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

INFORME FINAL DE AUDITORÍA OPERACIONAL
DEL PROCESO DE PAGO DE SEGUROS

PERIODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MARZO 2017

SAN SALVADOR, 08 DE SEPTIEMBRE 2017

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.....	5
VI.	RESULTADOS.....	6
VII.	CONCLUSIÓN	8
VIII.	ACLARACIÓN	8

**INFORME FINAL DE AUDITORIA OPERACIONAL DEL PROCESO DE PAGO DE SEGUROS PARA EL PERIODO DEL
01 DE ENERO AL 31 DE MARZO DE 2017**

Lic. José María Sandoval Vásquez
Presidente
Caja Mutual de los Empleados del
Ministerio de Educación
Presente.

I. INTRODUCCIÓN

Auditoría Interna desarrolló procedimientos de auditoría operacional a los procesos de pagos de seguros del periodo de enero a marzo 2017, según muestra seleccionada, para verificar la aplicación de los requerimientos normativos, legales y procedimientos a seguir en la presentación de la documentación correspondiente, además de evaluar las metas programadas y la eficiencia de los procesos de pago de Seguro de Vida Dotal (SVD) por vencimiento de póliza, pago de valores de Rescate de Seguro de Vida Dotal (SVD) y los seguros de vida pagados por fallecimiento.

Los procedimientos de auditoría se aplicaron a una muestra de 53 expedientes de Pago de Seguro de Vida Dotal por Vencimiento de Póliza, además 67 expedientes de Pago de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal (SVD) y se examinaron 38 expedientes de asegurados fallecidos, correspondientes al primer trimestre del 2017.

II. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

A) OBJETIVO GENERAL

Realizar Auditoría Operacional de los procesos de pago de seguros, por el periodo del 1 de enero al 31 de marzo de 2017, con el fin de determinar la eficiencia y efectividad, 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.

B) OBJETIVO ESPECIFICOS

- Verificar que los expedientes de los asegurados, contenga la documentación e información requerida según la normativa aplicable, para el respaldo de los pagos de seguros a beneficiarios, pago de Retiro de Valores de Rescate y Vencimiento de Póliza del Seguro de Vida Dotal.
- Examinar el cálculo del Pago de los Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal (SVD).
- Examinar que las transacciones de los seguros se realicen de forma eficiente y oportuna.
- Verificar la actualización del Sistema de Suscripción (Reactivación a un Seguro de Vida voluntario).
- Determinar el tiempo promedio de los procesos de pago examinados.

III. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Evaluar en forma integral la gestión administrativa y operativa del proceso de pago de seguros, en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2017, verificando, examinando y reportando sobre el cumplimiento de sus objetivos, metas e indicadores establecidos, el sistema de control interno, el cumplimiento legal y de los derechos de los usuarios en la prestación del servicio.

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

LIMITACIONES AL ALCANCE

No se recibieron los siguientes expedientes para efectuar la auditoría correspondiente:

N°	CÓDIGO	NOMBRE DE ASEGURADO
PROCESO PAGO DE VALORES DE RESCATE		
1	65866	GÓMEZ DE CALDERÓN, ANA ELIZABETH
2	41655	LEMUS GALÁN CECIBEL
3	37230	MÚÑOZ LÓPEZ, CONCEPCIÓN
VENCIMIENTO DE PÓLIZA		
4	66538	TORRES DE PAZ, MIRNA GUADALUPE

PAGO DE SEGUROS A BENEFICIARIOS				
N°	FECHA CUADRO	EXPEDIENTE	CÓDIGO	ASEGURADO
1	15/02/2017	CMCD04.5.2.1/R2016-254	11892	EDUARDO AGUIRRE AMAYA conocido por EDUARDO AGUIRRE, EDUARDO AGUIRRE AMAYA y por CARLOS EDUARDO AGUIRRE AMAYA
2	03/03/2017	CMCD04.5.2.1/R2017-001	44441	CANDELARIA FLOR DE MARÍA REYES GARAY
3	10/03/2017	CMCD04.5.2.1/R2016-260	45633	MARÍA MAGDALENA CASTILLO DE LÓPEZ

IV. RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE AUDITORÍA APLICADOS

- Selección de una muestra de los procesos de pago de Seguro de Vida Dotal por vencimiento de póliza, pago de Valores de Rescate de Seguro de Vida Dotal y los seguros de vida pagados por fallecimiento, en el periodo de enero a marzo 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 debidamente conformados con la documentación siguiente: 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, 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.

- 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 los procedimientos vigentes y que este se realice de acuerdo al monto suscrito, los plazos definidos y la normativa según el seguro suscrito por el asegurado.
- 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 de Vida Dotal, de acuerdo al proceso verificado.
- 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, asimismo se realizó comparativo con el año anterior.
- Se verificó la actualización en el sistema de suscripción los expedientes examinados.

V. PRINCIPALES REALIZACIONES Y LOGROS

Se informaron al Jefe de Operaciones y Colaboradora de Trámites de reclamos situaciones preliminares respecto al examen de los expedientes del proceso de pagos de seguros, de los cuales se resolvieron los siguientes:

EXPEDIENTES DE PROCESO DE PAGO DE VALORES DE RESCATE Y VENCIMIENTO DE PÓLIZA DEL SEGURO DE VIDA DOTAL

- Se informó al Jefe de Operaciones el cálculo incorrecto de Valores de Rescate de la asegurada Pérez Reina Santos Otilia, código: 00673, quedando pendiente de pagar \$159.78 a favor de la asegurada, verificándose posteriormente el pago complementario según el CUADRO CMCD04.5.2.1/DR-21/2017.
- Se identificó un error en cálculo de valores de rescate, debido a que en el año 2008/09 cobraron 13 cuotas a la asegurada según código: 65097, el cual se entregó a Jefe de Operaciones el 13/06/2017, quién comunicó que se incluyó en cuadro el 21/06/2017 por valor de \$19.60.
- De los resultados Preliminares informados al Jefe de Operaciones, se realizaron devoluciones de cuotas de los siguientes asegurados:

CÓDIGO	ASEGURADO	N° CUOTAS	MONTO DEVOLUCIÓN	FECHA DEVOLUCIÓN	DÍAS TRANSCURRIDOS POR CUOTA PARA LA DEVOLUCIÓN
69871	CONTRERAS SANDOVAL REINA ISABEL	2 \$18.15 C/CUOTA	\$ 36.30	26/07/2017	108 188
03364	LÓPEZ DE GUEVARA NOEMÍ	3 \$53.58 C/CUOTA	\$160.74	26/07/2017	156 130 108
66691	RIVAS AYALA MARTA ROXANA	3 \$8.70 C/CUOTA	\$ 26.10	26/07/2017	88 65 45
59707	MARTÍNEZ VÁSQUEZ MARÍA MERCEDES GUADALUPE	3 \$54.93 C/CUOTA	\$ 164.79	25/07/2017	107 87 64
			\$387.93		

- d) Asimismo el Jefe de Operaciones informó que en los casos en los cuales no se ha modificado la cuota de la reactivación, se procederá a hacer la devolución de la diferencia al final del plazo.
- e) Se informó al Jefe de Operaciones que se encontraron DUI vencidos en algunos de los expedientes verificados, sin embargo respondió que estos DUI tienen prórroga por Decreto Legislativo número 302.
- f) Se actualizó el estatus a Fuera del Seguro de Vida Dotal (SVD), de asegurada María Ángela Tobar de Salinas, código 59202.

EXPEDIENTES DE PROCESO DE PAGO DE SEGUROS POR FALLECIMIENTO

El 24 de mayo de 2017, Auditoría Interna entregó Informe de Resultados Preliminares de auditoría operacional realizada al proceso de pago de seguros por fallecimiento, debido a que se identificaron situaciones que pueden afectar el Sistema de Control Interno, como: errores en la información, incremento de número de días desde último documento presentado a pago de cheque; recibiendo respuesta el 08 de junio/2017, CMCD04.5.2.1 TR/32-2017, en el cual se realizaron gestiones y se resolvieron las situaciones informadas.

VI. RESULTADOS

Se determinó una observación que la Administración de La Caja Mutual de los Empleados del MINED, debe considerar para dar cumplimiento a procedimientos y normativa relacionado con los procesos de retiro de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal:

HALLAZGO

TITULO

Procesos de retiro de valores de rescate de Seguro de Vida Dotal, sin anexar pólizas.

CONDICIÓN

Se identificó que en los expedientes de los asegurados: Sonia Ivette Alférez de Melara, código 41068, no se anexó la póliza original ni solicitud a Gerencia para retiro de Valores de Rescate. En el expediente de asegurada Enma Lilian Cisneros de Ávalos, código 66025, no se encontró la póliza del Seguro de Vida Dotal del cual se realizó el trámite de retiro de Valores de Rescate.

CRITERIO

- El manual de Procedimientos en el numeral 2.12.2 Procedimiento para pago de Valores de Rescate de Seguro de Vida Dotal, actividad 5, establece: “...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.”
- Las Normas de Aplicación para la Suscripción del Seguro de Vida Dotal en la Norma Décima establece: “La Caja entregará al asegurado una póliza que debe contener:
 - Lugar y Fecha de Expedición.
 - Fecha de vencimiento de la póliza
 - Nombre y domicilio de La Caja y nombre del asegurado.
 - Monto y tiempo por el cual se contrata el seguro.
 - Designación de los beneficios y sus respectivos porcentajes.
 - Firma autógrafa del Gerente o representante autorizado por La Caja.

- Se entregará copia de declaración jurada de salud.
- Formará parte de la póliza, las presentes normas y las tablas correspondientes a la suma asegurada, edad y plazo establecido

En caso de pérdida, o extravío de la póliza, el asegurado tendrá derecho a que La Caja se la reponga o sustituya, debiendo el interesado en tal caso cubrir el costo de reposición con la suma de cien colones más el impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios.

Par los efectos del inciso anterior, La Caja deberá mantener, en el expediente del asegurado, la respectiva copia de la póliza original."

- Las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja Mutual de los Empleados del Ministerio de Educación, en el Art. 3 Objetivos del Sistema de Control Interno, establece: " El Sistema de Control Interno, tendrá como finalidad contribuir en el cumplimiento de los siguientes objetivos:
 - a. Facilitar el logro de las políticas internas y externas que apliquen a la Caja;
 - b. Lograr salvaguardar los recursos institucionales para evitar pérdidas, mal uso y daño;
 - 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 de la información hacia los asegurados, beneficiarios y entidades contraloras de su funcionamiento;
 - e. Cumplir con leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables a la Caja; y
 - f. Lograr el cumplimiento de los objetivos y metas programadas.

COMENTARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Según correo de fecha 24 de julio 2017, el Jefe de Operaciones, informó: "... cada caso se le está dando seguimiento de manera independiente porque hay que verificar los expedientes, se mantendrá informado sobre el avance de cada uno de ellos"

COMENTARIOS DE AUDITORÍA

La administración debe ratificar al personal de la Unidad de Operaciones, la importancia de dar cumplimiento a procedimientos aplicables; Norma Décima de las Normas de Aplicación para la Suscripción del Seguro de Vida Dotal; Normas Técnicas de Control Interno Específicas de La Caja.

CAUSA

No aplicación de procedimiento 2.12.2 para realizar la gestión de pago de valores de rescate.
No aplicación de la Norma Décima para la Suscripción del Seguro de Vida Dotal.

EFFECTO

En expedientes de aseguradas: Sonia Ivette Alférez de Melara, código 41068 y de Enma Lilian Cisneros de Ávalos, código 66025, no se anexó póliza original, para retiro de Valores de Rescate del Seguro de Vida Dotal.

RECOMENDACIÓN

Los expedientes deben ser complementados con la documentación, de acuerdo a la normativa y procedimientos vigentes.

VII. CONCLUSIÓN

Los resultados en la muestra examinada para los procesos de pagos de seguros, retiro de valores de rescate deben ejecutarse con base a la normativa aplicable; los plazos para el pago se han incrementado y puede estar relacionados al número de asegurados que retiraron valores de rescate de enero a marzo 2016 y 2017: en 2016 se efectuó pagos de valores de rescate a 293 asegurados, por un monto de \$214,390.12 y en el 2017 se efectuó pagos de valores de rescate a 336 asegurados, por un monto de \$281,925.63; generándose de enero a marzo un incremento de 43 asegurados que retiraron valores de rescate por un valor de \$67,535.51. En los procesos examinados de expedientes de pago por valores de rescate y vencimiento de póliza del Seguro de Vida Dotal, se debe mejorar la eficiencia y efectividad en los procesos de las devoluciones de cuotas.

La aplicación de procesos automatizados, para generar cálculos y pagos de valores de rescate del Seguro de Vida Dotal, puede ayudar a la efectividad, generando mayor control y seguimiento de los expedientes, mejora en la asignación de recurso humano y material en las actividades desarrolladas en la Unidad de Operaciones.

VIII. 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, viernes 08 de septiembre de 2017

DIOS UNION LIBERTAD



AUDITORIA
INTERNA

Lic. Rigoberto Pérez Campos
Auditor Interno

C. C. Presidencia, Gerencia, Jefa Unidad de Seguros, Jefe de Operaciones