

**CAJA MUTUAL DE LOS EMPLEADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN**

**UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME DE AUDITORÍA OPERACIONAL**

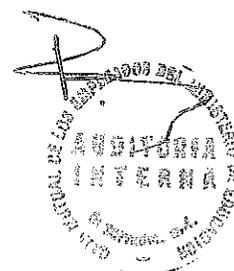
**PAGO DE SEGUROS**

**PERIODO DE JUNIO A NOVIEMBRE 2017**

**SAN SALVADOR, 08 DE MARZO DE 2018**

## CONTENIDO

I.	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
II.	INTRODUCCIÓN .....	4
III.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA.....	4
IV.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA .....	4
V.	RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS.....	5
VI.	REALIZACIONES Y LOGROS .....	5
VII.	RESULTADOS.....	6
VIII.	CONCLUSIÓN .....	6
IX.	ACLARACIÓN .....	6



## I RESUMEN EJECUTIVO

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

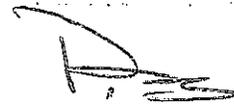
El presente resumen ejecutivo contiene los resultados de La Auditoría Operacional de pago de Seguro Básico, Opcional y Sepelio; valores de rescate y vencimientos de póliza del Seguro de Vida Dotal, por el período de junio a noviembre 2017, el objetivo fue realizar Auditoría Operacional de los procesos de pago de seguros por fallecimiento; vencimientos de póliza y valores de rescate del Seguro de Vida Dotal, además verificar la aplicación de la normativa correspondiente, procedimientos a seguir, presentación de la documentación y eficiencia de los procesos de pago.

La auditoría fue realizada en cumplimiento a los artículos 30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República y Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

Las observaciones de borrador del informe fueron solventadas y estaban relacionadas con: Deficiencias de Control Interno en Expedientes de vencimientos de póliza y valores de rescate de Seguro de Vida Dotal. Devolución de cuotas pendientes y sin solicitudes. Reactivación a Seguro Dotal, sin aplicación de cuota. Base datos reflejó asegurados activos con Seguro Dotal y Opcional. Órdenes de descuento aplicadas dos veces. Base datos con status "FUERA DEL SEGURO DE VIDA DOTAL" y se afilió de nuevo. Expedientes de asegurados sin anexar póliza original y solicitud para retiro de valores de rescate.

De acuerdo a los comentarios proporcionados por el Jefe de Operaciones, se concluyó: Que en la Auditoría Operacional de pago de Seguro Básico, Opcional, Sepelio, Dotal; valores de rescate y vencimientos de póliza del Seguro de Vida Dotal, por el período de junio a noviembre 2017, se realizaron en cumplimiento a la normativa aplicable

San Salvador, jueves 08 de marzo del 2018



Lic. Rigoberto Pérez Campos  
Auditor Interno



## **INFORME FINAL DE AUDITORIA OPERACIONAL DE PAGO DE SEGUROS; VALORES DE RESCATE Y VENCIMIENTOS DE POLIZA DEL SEGURO DE VIDA DOTAL, POR EL PERIODO DE JUNIO A NOVIEMBRE DE 2017**

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

### **II. INTRODUCCIÓN**

Auditoría Interna desarrolló procedimientos de auditoría operacional, relacionada con el proceso de pago de Seguro Básico, Opcional y Sepelio; valores de rescate y vencimientos de póliza del Seguro de Vida Dotal, correspondiente al período de junio a noviembre del 2017, según muestra seleccionada, para verificar la aplicación de la normativa correspondiente, procedimientos a seguir y presentación de la documentación correspondiente, evaluando la eficiencia de los procesos de pago de Seguros de Vida y vencimiento de póliza y retiro de Valores de Rescate.

Los procedimientos de auditoría se aplicaron a una muestra de 38 expedientes de Pago de Seguro Básico, Opcional y Sepelio. 50 expedientes de Pago de Valores de Rescate y 27 expedientes de vencimientos de pólizas del Seguro de Vida Dotal.

### **III. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA**

#### **GENERAL**

Realizar Auditoría Operacional de los procesos de pago de Seguro Básico, Opcional, Sepelio, Dotal; valores de rescate y vencimientos de póliza del Seguro de Vida Dotal, por el período de junio a noviembre de 2017, con el fin de determinar la eficacia, eficiencia, en el cumplimiento de objetivos, metas y servicios, de conformidad a Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

#### **ESPECIFICOS**

Verificar que en los expedientes de los asegurados, contengan la documentación e información requerida según la normativa aplicable, para el respaldo de los pagos de seguros por fallecimiento y vencimiento de Póliza, retiro de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal.

- Examinar el cálculo del Pago de los Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal.
- Examinar que las transacciones de los seguros se realicen de forma eficiente y oportuna.
- Verificar la actualización del Sistema de Suscripción (Reactivación a seguro de vida voluntario).
- Determinar el tiempo promedio de los procesos de pago examinados.
- Presentar los informes correspondientes.

### **IV. ALCANCE DE LA AUDITORÍA**

Evaluar la gestión administrativa y operativa del proceso de pago de seguro Básico, Opcional, Sepelio, Dotal; valores de rescate y vencimientos de póliza del Seguro de Vida Dotal, por el período comprendido de junio a noviembre de 2017, verificando el cumplimiento de la normativa aplicable, objetivos, metas, indicadores, control interno establecido por la administración.

La auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

## V RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS

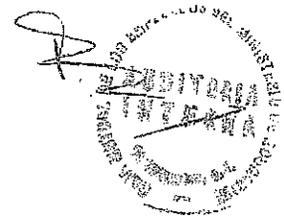
- Selección de muestras estadísticas, para determinar los pagos de Seguros de Vida por fallecimiento, vencimiento de póliza y pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal, en el periodo de junio a noviembre 2017.
- Verificación de la actualización de los procedimientos y normativa relativa al proceso de pago de seguros.
- Verificar que los expedientes de los procesos de pago de valores de rescate y vencimiento de póliza del Seguro de Vida Dotal, estén conformados con la Solicitud y demás documentos requeridos para la afiliación al Seguro de Vida Dotal, trámite realizado para solicitar Pago de Valores de Rescate o de Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal, proceso de devolución de cuotas y la documentación requerida para la reactivación al Seguro de Vida Dotal u Opcional, en el caso que el asegurado reactive su seguro.
- Se verificó que en los expedientes de asegurados fallecidos se anexe la documentación probatoria presentada por los beneficiarios para proceder al pago del seguro de acuerdo a la normativa, monto suscrito, plazos definidos y procedimientos.
- Se constató el cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de aplicación para la suscripción y modificación del Seguro de Vida Opcional; Normas de aplicación para el seguro por sepelio; Reglamento de aplicación para la suscripción del Seguro de Vida Dotal.
- Se determinó el número promedio de días del proceso de pago de Valores de Rescate, Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal y los seguros de vida pagados por fallecimiento.
- Se verificó la actualización de información en el sistema de suscripción, de los expedientes examinados.
- Se informó a Colaboradora de Trámites de Reclamos, las situaciones de control interno respecto al examen de los expedientes del proceso de pagos de seguros y fueron resueltas oportunamente.

## VI REALIZACIONES Y LOGROS

Se entregó borrador de informe al Jefe de Operaciones, con situaciones observadas en el proceso de la auditoría, relacionadas con:

- a) Pago de valores de rescate y vencimientos de pólizas, con documentación que no correspondía a procesos realizados.
- b) Se efectuó seguimiento de informe de auditoría anterior, determinando que se efectuaron las aplicaciones correspondientes a los asegurados con devoluciones de cuotas pendientes de pago por vencimiento de póliza y por cuotas de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal.
- c) Se determinó el tiempo promedio de los procesos de pago de seguros examinados:

SEGUROS	No. DE DIAS DESDE ULTIMO DOCUMENTO AL PAGO
SEGURO DE VIDA BASICO	35
SEGURO DE VIDA OPCIONAL	36



SEGURO POR SEPELIO	3
GASTOS FUNERARIOS SEGURO OPCIONAL	5

### VII RESULTADOS

Se determinaron observaciones que fueron incluidas en el borrador de informe de fecha 16 de febrero 2018 y que el 26 de febrero/18, se recibieron comentarios por parte de Jefe de Operaciones, con los cuales se determinó que las observaciones fueron superadas y estaban relacionadas con: Deficiencias de Control Interno en Expedientes de vencimientos de póliza y valores de rescate de Seguro de Vida Dotal. Devolución de cuotas pendientes y sin solicitudes. Reactivación a Seguro Dotal, sin aplicación de cuota. Base datos reflejó asegurados activos con Seguro Dotal y Opcional. Órdenes de descuento aplicadas dos veces. Base datos con status "FUERA DEL SEGURO DE VIDA DOTAL" y se afilió de nuevo. Expedientes de asegurados sin anexar póliza original y solicitud para retiro de valores de rescate.

El seguimiento a recomendación de auditoría anterior, estaba relacionada con expedientes que debían ser completados con la documentación, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes; el Jefe de Operaciones informó que se revisaron los expedientes y se encuentran completos.

### VIII CONCLUSIÓN

Auditoría Interna, realizó la Auditoría Operacional a procesos de pago de Seguro Básico, Opcional y Sepelio por fallecimiento; vencimientos de pólizas y pago de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal; correspondiente al período de junio a noviembre 2017, logrando el cumplimiento de los objetivos establecidos de conformidad a Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

### IX ACLARACIÓN

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

San salvador, jueves 08 de marzo 2018

**DIOS UNION LIBERTAD**

Lic. Rigoberto Pérez Campos  
Auditor Interno

