

RESUMEN EJECUTIVO

Señores

Miembros del Consejo Directivo

Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación

Presente

El presente resumen ejecutivo contiene los resultados de **AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE RECLAMOS RELACIONADA CON LA DEVOLUCIÓN DEL 30% DE APORTACIONES DEL SEGURO DE VIDA OPCIONAL (SVO), PARA EL PERIODO DEL 01 DE ENERO AL EL 31 DE MARZO DE 2019**. La auditoría fue realizada en cumplimiento a los Arts. 30 y 31 de la Ley de la Corte de Cuentas de la República, a las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental, emitidas por la Corte de Cuentas de la República.

El objetivo del examen fue realizar auditoría de gestión a la Unidad de Reclamos, con base a Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2019, en el examen se verificó muestra de 23 expedientes del proceso de devolución del 30% sobre los aportes realizados de la póliza vigente en el Seguro de Vida Opcional, al cumplir 70 años de edad los asegurados, verificando el cumplimiento de objetivos, indicadores y aplicación de normativa legal y técnica, permitiendo documentar y comprender el proceso seguido.

En los procedimientos de auditoría aplicados no se determinaron observaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye:

Con la muestra examinada del proceso de devolución del 30% de las aportaciones del Seguro de Vida Opcional, se determinó que se aplica normativa respectiva; se considera de importancia que la administración de fortalecimiento al Control Interno, en el proceso de la devolución del 30% del Seguro de Vida Opcional:

- Definir los responsables de cada uno de las secciones según el Manual de Usuario del módulo de devoluciones del 30%, para crear cuadros de devolución de aportes del Seguro de Vida Opcional, por los Asegurados al cumplir 70 años de edad; verificando que los campos de DUI y de pago se complementen en el sistema informático, de acuerdo a lo estipulado en el paso 4 -datos personales y datos de pago del Manual de Usuario.
- Al realizar el conteo de las cuotas, se verifica que en algunos casos se cobraron dobles en años anteriores o cuotas que no fueron canceladas o que al realizar cambios de montos no se actualizaron las primeras cuotas, siendo en este último caso necesario realizar devoluciones por cobro indebido en años anteriores; por lo que se debe implementar controles automáticos, para detectar diferencias y asegurar el pago correcto y oportuno.

San Salvador, 29 de mayo de 2019



Lic. Rigoberto Pérez Campos
Jefe de Auditoría Interna.

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

**INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE RECLAMOS
RELACIONADA CON DEVOLUCIÓN DEL 30% DE APORTACIONES DEL
SEGURO DE VIDA OPCIONAL (SVO)**

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO 2019

SAN SALVADOR, 29 DE MAYO DE 2019

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	3
II.	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	3
III.	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	4
IV.	RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS.....	4
V.	PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS.....	5
VI.	RESULTADOS.....	6
VII.	SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES	6
VIII.	CONCLUSIÓN.....	6
IX.	ACLARACIÓN.....	6



**INFORME DE AUDITORIA DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE RECLAMOS RELACIONADA CON
DEVOLUCIÓN DEL 30% DE APORTACIONES DEL SEGURO DE VIDA OPCIONAL (SVO), PERIODO DEL
01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2019**

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

I. INTRODUCCIÓN

Auditoría Interna desarrolló procedimientos de auditoría de gestión a la Unidad de Reclamos, relacionada con la devolución del 30% de las aportaciones del Seguro de Vida Opcional (SVO), a los asegurados que cumplen 70 años de edad, verificando el proceso realizado, correspondiente al periodo de enero a marzo 2019, según muestra seleccionada, evaluando el Control Interno en el cumplimiento de los procedimientos y normativa aplicable. Asimismo, evaluar las metas programadas y eficiencia en el pago de dicha prestación.

Los procedimientos de auditoría se aplicaron a una muestra de 23 expedientes de asegurados con devolución del 30% de aportes realizados al Seguro de Vida Opcional (SVO), de acuerdo a solicitudes presentadas en el periodo de enero a marzo del corriente año.

II. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

A) OBJETIVO GENERAL

Efectuar auditoría de gestión con base a Plan de Trabajo 2019, a la Unidad de Reclamos relacionada con la devolución del 30% de las aportaciones del Seguro de Vida Opcional (SVO), el examen incluyó la verificación de expedientes del proceso de devolución del porcentaje del 30% sobre los aportes realizados de la póliza vigente en el Seguro de Vida Opcional, al cumplir 70 años los asegurados, verificar procesos ejecutados, cumplimiento de objetivos, evaluación de indicadores y aplicación de normativa legal y técnica. Permitiendo a Auditoría Interna, documentar y comprender el proceso seguido, determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos a utilizar y la ejecución de la auditoría.

B) OBJETIVO ESPECIFICOS

- Evaluar el control interno relacionado el proceso del pago de devolución del porcentaje del 30% sobre los aportes realizados de la póliza vigente en el SVO, al cumplir los 70 años los asegurados de La Caja.
- Determinar la estrategia de auditoría.
- Conocer la operatividad de la Unidad de Reclamos.
- Elaborar la programación de planificación y ejecución de Auditoría.



- Verificar la actualización de los campos correspondientes del Módulo de Devolución del porcentaje del 30% de los aportes realizados en el Seguro de Vida Opcional, vigente por los Asegurados al cumplir 70 años de edad, en los expedientes examinados.

V. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

DE LA ADMINISTRACIÓN

- Automatizar el proceso para el pago de la prestación de la devolución del 30%, a partir del mes de febrero de 2018, con base a las reformas al Reglamento de Aplicación para Suscripción y Modificación del Seguro de Vida Opcional a partir del 01 de diciembre de 2017.
- Realizar procedimientos de devolución del 30% de los aportes de Seguro de Vida Opcional, a asegurados mayores de setenta años, los cuales se encuentran actualmente en revisión para ser incorporados al Manual de Procedimientos Institucional.
- En comparación con año anterior, se determinó una disminución de 3 días en el proceso de pago de la devolución del 30%.

DE AUDITORÍA INTERNA

- Se examinó una muestra de 23 expedientes de asegurados al Seguro de Vida Opcional, que presentaron solicitud para la devolución del 30% de sus aportaciones de la póliza vigente al cumplir 70 años de edad, correspondientes al periodo de enero a marzo 2019
- Se determinaron los días promedios desde la presentación de la solicitud con toda la documentación correspondientes hasta la fecha de pago de la prestación, obteniéndose los siguientes resultados:

A) N° DÍAS SOLICITUD A DETALLE DE APORTES	B) N° DÍAS DETALLE DE APORTES A PRESENTACIÓN DE CUADRO	C) N° DÍAS PRESENTACIÓN DE CUADRO A PAGO	N° DÍAS DE SOLICITUD A PAGO (A+B+C)
1	5	9	15

Se realizó comparativo con 2018 y 2019 de los días promedio, para realizar pagos de la devolución del 30% a los asegurados disminuyendo aproximadamente en 3 días para 2019.

AÑO	N° DÍAS DE SOLICITUD A PAGO
AÑO 2018	18
AÑO 2019	15



Con los resultados obtenidos, el promedio de días de ejecución del proceso de pago de devolución del 30% a asegurados que cumplen 70 años, mejoró en aproximadamente 3 días, respecto al año 2018.

VI. RESULTADOS

Como resultado del examen ejecutado y los procedimientos aplicados, NO se presentan HALLAZGOS en el presente informe.

VII. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES DE AUDITORÍAS ANTERIORES

En auditorías anteriores no se determinaron hallazgos.

VIII. CONCLUSIÓN

Los resultados en la muestra examinada para el proceso de devolución del 30% de las aportaciones del Seguro de Vida Opcional, se determinó que son ejecutados con base a la normativa aplicable, sin embargo, la administración debe considerar el fortalecimiento del Control Interno, en la devolución del 30% del SVO :

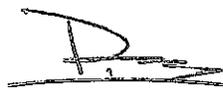
- Definir los responsables de cada uno de las secciones del Módulo para crear cuadros de devolución del porcentaje del 30% sobre aportes de asegurados al Seguro de Vida Opcional al cumplir 70 años; verificando que los campos de DUI y pago se complementen en el sistema informático, de acuerdo a lo estipulado en el paso 4 -datos personales y datos pago del manual de usuario de dicho modulo.
- Al realizar el conteo de las cuotas se verifica que en algunos casos se cobraron dobles en años anteriores o cuotas que no fueron canceladas o casos que al realizar cambios de montos no se actualizaron las primeras cuotas, lo que puede continuar generando devoluciones por cobro indebido en años anteriores; siendo necesario implementar controles automatizados, para detectar diferencia y asegurar el pago correcto, realizando gestiones de forma oportuna.

IX. ACLARACIÓN

El presente informe, corresponde a Auditoría de gestión de la Unidad de Reclamos, relacionada con el proceso de devolución del 30% del SVO a los asegurados, elaborado para efectos de informar al Consejo Directivo y unidades relacionadas.

San salvador, miércoles, 29 de mayo de 2019

DIOS UNION LIBERTAD



Lic. Rigoberto Pérez Campos
Auditor Interno

Copias: Licda. Roxana Minet Alarcón Macal
Licda. Dina Lariza Rivera Menjivar

Gerente Interina
Jefa Unidad de Seguros