

**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.


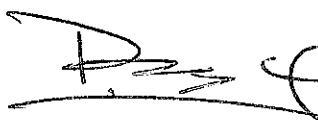
En los procedimientos de auditoría aplicados no se determinaron observaciones.

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