

AUDITORÍA INTERNA

AUDITORIA DE GESTION DE PAGOS DE VENCIMIENTO DE POLIZA Y VALORES DE RESCATE DEL SEGURO DOTAL

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

RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento al plan de trabajo correspondiente al ejercicio 2014, Auditoría Interna desarrolló procedimientos de auditoría de gestión, para determinar el grado de eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos de Pago de Seguro de Vida Dotal por vencimiento de póliza y Valores de Rescate a los asegurados, dando cumplimiento a los requerimientos normativos y legales al presentar la documentación correspondiente; además de evaluar el cumplimiento de las metas programadas y el grado de ejecución, según el Plan Operativo Institucional en el segundo trimestre del 2014.

Los procedimientos de auditoría se aplicaron a una muestra de 49 expedientes de Pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza por un valor de \$120,018.07 y 43 expedientes de Pago de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal por un valor de \$25,347.16, según muestras determinadas en ambos casos, correspondientes al período de Enero a Junio 2014.

En la Auditoría desarrollada, la administración debe conocer y tomar en cuenta aspectos operativos que se pueden mejorar, estableciendo medidas de control y la efectiva conformación de los expedientes, para evitar que en el futuro se puedan generar riesgos que afecten en forma directa al Sistema de Control Interno y el logro de objetivos y metas.

Las deficiencias señaladas, deben ser tomadas en cuenta, considerando el cumplimiento a lo establecido en la Ley de La Caja, el Manual de Procedimientos y Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja:

DEFICIENCIA 1 (pagina # 7)

Reactivación al Seguro de Vida Dotal o al Seguro de Vida Opcional superan los 60 días que establece la Ley de La Caja, para los trámites.

DEFICIENCIA 2 (página # 10)

Modificación de procesos sin ser previamente autorizados.

La auditoría fue realizada de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna del Sector Gubernamental.

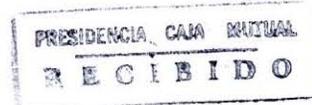
6 de octubre de 2014

DIOS UNION LIBERTAD

Lic. Rigoberto Pérez Campos

Auditor Interno

C. C. Gerencia, Subgerencia de Seguros, Jefe de Operaciones.



**AUDITORIA DE GESTION DE PAGOS DE VENCIMIENTO DE POLIZA Y VALORES DE
RESCATE DEL SEGURO DOTAL**

INTRODUCCIÓN

El examen de los expedientes de valores de rescate y vencimiento de póliza del Seguro De Vida Dotal, se efectuó considerando la Normativa Aplicable y los procedimientos vigentes establecidos por la administración, para dar cumplimiento a los objetivos en las gestiones realizadas y las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional 2014, manteniendo criterios de eficiencia, eficacia y economía.

OBJETIVOS

- Realizar examen de los expedientes de asegurados al Seguro de Vida Dotal, que se les efectuó el pago de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza, para determinar que en las gestiones realizadas, se esté dando cumplimiento a la procedencia del pago reclamado, con base a la documentación probatoria presentada por los asegurados y que dicho pago se esté realizando de acuerdo al monto suscrito y a los valores garantizados según el caso.
- Verificar que los expedientes estén conformados con la documentación siguiente: 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, si aplica, y la documentación requerida para la reactivación al Seguro de Vida Dotal u Opcional, en el caso que el asegurado reactive su seguro.
- Evaluar el logro de las metas definidas en el Plan Operativo Institucional 2014, en lo relacionado al pago de Valores de Rescate y pago de Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal.

ALCANCE DE LA AUDITORIA

Los procedimientos de auditoría fueron aplicados a la documentación probatoria respaldada en la muestra de 49 expedientes de pago de Vencimiento de Póliza y 43 expedientes de pago de Valores de Rescate, se revisó la información contenida en el Resumen Mensual sobre pagos de Seguro de Vida Dotal por Vencimientos de Póliza, pagados y reactivados y el Resumen Mensual sobre Valores de Rescate de Seguro de Vida Dotal, pagados durante el período de Enero a Junio 2014; verificando además las metas establecidas en el Plan Operativo Institucional 2014, para determinar los cumplimientos reportados que puedan complementar la validación de los tiempos que se generan en los procesos.

REALIZACIONES Y LOGROS.

DE LA CAJA MUTUAL:

- La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación a través de la Unidad de Trámites de Reclamos durante el período de Enero a Junio 2014, se han aprobado y pagado los siguientes valores de rescate y vencimiento de póliza:



- Con el propósito de agilizar los trámites para la devolución de cuotas, la Subgerencia de Seguros, ha implementado una nueva estrategia, que consiste en incentivar a los asegurados que han realizado trámite de pago de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza y que renuevan su Seguro, y que la cuota les fue aplicada después del referido proceso, se autorice por medio de nota a La Caja, para ser aplicada como primera cuota de la Reactivación, logrando con lo anterior evitar los trámites de devoluciones de cuotas.

| MES | VALORES DE RESCATE | | VENCIMIENTO DE PÓLIZA | |
|--------------|--------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| | Nº DE ASEGURADOS | MONTOS PAGADOS | Nº DE ASEGURADOS | MONTOS PAGADOS |
| Enero | 100 | \$87,926.14 | 23 | \$37,553.67 |
| Febrero | 100 | \$75,206.11 | 35 | \$47,191.25 |
| Marzo | 91 | \$64,004.93 | 41 | \$62,588.62 |
| Abril | 84 | \$51,667.15 | 44 | \$86,966.55 |
| Mayo | 117 | \$82,136.8 | 68 | \$110,372.19 |
| Junio | 85 | \$56,397.02 | 62 | \$138,205.33 |
| TOTAL | 577 | \$417,338.15 | 273 | \$482,877.61 |

DE AUDITORIA INTERNA:

- Durante el desarrollo del examen de los expedientes de los asegurados, Auditoría Interna, comunicó a la Subgerencia de Seguros y Jefe de Operaciones, las deficiencias encontradas, entre las cuales se menciona: falta de documentación en los expedientes, pólizas pendientes de emitir, procesos para devolución de cuotas pendientes, errores en la actualización de cuotas y falta de actualización en los montos reactivados en la Base de Datos, dichas situaciones al ser comunicadas fueron solventadas.
- Presentar informe del proceso de auditoría realizado, contribuyendo a dar seguimiento a los procesos operativos y mantener el control interno necesario.



AUDITORÍA INTERNA

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

I. PROCESO DE PAGOS DE VALORES DE RESCATE Y VENCIMIENTO DE PÓLIZA

Al examinar el proceso de pago de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal y en cumplimiento a lo establecido en la Ley de la Caja en el Art. 59: "LA CAJA tendrá a su cargo el trámite y concesión de las prestaciones que se reconocen con arreglo a esta ley; el plazo para hacerlas efectivas *será no mayor de sesenta días después de que el interesado complete la documentación requerida*".

Se presentan a continuación cuadros resumen del número de días hábiles en los que se realiza el pago de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal, dando inicio con la recepción de los documentos y la solicitud para el reclamo del pago correspondiente hasta la fecha en la que se emite cheque o se hace el abono en la cuenta del asegurado.

PAGO DE VALORES DE RESCATE

| | NÚMERO DE ASEGURADOS | PORCENTAJE |
|--------------|----------------------|-------------|
| 0-30 días | 43 | 100% |
| TOTAL | 43 | 100% |

El cuadro anterior refleja que del total de la muestra seleccionada, se le realizó el pago en el rango de 0-30 días, siendo el promedio de días en que se finalizó el trámite y concluyendo con el pago, en un promedio de nueve días.

PAGO POR VENCIMIENTO DE PÓLIZA

| | NÚMERO DE ASEGURADOS | PORCENTAJE |
|--------------|----------------------|-------------|
| 0-30 días | 48 | 98% |
| 31-60 días | 1 | 2% |
| TOTAL | 49 | 100% |

El cuadro anterior refleja que del total de la muestra examinada, se realizó el pago a 48 asegurados en el rango 0-30 días y uno en el rango de 31-60 días, siendo en promedio diez días en que se finalizó el trámite y conclusión del pago del vencimiento de póliza.

2. REACTIVACION DE ASEGURADOS.

En el cuadro siguiente se detalla el número de Asegurados que se reactivaron al Seguro de Vida Dotal o al Seguro de Vida Opcional, al hacerse efectivo el pago de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza realizados en el período de enero a junio 2014, en cumplimiento a lo establecido en el Manual de Procedimientos:

- 2.12.2 Procedimiento para pago de Valores de Rescate de Seguro de Vida Dotal. Actividad 3. El Asegurado decide a cuál de las opciones se acogerá:
 1. Optar por dejar saldada su póliza.

2. Retirar la suma acumulada a la fecha en concepto de valores de rescate y suscribir nuevamente cualquier otro seguro, **continuar con el paso siguiente.**
3. Retirar la suma acumulada a la fecha en concepto de valores de rescate y quedar sin cobertura, **continuar con el paso siguiente.**

Estatus de los Asegurados por pago valores de rescate

| ESTATUS | NÚMERO DE ASEGURADOS | PORCENTAJE |
|----------------------|----------------------|------------|
| Reactivados al SVO | 3 | 7% |
| Reactivados al SVD | 25 | 58% |
| Fuera del SVD | 15 | 35% |
| TOTAL | 43 | 100% |

Del total de la muestra selecciona en los pagos de Valores de Rescate realizados en el periodo de Enero a Junio 2014, el 65% de los asegurados reactivaron el Seguro de Vida Opcional y Seguro de Vida Dotal, representando el 35%, los asegurados que ya no se reactivaron a ninguno de los Seguros Voluntarios de La Caja.

- 2.12.3 Procedimiento para pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza Actividad 3. El Asegurado decide a cuál de las opciones se acogerá:
 1. Dejar sin efecto el descuento del Seguro de Vida Dotal y se reactive el descuento del nuevo Seguro, si el asegurado suscribe uno nuevo.
 2. Dejar sin efecto el descuento respectivo, si el asegurado optare por no tomar un nuevo seguro, quedándose sin cobertura.

Estatus de los Asegurados por vencimiento de póliza

| ESTATUS | NÚMERO DE ASEGURADOS | PORCENTAJE |
|--|----------------------|------------|
| Reactivados al Seguro de Vida Opcional | 1 | 2% |
| Reactivados al Seguro de Vida Dotal | 38 | 78% |
| Fuera del Seguro de Vida Dotal | 10 | 20% |
| TOTAL | 49 | 100% |

Los resultados obtenidos en la muestra de los asegurados que solicitaron el pago por Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal, respecto a su estatus, se determinó que el 80% se suscribieron a un Seguro Voluntario, y el 20% no Reactivaron ninguno de los Seguros Voluntarios.



AUDITORÍA INTERNA

En cumplimiento a la Ley de La Caja Mutual, según lo estipulado en el inciso segundo del Art. 27. El seguro estará amparado por una póliza que expedirá LA CAJA al interesado”, se presenta a continuación el número de días transcurridos a partir de la vigencia del monto, es decir, de la fecha en que se hace efectiva la primera cuota, hasta la emisión de la póliza, de los asegurados que reactivaron al Seguro de Vida Dotal o Seguro de Vida Opcional.

Expedientes examinados de Pago de Valores de Rescate

Emisión de Póliza de Seguro Reactivados

| | NÚMERO DE ASEGURADOS | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|----------------------|-------------|
| 0-30 días | 18 | 42% |
| 31-60 días | 5 | 12% |
| 61-90 días | 1 | 2% |
| Más de 91 días | 3 | 7% |
| Sin póliza | 1 | 2% |
| SUBTOTAL | 28 | |
| Fuera Seguro de Vida Dotal | 15 | 35% |
| TOTAL | 43 | 100% |

El expediente sin póliza representa al asegurado que a la fecha de la auditoría aún no se les había descontado la primera cuota y que no se le había emitido la póliza.

Expedientes examinados de Pago de Vencimiento de Póliza

Emisión de Póliza de Seguro Reactivados

| | NÚMERO DE ASEGURADOS | PORCENTAJE |
|------------------|----------------------|-------------|
| 0-30 días | 15 | 31% |
| 31-60 días | 12 | 25% |
| 61-90 días | 7 | 14% |
| Más de 91 días | 3 | 6% |
| Sin póliza | 2 | 4% |
| SUBTOTAL | 39 | |
| Fuera SVD | 10 | 20% |
| TOTAL | 49 | 100% |

Los dos expedientes sin póliza representan a aquellos asegurados que a la fecha de la auditoría aún no se les había descontado la primera cuota, por lo tanto no se había emitido póliza.

4. EVALUACIÓN DE METAS



AUDITORÍA INTERNA

Según lo estipulado en el Plan Operativo Institucional 2014, se definieron metas relacionadas a los procesos de pago de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza, presentándose a continuación los resultados del periodo de enero a junio 2014:

| LINEA: SUBGERENCIA DE SEGUROS y TRÁMITE DE RECLAMOS | | | |
|--|-------------------|-------------------|-------------|
| DESCRIPCIÓN DE METAS | META ^① | REAL ^② | % EJECUTADO |
| Subgerencia de Seguros: Supervisar el cumplimiento de los plazos establecidos para el Trámite de los pagos por Valores de Rescate (SVD). Trámite de Reclamos: Tramitar solicitudes para pago de Valores de Rescate de Seguro de Vida Dotal | 555 | 577 | 104% |
| Subgerencia de Seguros: Supervisar el cumplimiento de los plazos establecidos para el Trámite de los pagos por vencimiento de pólizas (SVD). Trámite de Reclamos: Tramitar solicitudes para pago de Vencimiento de Póliza de Seguro de Vida Dotal | 170 | 273 | 161% |
| TOTAL | 725 | 850 | 117% |

① Fuente: Plan Operativo Institucional 2014

② Fuente: Resumen Mensual sobre Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal
Resumen Mensual sobre pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de póliza

Según los resultados reflejados en el Plan Operativo Institucional, las metas se han ejecutado en 117% ya que el número de trámites de metas fue superado por lo realizado.

DEFICIENCIAS

DEFICIENCIA 1

Reactivación al Seguro de Vida Dotal o al Seguro de Vida Opcional superan los 60 días que establece la Ley de La Caja, para los trámites.

CONDICIÓN

Como resultado de la muestra examinada, de los expedientes de Pago de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal, se establecieron el número de días en el que se realizaron dichos procesos, examinando a su vez el proceso de Reactivación a cualquiera de los Seguros de Vida Voluntarios que ofrece La Caja, obteniéndose los siguiente resultados.

Expedientes examinados de Pago de Valores de Rescate



| | PROCESO EXAMINADO^① | PROMEDIO |
|----------------------------------|---|-----------------|
| PAGO DE VALORE DE RESCATE | Nº días documentos Recibidos agencias/recibidos oficina Central | 7 |
| | Nº días fecha solicitud de reclamo/páguese Gerencia | 6 |
| | Nº días páguese Gerencia/cheque cancelado | 5 |
| | Nº días documentos Recibidos a cheque cancelado | 9 |
| REACTIVACIÓN SVD/SVO | Nº de días solicitud a monto vigente | 27 |
| | Nº de días monto vigente a impresión póliza | 40 |
| | Nº de días solicitud a impresión de póliza | 67 |

① Número de días hábiles.

Expedientes examinados de Pago de Vencimiento de Póliza

| | PROCESO EXAMINADO^① | PROMEDIO |
|--|---|-----------------|
| PAGO DE VENCIMIENTO DE PÓLIZA SVD | Nº días documentos Recibidos agencias/recibidos oficina Central | 6 |
| | Nº días fecha solicitud de reclamo/páguese Gerencia | 6 |
| | Nº días páguese Gerencia/cheque cancelado | 5 |
| | Nº días documentos Recibidos a cheque cancelado | 17 |
| REACTIVACIÓN SVD/SVO | Nº de días solicitud a monto vigente | 42 |
| | Nº de días monto vigente a impresión póliza | 46 |
| | Nº de días solicitud a impresión de póliza | 88 |

① Número de días hábiles.

Auditoría Interna con base a la muestra examinada de 43 Expedientes de Pago de Valores de Rescate y 49 Expedientes de Pago de Vencimiento de Póliza, encontró 5 y 12 casos respectivamente que presentaron entre 60 y más de 90 días promedio, que estaban en proceso de emisión de pólizas, representando aproximadamente el 13% de la muestra examinada de enero a junio/14 y que corresponde a un universo de



AUDITORÍA INTERNA

Es de importancia que la Subgerencia de Seguros y Jefatura de Operaciones, unan esfuerzos para la implementación de seguimiento y control del proceso seguido para la emisión y firma de pólizas de seguros, haciendo verificaciones periódicas de la cantidad de solicitudes y expedientes que deben de cumplir con el proceso en un tiempo promedio menor a los 88 días que actualmente se están usando, para la generación e impresión de las pólizas del Seguro de Vida Dotal y Seguro de Vida Opcional.

DEFICIENCIA 2

Modificación de procesos sin ser previamente autorizado.

CONDICIÓN

En la muestra examinada, se observó que NO se está cumpliendo lo establecido en el Manual de Procedimiento en lo relacionado a los asegurados que no presentan póliza original para el reclamo del pago de Valores de Rescate o Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal, según lo dispuesto en los siguientes procedimientos.

- **2.12.2 PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE VALORES DE RESCATE DE SEGURO DE VIDA DOTAL**, actividad N° 5, inciso segundo: Si el asegurado por cualquier motivo no presenta la póliza para el trámite correspondiente, deberá dirigir carta a Gerencia, exponiendo el caso por el cual no la presenta y solicitar autorización de pago.
- **2.12.3 PROCEDIMIENTO PARA PAGO DE SEGURO DE VIDA DOTAL POR VENCIMIENTO DE PÓLIZA**, Actividad N° 4, inciso segundo: Si el asegurado por cualquier motivo no presenta la póliza para el trámite correspondiente, deberá dirigir carta a Gerencia, exponiendo el caso por el cual no la presenta y solicitar autorización de trámite. Unidad Pago de Seguros verifica también que se haya obtenido firma de autorizado de Gerencia.

La autorización descrita en los procedimientos que corresponde a Gerencia, las está realizando la Subgerencia de Seguros.

CRITERIO

Normas Técnicas de Control Interno, Capitulo III, Normas relativas a las actividades de control, Art. 42, Autorización de Políticas, Instructivos, Normas y Procedimientos: “Con referencia al artículo anterior, el Consejo Directivo, emitirá acuerdo por escrito y autorizará las políticas, normas y procedimientos e instructivos.”

Los niveles de gerencia, coordinaciones y jefaturas, serán responsables de divulgarlas, cumplirlas y actualizarlas en función a las necesidades que se requiera.”

CAUSA

Acatar instrucciones verbales de la Gerencia, para modificar procedimiento vigente.

EFECTO

Incumplimiento de procedimientos vigentes.

RECOMENDACIÓN

Realizar los trámites correspondientes para sustentar la modificación realizada a los procedimientos y aplicarlos según corresponda.

COMENTARIOS DE LA SUBGERENCIA DE SEGUROS.



AUDITORÍA INTERNA

En forma verbal la Subgerente de Seguros, informó que el Lic. German Mauricio Chávez, dio instrucciones para que se cambiara el proceso, pero que NO se recibió memorándum ni correo electrónico, para dejarlo como respaldo.

COMENTARIOS DEL ADUDITOR

Para mantener el Control Interno Institucional, se debe cumplir lo establecido en la Normativa, evaluando los cambios que son necesarios en los procedimientos, cumpliendo con la debida incorporación, autorización y posterior divulgación a las partes interesadas.

CONCLUSIONES

- Se deben diseñar procesos que permitan que los expedientes de los asegurados sean conformados con la documentación de respaldo de las suscripciones y/o reactivaciones hasta la emisión de las pólizas, de manera oportuna en el término de los 60 días establecido en la Ley de La Caja y que son aplicados posterior a la verificación que se hace en la unidad de Operaciones, con los descuentos que se reflejan en las planillas mensuales, lo anterior puede permitir dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas en el Plan Operativo, como en las Normas Técnicas de Control Interno Especificas de La Caja, en el Art. 3 literal b) Lograr eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones que le son propias a cada uno de los miembros de la Institución; c) Obtener confiabilidad y oportunidad de la información hacia nuestros asegurados y a las entidades contraloras de su funcionamiento;
- Implementar controles que permitan mantener actualizada la base de datos y dar seguimiento a los casos con procesos atrasados.
- Para mejorar la medición del logro de metas estipuladas en el Plan Operativo Institucional 2014, en relación a la supervisión del cumplimiento de plazos establecidos para los trámites de pagos por Valores de Rescate y pagos de Vencimiento de Pólizas del Seguro de Vida Dotal, así como la reactivación, deben establecerse parámetros específicos sobre los cuales se medirán, con base a los tiempos que lleva cada actividad dentro de los procesos y que deben incluirse en el Manual de Procedimientos.

ACLARACION

El presente informe, corresponde a Auditoría de Gestión, relacionada con el proceso de solicitud, aprobación y pago de los valores de rescate y vencimiento de póliza reclamados por los asegurados y al proceso de suscripción a los Seguros Voluntarios, posterior a los pagos, verificando la oportuna conformación de los expedientes, tomando en cuenta 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.

lunes, 06 de octubre de 2014

DIOS UNION LIBERTAD




Lic. Rigoberto Pérez Campos

Auditor Interno

C. C. Gerencia
Subgerencia de Seguros, Jefe de Operaciones