

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

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA ESPECIAL A UNIDAD DE OPERACIONES
Y RECLAMOS RELACIONADA CON LAS GESTIONES DE SUSCRIPCIÓN Y
PAGO DE SEGUROS**

POR EL PERIODO DE ENERO A MAYO 2018

SAN SALVADOR, 20 DE AGOSTO DE 2018

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.	PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS	4
VI.	RESULTADOS.....	5
VII.	SEGUIMIENTO AUDITORIA ANTERIOR	5
VIII.	CONCLUSION	5
IX.	ACLARACION	6

**INFORME FINAL DE AUDITORÍA ESPECIAL A UNIDAD OPERACIONES Y RECLAMOS RELACIONADA CON LA
GESTION DE SUSCRIPCION Y PAGO DE SEGUROS DE LA CAJA
POR EL PERIODO DE ENERO A MAYO 2018**

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

I. INTRODUCCIÓN

Auditoría Interna desarrolló procedimientos de auditoría especial a la Unidad de Operaciones y Reclamos, relacionada con la gestión de suscripción y pago de seguros, vencimientos de pólizas y valores de rescate del Seguro de Vida Dotal, reintegro de cuotas del Seguro Opcional por cumplir 70 años de edad los asegurados de La Caja; se evaluó el control interno, relacionado con el cumplimiento de los procedimientos y normativa establecida, se examinaron expedientes de resoluciones y pago de seguros aprobados por Consejo Directivo, desde enero a mayo 2018, determinando una muestra de 29 expedientes de pago de seguros de enero a mayo 2018; 9 de vencimientos de póliza; 9 de Valores de Rescate y 9 de reintegro de cuotas del Seguro Opcional, correspondientes a mayo 2018.

II. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

• OBJETIVO GENERAL

Realizar auditoría especial de la Unidad de Operaciones y Reclamos, con base a Plan de Trabajo Modificado del ejercicio 2018, incluyendo el examen de la muestra de expedientes de resoluciones y pagos aprobados por Consejo Directivo, permitiendo comprender y documentar el proceso seguido y determinar el cumplimiento de procedimientos y normativa aplicable.

• OBJETIVO ESPECIFICOS

- a) Evaluar el control interno de la Unidad de Operaciones y Reclamos, relacionado con los procedimientos y normativa aplicable a pago de seguros, vencimiento de pólizas, valores de rescate del Seguro Dotal y reintegro del 30% de cuotas del Seguro Opcional, por cumplir 70 años de edad los asegurados.
- b) Determinar el cumplimiento de objetivos y metas, establecidos en el Plan Operativo Institucional, para el período de enero a junio 2018.
- c) Determinar días promedio en la gestión de pago de seguros, valores de rescate, vencimientos de pólizas y reintegro del 30% de cuotas del Seguro Opcional.

III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Aplicar procedimientos de Auditoría Especial a la Unidad de Operaciones y Reclamos, evaluando el control interno y efectuar examen de una muestra de 29 expedientes de asegurados a quienes se les aprobó pago de seguros de enero a mayo 2018; muestra de 9 expedientes que se pagó vencimiento de póliza de Seguro Dotal, muestra de 9 expedientes que se pagó valores de rescate del Seguro Dotal y 9 expedientes que les pagó reintegro del 30% de las cuotas del Seguro Opcional, por cumplir 70 años de edad y estar asegurados a La Caja, correspondientes a mayo 2018.

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

IV. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS

- Determinación y elección de la muestra de expedientes de pago de seguros de enero a mayo 2018; valores de rescate y vencimientos de póliza del Seguro Dotal y reintegro del 30% del Seguro Opcional, correspondiente al mes de mayo 2018.
- Comunicación y solicitud a Jefe de Unidad de Operaciones y Encargada de Reclamos, de inicio de auditoría y proporcionar expedientes según muestra determinada, procedimientos y normativa aplicable.
- Verificación de procedimientos aplicados.
- Elaborar cédulas de análisis y resumen de expedientes examinados.
- Verificar base de datos de asegurados que se pagó seguros, valores de rescate y vencimientos de pólizas del Seguro Dotal y reintegro de 30% de cuotas del Seguro Opcional.
- Elaborar informes de la auditoría realizada.

V. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

DE LA ADMINISTRACIÓN:

- Verificación y corrección por Encargada de Reclamos, resoluciones de pago de seguros.
- Verificación por Jefe de Operaciones, solicitudes de nuevas afiliaciones en resguardo por estar pendiente el descuento por las Pagadurías de MINED e IMPEP.
- Verificación de emisión pendiente de pólizas, por no estar aplicadas las primeras cuotas por las Pagadurías.

DE AUDITORÍA INTERNA:

- Examinar muestra de 29 expedientes de pago de Seguro Básico y Opcional; 9 expedientes de Valores de Rescate y 9 expedientes de vencimientos de pólizas del Seguro Dotal; 9 expedientes de reintegro de 30% de cuotas del Seguro Opcional.
- Entrega de Informes preliminares a Encargada de Reclamos y Jefe de Operaciones, por observaciones relacionadas con errores en resoluciones de pago de seguros y solicitudes de nuevas afiliaciones en resguardo por estar pendiente aplicación de descuentos.
- Recepción de informes con comentarios de Jefe de Operaciones y Encargada de Reclamos, por haberse solventado las observaciones preliminares.
- Se determinaron los días promedio en la gestión de pago de seguros:

SEGUROS	PROMEDIO DE DÍAS EN LA GESTIÓN DE PAGO DE SEGUROS					
	# DÍAS ULTIMO DOCUMENTO A RESOLUCION DE PAGO	# DÍAS DE LA RESOLUCION A APROBACION POR CONSEJO DIRECTIVO	# DÍAS DE APROBACION POR CONSEJO DIRECTIVO A FECHA DE PAGO	DE	# DÍAS ULTIMO DOCUMENTO A PAGO DE CHEQUE	# DÍAS DE EMISION DE CHEQUE CANCELADO
SVB	40	6	4		49	2
SVO	40	5	6		49	2

PROMEDIO DE DÍAS PARA PAGO VENCIMIENTOS DE POLIZA SEGURO DOTAL		
N° de días de solicitud a pago	N° días reactivado a Emisión de póliza	N° días páguese de Gerencia a Pago
15	44	11

PROMEDIO DE DÍAS PARA PAGO VALORES DE RESCATE SEGURO DOTAL		
N° de días de solicitud a pago	N° días reactivado a Emisión de póliza	N° días páguese de Gerencia a Pago
17	41	11

PROMEDIO DE DÍAS PARA REINTEGRO 30% CUOTAS DEL SEGURO OPCIONAL		
No. días cumplió año a solicitud	No. años suscripción a solicitud de reintegro	No. días de solicitud a pago
86	18	18

VI. RESULTADOS

Las observaciones comunicadas en informes preliminares a Jefe de Operaciones y Encargada de Reclamos, fueron superadas, por lo que no se informan HALLAZGOS.

VII. SEGUIMIENTO A INFORMES DE AUDITORÍA ANTERIOR.

En informe final de auditoría a 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, no se determinaron hallazgos, ya que se recibieron comentarios justificantes por parte de Jefe de Operaciones, con los cuales se determinó que las observaciones fueron superadas.

VIII. CONCLUSIÓN

En la muestra seleccionada de expedientes de pago de seguros de enero a mayo 2018; vencimientos de pólizas y valores de rescate del Seguro de Vida Dotal, reintegro de cuotas del Seguro Opcional por cumplir 70 años de edad los asegurados de La Caja correspondientes al mes de mayo 2018, Auditoría Interna, determinó el cumplimiento de procedimientos y la normativa aplicable a la aprobación de los pagos a los asegurados y beneficiarios.

La administración debe fortalecer las gestiones, para disminuir el promedio de días desde el último documento presentado a la resolución y pago de seguros y el número de días desde la reactivación a la emisión de pólizas.

Continuar las gestiones de cumplimiento de Acciones Operativas:

AO.1.2.2.1.2. Presentar propuesta de mejora de proceso de Trámites de Reclamos, para la digitalización del proceso.

AO.2.2.1.3.1. Estudiar nuevas opciones de pago de las cotizaciones de los SCV (Seguros de Carácter Voluntario).

IX. ACLARACIÓN

El presente informe, corresponde a Auditoría Especial a la Unidad de Operaciones y Reclamos, relacionados con la gestión de suscripción de seguros y pagos a los asegurados y beneficiarios de La Caja, determinando la aplicación de procedimientos y normativa correspondiente, cumplimiento de objetivos institucionales.

San Salvador, lunes 20 de agosto del 2018

DIOS UNION LIBERTAD



AUDITORIA
INTERNA

Lic. Rigoberto Pérez Campos
Jefe de Auditoría Interna

Copias: Licda. Roxana Minet Alarcón Macal Gerente Interina
Lic. Raúl Calderón Jefe de Unidad de Operaciones
Licda. Silvia Elena Henríquez Encargada de Reclamos