conteo de las pólizas y promocionales en existencia,
- Se verificaron las liquidaciones de ingresos, bitácoras y las remesas realizadas oportunamente,
- Se solicitaron los planes de trabajo, para verificar el cumplimiento de lo programado,
- Se desarrolló cuestionario de Control Interno, con Encargados de Agencias.
- Se verificó existencia de pólizas de seguros pendientes de entregar a los asegurados.
- Se verificó control de entrega de artículos promocionales por venta de seguros.

V. REALIZACIONES Y LOGROS.

- En Jornada de carnetización el 10/08/17 en La Paz, coordinada con la Dirección Departamental, se efectuaron 58 ventas de seguros, generando \$729.91 de ingresos, recuperación de asegurados y actualización de información.
- La actividad en La Paz, se observó que estaba organizada, disponiendo espacios para la actualización de información, toma de fotografías y la venta de seguros.
- En la Agencia Departamental de La Paz, se encontró personal que estaba dando apoyo en la jornada, Encargados de Agencia: San Vicente, Usulután, Cuscatlán, Cabañas, La Paz. Auxiliares de Agencia: Ilobasco y Quezaltepeque y Técnico de Tecnologías de Información que estaba realizando instalación de equipo; el Administrador de la Dirección Departamental, colaboró convocando a 150 profesores y lograr cubrir a todos los maestros.
- Se observó que llegó a la Departamental de La Paz la Encargada de Proyectos Sociales y Convenios, para realizar la entrega de diplomas a Encargado de la Agencia, para el proyecto de panadería que finalizaría el día viernes.
- Se efectuó jornada de carnetización y venta de seguros el 15/08/17 en Complejo Educativo Florinda de Juárez Alemán en Jocoaitique, Morazán donde se encontró a la Encargada de Agencia de Morazán y Auxiliar de Santa Rosa de Lima, ambas estaban atendiendo a maestros. A la hora que se realizó la visita ya habían atendido 9 maestros. Se efectuó venta de 3 Seguros por Sepelios, 1 Seguro Opcional y 1 Seguro Dotal, que generó ingresos de \$70.39
- En la jornada realizada en Complejo Educativo Florinda de Juárez Alemán en Jocoaitique, se observó limitante para la obtención de fotocopias de documentos, tomando fotografías con teléfono a documentos para posteriormente editarlas, el maestro de informática del Complejo Educativo estaba colaborando en sacar fotocopias.
- La programación de visitas a Centros Escolares en equipos de trabajo, ha generado mejores resultados de venta de seguros y atención a los maestros.

- En cinco Agencias Departamentales de La Caja, en el mes de agosto/17, se verificó la entrega de promocionales por ventas de seguros a los maestros, determinando que el valor de los productos entregados fue de \$1,255.76, según detalle:

AGENCIA	LONCHERAS	CANGURERAS	TOALLA MANO	TOALLA BAÑO	SOMBRILO	CARGADOR PORTATIL	BOLSA ECOLOGICA	SQUEEZE	MALETÍN	TOTALES
USULUTÁN	10	4	9	8	14	4	15	30	9	
	\$39.50	\$11.28	\$20.25	\$42.00	\$70.00	\$16.93	\$16.20	\$88.50	\$51.12	\$355.81
LA UNIÓN	5	0	2	3	7	3	0	3	4	
	\$19.75	\$0.00	\$4.50	\$15.75	\$35.00	\$12.72	\$0.00	\$8.85	\$22.72	\$ 119.29
CHALATENANGO	10	3	12	8	0	7	0	18	8	
	\$39.50	\$8.46	\$27.00	\$42.00	\$0.00	\$29.68	\$0.00	\$53.10	\$45.44	\$ 245.18
SAN MIGUEL	13	3	9	13	16	9	0	0	13	
	\$51.35	\$8.46	\$20.25	\$68.25	\$80.00	\$38.16	\$0.00	\$0.00	\$73.84	\$340.31
SAN VICENTE	10	5	3	7	0	7	8	1	10	
	\$39.50	\$14.10	\$6.75	\$36.75	\$0.00	\$29.68	\$8.64	\$2.95	\$56.80	\$195.17
TOTALES	\$189.60	\$42.30	\$78.75	\$204.75	\$185.00	\$127.20	\$24.84	\$153.40	\$49.92	\$1,255.76

- La participación de los Encargados de Agencia en los Comités de Proyección Social, se inicia con la planificación de los proyectos, la coordinación de locales que usará el instructor, la solicitud de cotizaciones, recepción de materiales si las compras se realizan localmente, seguimiento en la ejecución y participar en la clausura.
- Los Encargados de Agencias participan en Comités de Género en la búsqueda de locales para las jornadas, asisten para aprovechar las reuniones de maestros y solventar dudas sobre los seguros.
- Las jornadas realizadas por la Encargada de Género, tienen aceptación por parte de los asegurados.
- Los Encargados de Agencias generan reportes, se verificó el archivo de liquidación de ingresos, recibos de ingresos, bitácoras y las remesas a los bancos.
- Se verificó información de ventas de contado y crédito en las siguientes Agencias:

DEPARTAMENTO	FECHA DE VISITA	VENTA CONTADO	VENTA CRÉDITO	Nº ASEGURADOS	PERIODO VERIFICADO
Usulután	09/08/17	\$1,045.96	\$93.69	186	24/07/17 al 31/07/17
La Unión	09/08/17	\$ 216.34	\$82.08	36	24/07/17 al 31/07/17
Chalatenango	10/08/17	\$ 183.79	\$ 9.67	44	24/07/17 al 31/07/17
San Miguel	15/08/17	\$ 867.77	\$86.07	96	08/08/17 al 11/08/17
San Vicente	16/08/17	\$ 275.69	\$79.40	127	08/08/17 al 11/08/17
La Paz	16/08/17	\$ 158.65	\$27.27	48	07/08/17 al 11/08/17
Sonsonate	17/08/17	\$ 386.94	\$ 0.00	21	08/08/17 al 14/08/17
TOTAL		\$3,135.14	\$ 378.18	558	

Se observa que las ventas a contado es mayor 8 veces la venta de crédito, lo que incide según Encargados de Agencia, en incremento de visitas de asegurados que pagan voluntariamente en las Agencias, por lo que deben

permanecer en oficinas de las Agencias Departamentales, para evitar molestias por parte de los asegurados, disminuyendo consecuentemente la actividad de visitas a Centros Escolares.

- De las Agencias visitadas, Morazán y Usulután, al mes de julio/17 presentaron ventas mayores al 100% de la meta, según datos proporcionados por Comercialización.

Departamento	Meta		Venta		% de Cumplimiento	
	Cant.	Ingresos	Cant.	Ingresos	Cant.	Ingresos
MORAZÁN	23	\$ 321.07	40	\$ 358.37	⊕ 174%	⊕ 112%
USULUTÁN	25	\$ 374.52	33	\$ 337.32	⊕ 132%	⊕ 90%
SAN VICENTE	23	\$ 304.74	22	\$ 214.81	⊕ 96%	○ 70%
SAN LUIS TALPA	33	\$ 461.89	30	\$ 299.61	⊕ 91%	○ 65%
CHALATENANGO	20	\$ 279.15	13	\$ 238.56	○ 65%	⊕ 85%
LA UNIÓN	23	\$ 323.04	13	\$ 200.14	○ 57%	○ 62%
SAN MIGUEL	28	\$ 384.30	12	\$ 188.70	⊕ 43%	⊕ 49%
SONSONATE	18	\$ 280.08	8	\$ 101.22	⊕ 44%	⊕ 36%
TOTALES	193	\$ 2,728.79	171	\$ 1,938.73	⊕ 89%	○ 71%

VI. CONCLUSIÓN

En las Agencias Departamentales se verificó que se cumple con las diversas actividades asignadas y que trabajar en equipos por zonas, ha sido una estrategia de apoyo que permite mejorar las ventas y mantener a los asegurados en La Caja. Sin embargo, en algunas agencias departamentales se observa que la atención a los asegurados es alta, afectando la programación de visitas a Centros Escolares, para realizar ventas de seguros.

La administración de La Caja debe dar seguimiento y apoyo a Encargados de las Agencias Departamentales, para que conjuntamente se continúen realizando jornadas de carnetización y promoción de seguros, con el objetivo de dar cumplimiento a las metas de ventas.

VII. ACLARACIÓN

El presente informe, corresponde a Auditoría Operacional y ha sido elaborado para efectos de informar a la Máxima Autoridad y a empleados relacionados.

San salvador, miércoles, 13 de septiembre de 2017

DIOS UNION LIBERTAD



Lic. Rigoberto Pérez Campos
Auditor Interno



Copias: Gerencia, Unidad de Seguros, Comercialización, Logística y Activos.