

**AUDITORÍA INTERNA**

**AUDITORIA DE GESTION DE PROCESO 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.

RECIBIDO GERENCIA  
22 JUL. 2015  
Nombre: *Carla 2:36 PM*

**RESUMEN EJECUTIVO**

En cumplimiento al plan de trabajo correspondiente al ejercicio 2015, Auditoría Interna desarrolló procedimientos de auditoría de gestión, para determinar la eficiencia, efectividad y eficacia en el uso de los recursos institucionales en los procesos de Pago de Seguro de Vida Dotal por vencimiento de póliza y Valores de Rescate a los asegurados, verificando el cumplimiento de los requerimientos normativos y legales de la documentación presentada en los expedientes.

Los procedimientos de auditoría se aplicaron a una muestra de 30 expedientes, correspondiente al período de enero a marzo 2015, a los que se efectuó pagos de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza, por un valor de \$54,567.72 y a 38 expedientes de Pago de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal, a los que se pagó un valor de \$48,293.93 según la muestra.

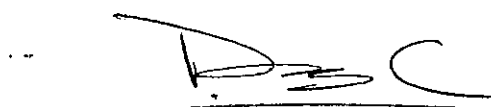
En el proceso de la auditoría se determinaron aspectos operativos que pueden ser mejorados por la administración, estableciendo medidas de control, actualizando procedimientos, implementando indicadores de gestión, para lograr la efectiva conformación de expedientes, minimizando riesgos que afecten en forma directa al Sistema de Control Interno y el logro de objetivos y metas Institucionales.

En el proceso de la auditoría NO se encontraron HALLAZGOS, sin embargo la administración debe implementar la verificación de procedimientos relacionado con el pago de vencimiento de póliza y valores de rescate del Seguro de Vida Dotal y las Reactivaciones a los Seguros, dando cumplimiento a lo establecido en el Manual de Procedimientos vigente, evitando que se generen atrasos en el trámite de la devolución de cuotas, expedientes con documentación incompleta y emisión de pólizas pendientes.

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

San Salvador, 21 de julio de 2015

DIOS UNION LIBERTAD

  
Lic. Rigoberto Pérez Campos

Auditor Interno



*Carla  
Lic. Daniela  
22.07.2015  
hora 2:39*

CAJA MUTUAL DE LOS EMPLEADOS DEL  
MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
22 JUL. 2015  
RECIBIDO POR:  
Asistente Ejecutiva de Presidencia  
y Consejo Directivo  
*Erao  
11:10  
2:32pm*

## **AUDITORIA DE GESTION DEL PROCESO DE PAGO 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, verificando el cumplimiento de los objetivos en las gestiones realizadas, manteniendo criterios de transparencia, eficiencia, efectividad y eficacia en el uso de los recursos institucionales.

### **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 el pago se realice de acuerdo al monto suscrito y a los valores garantizados según el caso.

Verificar que los expedientes presenten la documentación de respaldo necesaria, como: Solicitudes para afiliación, soporte del pago de Valores de Rescate o de Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal, devolución de cuotas y la reactivación al Seguro de Vida Dotal y Seguro de Vida Opcional.

### **ALCANCE DE LA AUDITORIA**

Los procedimientos de auditoría fueron aplicados a la verificación de la documentación de respaldo en la muestra de 30 expedientes de pago de Vencimiento de Póliza y 38 expedientes de pago de Valores de Rescate, se verificó información en la Base de Datos de la muestra determinada, correspondientes al período de Enero a Marzo 2015.

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

### **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 Marzo 2015, sometió a aprobación los pagos de los siguientes valores de rescate y vencimiento de póliza:



**AUDITORÍA INTERNA**

MES	VALORES DE RESCATE		VENCIMIENTO DE PÓLIZA	
	Nº DE ASEGURADOS	MONTOS PAGADOS	Nº DE ASEGURADOS	MONTOS PAGADOS
Enero	141	\$114,638.82	51	\$81,325.73
Febrero	83	\$ 71,483.94	52	\$79,588.05
Marzo	122	\$ 98,930.37	45	\$63,712.38
<b>TOTAL</b>	<b>346</b>	<b>\$285,053.13</b>	<b>148</b>	<b>\$224,626.16</b>

**DE AUDITORIA INTERNA:**

- Auditoría Interna, comunicó al Jefe de Operaciones, el 12 de junio/15 situaciones relacionadas con falta de documentación en expedientes, originados por la reactivación de seguros, pólizas pendientes de emitir, devolución de cuotas pendientes; habiendo recibido informe el 29/06/15, en el que se hacen comentarios de haber solventado la falta de documentos y la emisión de pólizas, quedando en proceso las devoluciones de cuotas a los asegurados.
- Proponer a la administración, que evalúe procedimientos que generan atraso en anexar documentación a los expedientes de asegurados que se les paga Valores de Rescate y Vencimientos de Pólizas del Seguro de Vida Dotal.
- Presentar informe de la auditoría realizada, contribuyendo con el monitoreo del sistema de control interno desarrollado por la administración.

**RESULTADOS DE LA AUDITORIA**

**PAGO DE VALORES DE RESCATE Y VENCIMIENTOS DE POLIZAS.**

Se examinó el proceso de pago de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal y 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*".

En el examen de la muestra se determinó que el 95% y 93% de los pagos de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza, respectivamente se hacen en los primeros 30 días, siendo el promedio de 11 días hábiles, para realizar el proceso completo.

**Reactivación de los 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 en el período de enero a marzo 2015.

ESTATUS	<i>Valores de Rescate</i>		<i>Vencimiento de Póliza</i>	
	NÚMERO DE ASEGURADOS	PORCENTAJE	NÚMERO DE ASEGURADOS	PORCENTAJE
Reactivados al SVO	4	10.53%	1	3.33%
Reactivados al SVD	23	60.53%	18	60.00%
Fuera del SVD	9	23.68%	10	33.33%
Otros: Estatus: Activo	2	5.26%	1	3.33%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

De la muestra seleccionada en los pagos de Valores de Rescate y Vencimientos de Pólizas, realizados en el periodo de Enero a marzo 2015, el 71.06% y el 63.33% respectivamente reactivaron el Seguro de Vida Opcional y el Seguro de Vida Dotal; pero el 23.68% y el 33.33% ya no reactivaron y quedaron fuera de los Seguros Voluntarios de La Caja.

#### RESUMEN DE TRAMITES

TRÁMITE	Nº TRÁMITES <sup>②</sup>	% POR TIPO DE TRÁMITE
PAGO DE VALORES DE RESCATE	346	70%
PAGO DE VENCIMIENTO DE PÓLIZA	148	30%
<b>TOTALES</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>

El 30% de los asegurados, espera la finalización del plazo para reclamar el pago por vencimiento del Seguro de Vida Dotal y el 70% de los asegurados, hace efectivo el reclamo de valores de rescate antes del plazo pactado.

La Subgerencia de Seguros y Jefatura de Operaciones, deben evaluar los procesos vigentes, proponiendo acciones que contribuyan al cumplimiento de objetivos, relacionados con:

- a. Expedientes con trámites pendientes de devolución de cuotas, que en promedio se acumulan aproximadamente 70 o más días desde que se aplica la cuota por reactivación.

De acuerdo 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.*



**AUDITORÍA INTERNA**

Lic. Raúl Ernesto Calderón Sánchez, Jefe de Operaciones, en informe proporcionado con fecha 29/06/15 y el 13/07/15, manifestó que de 12 casos de devoluciones de cuotas pendientes, según borrador de informe de Auditoría Interna, quedaron 7 en proceso.

**b. Expedientes incompletos en el proceso de Reactivación al Seguro de Vida Dotal o al Seguro de Vida Opcional, por retiro de valores de rescate o vencimiento de póliza.**

En la muestra examinada de expedientes de valores de rescate y vencimientos de pólizas, se determinó que más del 40%, no tenían incorporada toda la documentación de soporte por las reactivaciones al Seguro de Vida Dotal o Seguro de Vida Opcional; generándose aproximadamente 50 o más días desde la aplicación de la primera cuota, a la fecha que se verificaron los expedientes por Auditoría Interna.

Los procesos relacionados con vencimientos de pólizas y retiro de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal, deben contribuir a la conformación oportuna de los expedientes, haciéndose las evaluaciones correspondientes.

Lic. Raúl Ernesto Calderón Sánchez en informe proporcionado con fecha 29/06/15, informó que la documentación fue incorporada a los expedientes que Auditoría Interna señaló en borrador de informe.

**c. Emisión de Póliza pendientes por reactivaciones.**

	Expedientes de Pago Valores de Rescate		Expedientes de Pago de Vencimientos de Póliza	
	No. DE ASEGURADOS	PORCENTAJE	No. DE ASEGURADOS	PORCENTAJE
0-30 días	7	24%	1	5%
31-60 días	5	17%	0	0%
61-90 días	3	10%	0	0%
Más de 91 días	0	0%	0	0%
Sin póliza	14	48%	18	95%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100%</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>
Otros				
Fuera SVD	9		11	
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>		<b>30</b>	

El 48% y 95% de los asegurados que reactivaron el Seguros de Vida Dotal no tenían incorporada la póliza al expediente.

La Ley de La Caja Mutual, establece en el inciso segundo del Art. 27. "El seguro estará amparado por una póliza que expedirá LA CAJA al interesado".

Lic. Raúl Ernesto Calderón Sánchez, en informe proporcionado con fecha 29/06/15, informó que las pólizas fueron emitidas a partir del 12 de junio/15.

## AUDITORÍA INTERNA

Las pólizas de seguros deben ser emitidas oportunamente, para continuar con el proceso de entrega a los asegurados.

### NORMATIVA APLICABLE:

- 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.
3. Retirar la suma acumulada a la fecha en concepto de valores de rescate y quedar sin cobertura.

**Actividad 4.** Si el asegurado gestiona pago sobre valores de rescate de Seguro de Vida Dotal, realiza al mismo tiempo la siguiente actividad:

1. *Dejar sin efecto el descuento del Seguro de Vida Dotal y se reactive el descuento del nuevo seguro, si el asegurado suscribe un nuevo seguro.*

2. *Dejar sin efecto el descuento respectivo, si el asegurado retira la suma acumulada a la fecha en concepto de valores de rescate, quedándose sin cobertura.*

- 2.12.3 Procedimiento para pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza.

**Actividad 3.** El Asegurado realiza trámite sobre pago por vencimiento de póliza, 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.

### CONCLUSIONES

- La implementación de acciones de seguimiento y control por parte de Jefe de Operaciones y Subgerencia de Seguros, debe permitir que los expedientes de los asegurados sean conformados con la documentación de respaldo de los procesos de suscripción y/o reactivaciones hasta la emisión de las pólizas, dando cumplimiento a los objetivos que establecen las Normas Técnicas de Control Interno Especificas, Objetivos del Sistema de Control Interno, Art. 3. El Sistema de Control Interno, tendrá como finalidad contribuir en el cumplimiento de los siguientes objetivos:
  - c) Lograr eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones propias a cada uno de los miembros de la institución,
  - d) Obtener veracidad, confiabilidad y oportunidad en la información hacia los asegurados, beneficiarios y entidades contraloras de su funcionamiento.



## AUDITORÍA INTERNA

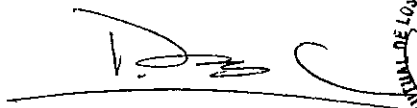
- La implementación de controles permitirá mantener actualizada la base de datos de asegurados, registrando y aplicando valores que corresponden a las gestiones realizadas por el asegurado.
- La supervisión de las diferentes actividades programadas en el Plan Operativo Institucional 2015, debe permitir la medición del logro de metas.
- Implementar evaluaciones de actividades realizadas por el personal de Operaciones, contribuirá a que la Subgerencia de Seguros, realice monitoreo y control oportuno de los procesos de reactivaciones del Seguro de Vida Dotal.

## 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; al proceso de reactivación a los Seguros Voluntarios, determinando 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.

San Salvador, 21 de julio 2015

**DIOS UNION LIBERTAD**



Lic. Rigoberto Pérez Campos



Auditor Interno