

**AUDITORÍA INTERNA CON ENFOQUE BASADO EN RIESGOS, PARA SISTEMAS
DE GESTIÓN EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**



AUTOR

JOSÉ LUIS PÉREZ CALDERÓN

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Especialista en Gerencia de la Calidad

Director:

Ph.D. Ximena Lucía Pedraza Nájjar

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD

BOGOTÁ, 19 DE DICIEMBRE 2018

AUDITORÍA INTERNA CON ENFOQUE BASADO EN RIESGOS, PARA SISTEMAS DE GESTIÓN EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

INTERNAL AUDIT WITH RISK BASED APPROACH, FOR MANAGEMENT SYSTEMS IN SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES

José Luis Pérez Calderón
Administrador de Empresas
Auditor Interno del Sistema de gestión de la calidad
Facultad de Ingeniería
Universidad Militar Nueva Granada
Bogotá D.C, Colombia
U6700920@unimilitar.edu.co

RESUMEN

El presente artículo proporciona a las cooperativas de ahorro y crédito un modelo de auditoría con enfoque basado en riesgos, alineado con los principios del sistema de gestión de la calidad y el sistema Integral de administración de riesgos (SIAR).

La técnica utilizada para el modelo de auditoría con enfoque basado en riesgos es el ciclo Deming o (PHVA); en su primera etapa de planeación se define el universo auditable y se realiza una valoración del contexto alineado con los principios del sistema de gestión de la calidad; en la segunda etapa del hacer (ejecución), se describen los riesgos y su tipología alineada al sistema Integral de administración de riesgos (SIAR), junto con su valoración actual de probabilidad e impacto que ha realizado la empresa como riesgo residual, luego viene la tercera etapa de verificación, en donde auditoría Interna a través del seguimiento de hallazgos de auditorías anteriores y realizando una descripción de la situación actual del riesgo, realiza una valoración actual del riesgo residual, por último la etapa de mejoramiento (Actuar), donde el líder o responsable de proceso establece un plan de mejora para el tratamiento del riesgo potencial o materializado.

Palabras clave: riesgo, residual, auditoría, valoración, mejora

ABSTRACT

Keyword: Risk, residual, audit, valuation, improvement.

INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito tuvieron una evolución más rápida que el resto del sector financiero. Desde 1970 hasta 1985, la membrecía creció en América Latina a un promedio anual del 12 %. Luego, entre 1985 y 1990, el número de socios decreció en una tasa de 2,2 %, promedio anual. El único país que creció en esta época con tasas excesivas fue Colombia, que entre 1983-1997 aumentó su membrecía en 19 %, promedio anual. El vertiginoso crecimiento se concentró en pocas entidades, hoy casi todas quebradas [1] . El sector cooperativo especialmente las cooperativas de ahorro y crédito vienen en un continuo, pero no vertiginoso crecimiento en Colombia.

Las 181 cooperativas de ahorro y crédito vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en Colombia , cerraron el 2017 con un saldo de cartera de \$11.27 billones de pesos, lo que representa una variación nominal anual del 7.88%, este comportamiento fue liderado por la modalidad de créditos de consumo, la cual representa el 75% del total de créditos de estas cooperativas y cerró el año con un saldo de \$8.48 billones y un crecimiento nominal anual del 7.79%. [2]

Debido al crecimiento que ha tenido el sector cooperativo, se ve la necesidad de tomar decisiones estratégicas que permitan mantener la continuidad del negocio en cada una de ellas y controlar las operaciones y actividades diarias. Es por esto que auditoría interna como proceso sistemático, independiente y multidisciplinar es una herramienta para toda organización que permite conocer los riesgos inherentes o potenciales en los que se puede ver involucrada la organización.

Con la continua evolución de las empresas y los cambios estructurales que se dan dentro de ellas; es necesario que las actividades de auditoría interna vayan paralelamente tomando consideraciones actuales en donde puedan abarcar los riesgos y las oportunidades que se presentan en cada proceso y/o actividad que ellas desarrollan. La firma Deloitte publicó su informe *Auditoría Interna 3.0: el futuro de la auditoría interna es ahora*. Donde se plantea que las auditorías internas deben avanzar en innovación, tecnología y estar enfocadas al cambio. Para así mantenerse actualizadas. La firma lo ha llamado auditorías 3.0, la próxima generación de auditorías la cual se plantea desde tres focos de acción: Asegurar, asesorar y anticipar.

Asegurar: Rol central de la auditoría interna, aseguramiento de los procesos centrales, los riesgos verdaderamente grandes, decisiones de gobierno y los comportamientos de la organización.

Asesorar: A la administración sobre la efectividad del control, iniciativas de cambio, mejoramiento de la administración del riesgo, un rol fuerte de asesoría es clave para maximizar el valor de la auditoría interna.

Anticipar : Los riesgos y asistir al negocio en el entendimiento de los riesgos, y en diseñar respuestas preventivas, transforma a la auditoría interna desde ser una función predominantemente de mirada hacia atrás que reporta sobre lo que estuvo mal hacia una función prospectiva que promueve la conciencia de qué podría ir mal, y qué hacer acerca de ello, antes que ocurra [3]

Los cambios en los paradigmas de las auditorías internas de pasar de AI basada en los controles por el enfoque de auditoría basada en riesgos; son cambios que implican a la vez una modificación de fondo en la actitud mental del auditor y en los requerimientos técnicos y de competencias que debe tener para responder satisfactoriamente a los nuevos retos [4]. Como lo menciona Rodrigo Estupiñán en su libro Administración de riesgo E.R.M y la auditoría Interna. Todo cambio trae beneficios si son planificados y acorde al contexto del negocio, la evolución que ha traído el sector solidario en los últimos cinco años ha traído 4 millones de asociados y se debe específicamente a que hay una fuerte tendencia al desarrollo en los municipios y ciudades intermedias. Departamentos como Santander y municipios como San Gil, Ocaña, Tunja, Ibagué, Neiva y sus alrededores, han tenido un desarrollo importante, ya que el sector cooperativo está participando activamente en el desarrollo de las regiones. [5]

La importancia de abordar los riesgos a los que puede estar expuesta una cooperativa como: Riesgo operacional, de mercado, crédito, reputacional, liquidez, legal y de lavado de activos y financiación del terrorismo, pueden acarrear pérdidas considerables de los excedentes, desviación de los objetivos estratégicos de la cooperativa y hasta su propia liquidación; Es por esto que es necesario valorar los riesgos y realizar continuo monitoreo para controlarlos.

El sector cooperativo, especialmente las cooperativas de ahorro y crédito se ven en la necesidad de identificar, evaluar y monitorear constantemente los riesgos que se derivan de su actividad. Para esto es necesario estructurar un modelo que permita realizar el ejercicio de auditoría interna bajo el enfoque del pensamiento basado en riesgos que genere la toma de conciencia hacia los posibles efectos que puede tener la materialización de riesgos encontrados en los hallazgos de auditoría Interna.

Para iniciar el modelo es necesario definir el universo auditable, el cual abarca los procesos estratégicos, misionales y de apoyo de la cooperativa, luego se toma cada una de las actividades o procedimientos que lo componen y se alinean bajo los principios del sistema de gestión de la calidad tomando los riesgos inherentes ya definidos por el sistema integrado de administración de riesgos (SIAR). [6]. Al tener un universo auditable y haber alineado las actividades de mayor nivel de importancia con relación a los principios del sistema de gestión de la calidad, auditoría interna evalúa y monitorea los riesgos residuales, analizando por medio de su impacto y probabilidad como están afectando las actividades de la organización, por ultimo AI entrega un informe de no

conformidades y estado actual de los riesgos a los líderes o responsables del proceso, área o departamento ; para que ellos implementen planes de mejora pertinentes y puedan reaccionar ante las no conformidades y adoptar acciones para controlarlas, corregirlas y hacer frente a las consecuencias [7, pp. 22-23].

1. MARCO TEÓRICO

1.1 METODOLOGÍA PHVA

La metodología aplicada para realizar el modelo de auditoría con enfoque basado en riesgos para sistemas de gestión en cooperativas de ahorro y crédito es la metodología PHVA o Ciclo Deming: este ciclo es conocido como Planificar, Hacer, verificar, Actuar. Ha sido desarrollado en forma de espiral y aplicado en cualquier área, actividad o proceso de la organización; el resultado debe conducir a una mejora continua del nivel donde el ciclo sea aplicado, a saber, área, actividad o proceso. [8]

Planificar: se define el universo auditable y se realiza una valoración del contexto alineado con los principios del sistema de gestión de la calidad.

Hacer: se describen los riesgos y su tipología alineada al sistema Integral de administración de riesgos (SIAR), junto con su valoración actual de probabilidad e impacto que ha realizado la empresa como riesgo residual

Verificar: Auditoría Interna a través del seguimiento de hallazgos de auditorías anteriores y realizando una descripción de la situación actual del riesgo, realiza una valoración actual del riesgo residual.

Actuar: El líder o responsable de proceso establece un plan de mejora para el tratamiento del riesgo potencial o materializado.

1.2 PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD [7, p. ii]

Los principios de la gestión de la calidad son descritos en la NTC ISO 9001 :2015 los cuales son:

Enfoque al cliente: Comprender los requisitos de los clientes para ofrecer productos y servicios de óptima calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas.

Liderazgo: El liderazgo se debe demostrar desde la alta gerencia asumiendo la responsabilidad de la eficacia de los sistemas de gestión, asegurando los recursos necesarios, el logro de resultados, generando compromiso a todos los niveles de la organización y promoviendo la mejora.

Compromiso de las personas: Las habilidades, el compromiso, la motivación son factores claves para alcanzar los objetivos propuestos en cualquier organización.

Enfoque a procesos: Basado en aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos, contribuye a la eficacia y eficiencia en el logro de los resultados previstos, permite ver las interrelaciones que se crean entre procesos para hacerlos más productivos.

Mejora: La toma de decisiones y la puesta en marcha de planes de acción le permiten a la organización evidenciar la mejora en sus procesos.

Toma de decisiones basada en la evidencia: Se basa en la toma de decisiones bajo el análisis de hechos y la evaluación de datos que resulta de la relación causa-efecto.

Gestión de las relaciones: La necesidad de tener alianzas estratégicas con las partes interesadas para ser más competitivos y mejorar el impacto en el desempeño.

1.3 SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La administración integral de riesgos en una organización del sector solidario es una estrategia, basada en los principios definidos por el comité de Basilea, la normatividad nacional y extranjera y la estrategia corporativa. En ella se contemplan la identificación, la medición, el monitoreo y la mitigación de riesgos, y está centrada en un proceso de creación de cultura cuyo objetivo es lograr que cada empleado administre el riesgo inherente a sus actividades del día a día [9]

Según David Mc Namee administrar el riesgo consiste en “Asegurar la sensibilidad para detectar el riesgo, asegurar la flexibilidad para responder al riesgo, y asegurar la capacidad de recursos para mitigar riesgos” [10].

En el capítulo 6 de la circular externa No 15 de la super intendencia de economía solidaria emitida el 30 de diciembre de 2015 trata el tema de las características mínimas del análisis por tipo de riesgos que se deben considerar y para los cuales se expide las características para : Riesgo de crédito, Riesgo de liquidez, Riesgo de mercado, Riesgo operacional, riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo e interacción de riesgos. [6].

Es responsabilidad de auditoría interna o quien haga sus veces en una organización del sector solidario, evaluar el sistema de administración de riesgos y reportar sus resultados al comité de riesgos o quien este a cargo en la toma de decisiones de la organización; lo anterior lo podemos ver como un aspecto de obligatorio cumplimiento consagrado en la circular externa No 15 de la super intendencia de economía solidaria.

1.4 NTC - ISO 19011

La norma técnica Colombiana NTC ISO 19011 versión 2018 incluye el enfoque basado en riesgos a los principios de auditoría aplicable a cualquier tipo de organización, destinada especialmente para auditorías de primera parte (auditorías internas) y auditorías de segunda parte auditorías sobre sus proveedores externos y otras partes interesadas, también esta norma puede ser útil para auditorías de tercera parte.

En el enfoque basado en el riesgo para la planificación de auditoría, el líder del equipo de auditoría adopta un enfoque basado en el riesgo para planificar la auditoría con base en la información del programa de auditoría y la información documentada proporcionada por el auditado. [11]. La figura1. muestra una visión general de un proceso típico, desde la recopilación de información hasta llegar a conclusiones de auditoría.

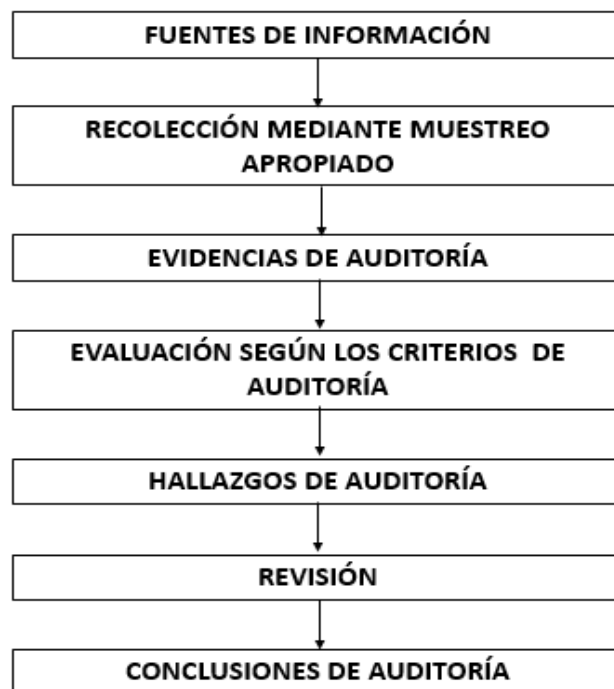


Figura 1. proceso típico de auditoría.
Fuente: NTC ISO 19011 versión, 2018 [11].

1.5 NTC - ISO 31000

La gestión del riesgo se realizó bajo la metodología de la NTC-ISO 31000 versión 2018. [12] Donde se estableció en primera medida el contexto y los criterios del modelo, que luego servirían para identificar, analizar, evaluar y poder tratarlos con acciones preventivas y/o de control. A continuación, la figura 2 muestra el proceso de gestión de riesgos.

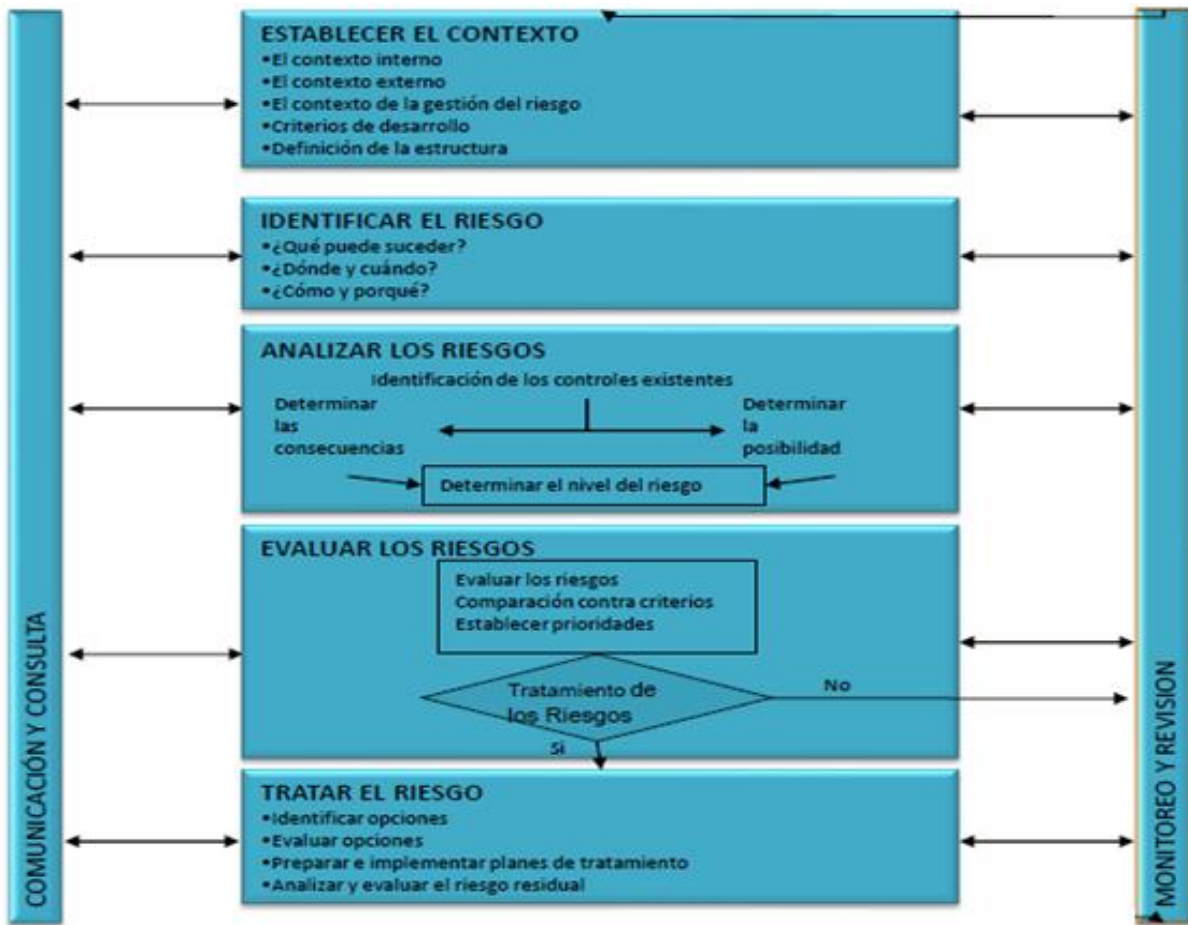


Figura 2 proceso de gestión de riesgos.
Fuente: NTC ISO 31000 versión, 2018 [12].

1.6 TABLAS DE PROBABILIDAD E IMPACTO

En esta tabla se caracterizan los sucesos según su tiempo de ocurrencia

Tabla 1. Valoración de probabilidad:

| NIVEL | DESCRIPTOR | DESCRIPCIÓN | FRECUENCIA |
|-------|------------|--|---|
| 1 | Improbable | El evento puede ocurrir solo en condiciones extremas | No se ha presentado en los últimos 5 años |
| 2 | Remoto | El evento puede ocurrir en algún momento | al menos una vez en los últimos 5 años |
| 3 | Moderado | El evento podría ocurrir en algún momento | al menos una vez en los últimos 2 años |
| 4 | Frecuente | El evento probablemente ocurra en la mayoría de las circunstancias | Al menos una vez en el último año |
| 5 | Constante | El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias | Mas de una vez al año |

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Después se debe analizar al criterio de Impacto, este se debe medir a partir de las siguientes especificaciones:

Tabla 2. Valoración del impacto:

| NIVEL | DESCRIPTOR | DESCRIPCIÓN |
|-------|----------------|--|
| 1 | Insignificante | Si el hecho llegara a presentarse, tendría efectos mínimos sobre la cooperativa |
| 2 | Menor | Si el hecho llegara a presentarse, tendría BAJO efecto sobre la cooperativa |
| 3 | Moderado | Si el hecho llegara a presentarse, tendría MEDIANO efecto sobre la cooperativa |
| 4 | Mayor | Si el hecho llegara a presentarse, tendría ALTO efecto sobre la cooperativa |
| 5 | Catastrófico | Si el hecho llegara a presentarse, tendría CATASTROFICAS consecuencias para la cooperativa |

Fuente: Elaboración propia, 2018.

2. RESULTADOS Y DISCUSIONES

A continuación, se describe el modelo de auditoría con enfoque basado en riesgos para sistemas de gestión el cual se divide en cuatro fases:

Fase I: Definición del universo auditable

Fase II: Valoración del contexto

Fase III Valoración de riesgos en Auditoría

Fase IV Seguimiento planes de mejora

2.1 DEFINICIÓN DEL UNIVERSO AUDITABLE

En esta etapa se toman los procesos que tenga definidos la cooperativa (Estratégicos, Misionales y de apoyo) ver Mapas estratégicos Robert S.Kaplan, David P.Norton [13]. Se definen las actividades o procedimientos que están relacionados con estos procesos y se define el universo auditable como se describe en la tabla 3.

Tabla 3 Definición del universo auditable:

| UNIVERSO AUDITABLE | |
|------------------------|--|
| PROCESOS ESTRATEGICOS | ACTIVIDADES / PROCEDIMIENTOS |
| PLANEACIÓN ESTRATEGICA | Direccionamiento estratégico |
| | Planeación Táctica |
| | Planeación Operativa |
| | Planificación de productos y servicios |
| CALIDAD | Requisitos Cliente |
| | Información documentada |
| | Evaluación de procesos |
| | Mejora Continua |
| RIESGOS | Análisis contexto |
| | Identificación de riesgos |
| | medición |
| | control |
| CRÉDITO | Asesoría y venta |
| | Formalización |
| | Análisis |

| | |
|---------|----------------|
| | Desembolso |
| AHORRO | Apertura |
| | Cancelación |
| CARTERA | Administración |
| | Recuperación |

Fuente: Elaboración propia, 2018.

2.2 VALORACIÓN DEL CONTEXTO

En la valoración del contexto se listan las actividades relacionadas con los procesos y se les da una valoración de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad. ver tabla 4. Esta valoración es subjetiva y está valorada de acuerdo a los criterios, funcionalidad e intereses de cada cooperativa, para realizar la valoración se presentan algunas metodologías aplicables en la NTC-IEC/ISO 31010 [14].

En el nivel de importancia se generan rangos los cuales dan una visión general del estado actual del grado de importancia que tiene la actividad frente a los principios de la calidad figura 3.

Tabla 4. Valoración del contexto:

| PROCESOS ESTRATEGICOS | VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES BAJO LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD | PRINCIPIOS DE LA CALIDAD | | | | | | | | | VALORACIÓN | NIVEL DE IMPORTANCIA DE LAS ACTIVIDADES FRENTE A LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD |
|-----------------------|---|---------------------------------|--------------------|-----------|----------------------------|---------------------|--------|---|---------------------------|------------|------------|---|
| | | ACTIVIDADES/ PROCEDIMIENTOS | Enfoque al cliente | Liderazgo | Compromiso de los recursos | Enfoque en procesos | Mejora | Tomada de conciencia basada en la evidencia | Gestión de las relaciones | | | |
| PROCESOS MISIONALES | CRÉDITO | Asesoría y venta | 90% | 100% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 81% | ALTO | |
| | | Formalización | 60% | 80% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 74% | INTERMEDIO | |
| | | Análisis | 80% | 80% | 90% | 70% | 100% | 40% | 20% | 69% | BAJO | |
| | | Desembolso | 90% | 100% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 81% | ALTO | |
| | AHORRO | Apertura | 90% | 100% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 81% | ALTO | |
| | | Cancelación | 90% | 100% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 81% | ALTO | |
| | CARTERA | Administración de cartera | 90% | 100% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 81% | ALTO | |
| | | Recuperación de cartera | 90% | 100% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 81% | ALTO | |
| | | Reclamaciones a aseguradoras | 90% | 100% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 81% | ALTO | |
| | COMERCIAL Y MARKETING | Identificación de necesidades | 90% | 100% | 90% | 80% | 100% | 60% | 50% | 81% | ALTO | |
| | | Actualización de datos | 90% | 90% | 90% | 80% | 60% | 20% | 20% | 64% | BAJO | |
| | | Diseño de productos y servicios | 90% | 90% | 90% | 80% | 100% | 40% | 50% | 77% | INTERMEDIO | |
| | | Servicio al asociado | 90% | 90% | 90% | 80% | 100% | 40% | 50% | 77% | INTERMEDIO | |
| COOPERATIVISMO | Publicidad | 90% | 20% | 20% | 80% | 100% | 40% | 50% | 57% | MUY BAJO | | |
| | Balance social | 90% | 90% | 90% | 80% | 100% | 40% | 50% | 77% | INTERMEDIO | | |
| | Proyectos sociales | 90% | 90% | 90% | 80% | 100% | 40% | 50% | 77% | INTERMEDIO | | |
| | Fondos sociales | 90% | 90% | 90% | 80% | 100% | 40% | 50% | 77% | INTERMEDIO | | |

Fuente: Elaboración propia, 2018.

| RANGOS DE IMPORTANCIA | |
|-----------------------|-------------|
| MUY BAJO | 10% AL 60% |
| BAJO | 61% AL 70% |
| INTERMEDIO | 71% AL 80% |
| ALTO | 81% AL 90% |
| SUPERIOR | 91% AL 100% |

Figura 3. Rangos de importancia de las actividades frente a los principios de la gestión de la calidad.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

2.3 VALORACIÓN DE RIESGOS EN AUDITORÍA

Los pasos para la valoración de riesgo se dividen en dos grandes secciones:

2.3.1 Segmentación y descripción de los riesgos

- Realizar una segmentación de riesgos que generan un grado de importancia mas alto que los demás y poder así destinar recursos para tratarlos se escogen los de rango alto y superior de las actividades que tienen mas importancia para la cooperativa. Ver Tabla 5.
- A cada Riesgo descrito en la matriz se le asigna un código o número de identificación y se tipifica.
- Se toma el riesgo residual valorado a nivel de impacto y probabilidad, si la cooperativa no ha determinado el riesgo residual se procede a generar la valoración como riesgo inherente.

Tabla 5. Segmentación y descripción de los riesgos:

| | VALORACIÓN DE LAS ACTIVIDADES BAJO LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD | ACTIVIDADES/ PROCEDIMIENTOS | VALORACIÓN PRINCIPIOS DE | | DESCRIPCIÓN RIESGO | TIPO DE RIESGO | RIESGO RESIDUAL | | |
|---------------------|---|-----------------------------|--------------------------|----|--|--------------------|----------------------------|---------|------------------|
| | | | | | | | Probabilidad de ocurrencia | Impacto | Nivel del Riesgo |
| PROCESOS MISIONALES | CRÉDITO | Asesoría y venta | 81% | R1 | Asociado omite deliberadamente información en el diligenciamiento del formulario de solicitud de crédito | Operativo/ Crédito | 1 | 3 | 3 |
| | | Formalización | 81% | R2 | Funcionario (asesoría) presenta de manera equivocada la información referente a una solicitud de crédito | Crédito | 1 | 2 | 2 |
| | | Análisis | 81% | R3 | Alto volumen de devoluciones de crédito | Operativo | 1 | 4 | 4 |

Fuente: Elaboración propia, 2018.

2.3.2 Seguimiento de auditoría:

- En la sección de seguimiento de auditoría se tienen en cuenta los hallazgos de auditorías anteriores, ya que son muy importantes para realizar la evaluación del riesgo si han sido tratados y si fueron efectivos los planes de acción para mitigar cada uno de ellos.
- El desarrollo de la Etapa de Seguimiento del Trabajo de Auditoría puede variar en cada organización, dependiendo, entre otros, del grado de experiencia del personal, objetivo principal del seguimiento, nivel de complejidad, nivel de eficiencia del control interno, complejidad de los sistemas de información y estructura de la actividad operativa donde se realizará el seguimiento. [15]
- Luego la matriz nos presenta una sección donde el auditor realiza el trabajo de campo y puede hacer la descripción del hallazgo sea una Observación, conformidad, No conformidad (Mayor o menor) dependiendo el impacto y la afectación a los requisitos propios de la cooperativa; para así valorar el riesgo si fue controlado de acuerdo a la probabilidad e impacto. ver tabla 6

Tabla 6. Seguimiento de auditoria:

| SEGUIMIENTO DE AUDITORIA | | | | | | | VALORACIÓN DE RIESGO POR AUDITORIA INTERNA | | |
|--------------------------|-------------------|--|-------------------------|---|------------------------------|--------------------------------------|--|---------|------------------|
| No de hallazgo | Fecha de hallazgo | DESCRIPCIÓN DE SEGUIMIENTO HALLAZGOS DE AUDITORIAS ANTERIORES/RIESGOS MATERIALIZADOS | DESCRIPCIÓN CONFORMIDAD | DESCRIPCIÓN NO CONFORMIDAD | ¿No conformidad Mayor-menor? | DESCRIPCIÓN OBSERVACIÓN DE AUDITORIA | Probabilidad de ocurrencia | Impacto | Nivel del Riesgo |
| 2.120 | 10/06/2018 | Se evidencian creditos de la agencia de Girardot , con información incompleta en los formularios de solicitud de crédito. Incumpliendo con el manual de crédito numeral 8 literal g requisitos en el diligenciamiento de créditos. | N/A | Realizando seguimiento al hallazgo de auditoria 2120, se evidencia que la agencia de Girardot continua materializandose el riesgo de que el Asociado omite deliberadamente información en el diligenciamiento del formulario de solicitud de crédito , no se establecen las medidas pertinentes para abordar los riesgos relacionados con la omisión de información | menor | N/A | 5 | 2 | 10 |
| | | N/A | N/A | En la agencia de Supatá , el ejecutivo comercial pedrito Rodriguez envio a la fabrica de créditos información errada referente al crédito del señor Juan Felacio cc: 90909090 | menor | N7A | 2 | 2 | 4 |

Fuente: Elaboración propia, 2018.

2.4 SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORA

En esta última etapa se registran los planes de mejora que los lideres de proceso se comprometen a realizar con el fin de mitigar el riesgo.

Tabla 7. Seguimiento planes de mejora:

| PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO POR EL LIDER DE PROCESO | RESPONSABLE PLAN DE ACCIÓN |
|---|-----------------------------|
| El lider se compromete a capacitar, realziar seguimiento a los funcionarios para que obtengan toda la información necesaria para el diligenciamiento del formulario | Gerente Oficina de Girardot |
| El gerente de establece plan de acción para capacitar al funcionario y realizar seguimiento a los créditos colocados | Gerente Oficina de Supatá |

Fuente: Elaboración propia, 2018.

2.5 DISPERSIÓN DEL RIESGO

La dispersión del riesgo se grafica en el mapa de calor, en donde nos da la posición en la que se encuentra cada riesgo. (ver figura 4). La zona roja es el área donde se ubican los riesgos que tienen una probabilidad e impacto alto para la cooperativa y que necesitan tratarse inmediatamente; ya que pueden ser catastróficos, la zona naranja nos señala aquellos riesgos que pueden llegar a tener efectos o consecuencias significativas para la cooperativa y que junto con los riesgos de la zona roja, se debe monitorear y tratar constantemente para disminuir su probabilidad e impacto, la zona amarilla o zona intermedia se ubican los riesgos que están controlados pero su probabilidad e impacto necesita revisarse para que no se materialicen, y la verde zona de bajo riesgo se encuentran los riesgos que por sus características y controles ejecutados su probabilidad de ocurrencia es muy baja y su impacto es insignificante.

El mapa contribuye al objetivo general de supervivencia de la empresa aportando la información precisa para medir y controlar esa exposición, y poner en práctica un modelo de gestión proactiva del riesgo. La finalidad del mapa es identificar y medir los riesgos a los que está expuesta la organización, proporcionar una visión analítica de las relaciones de causalidad subyacentes (¿cuáles son los procesos o actividades que causan esta exposición?), y aportar una visión amplia de la exposición global de la organización. [16]

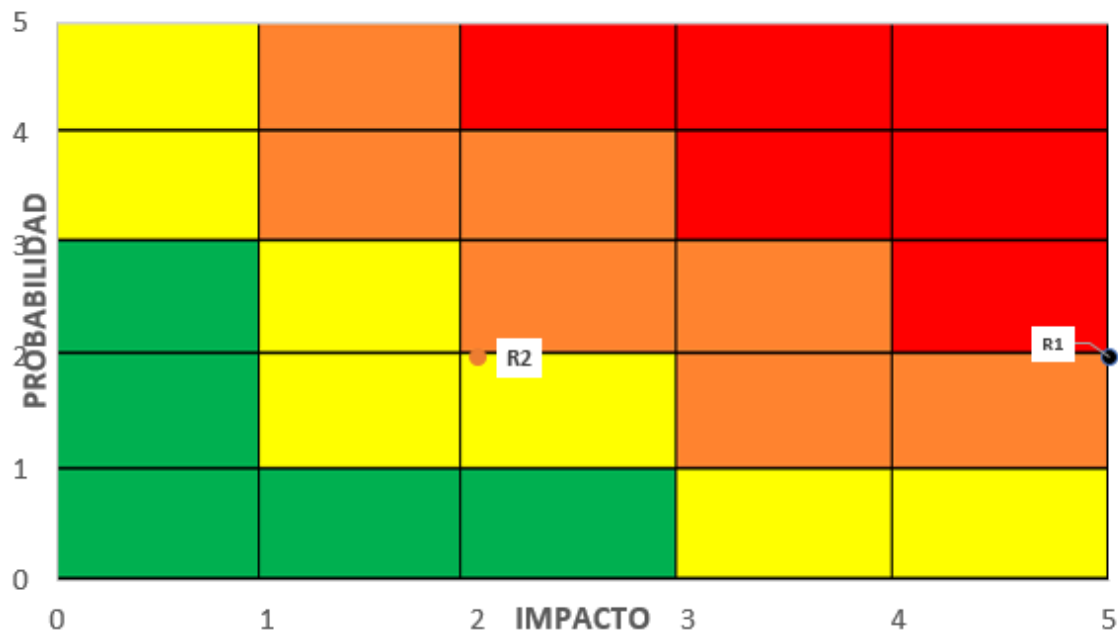


Figura 4. Mapa de calor de dispersión de riesgos

Fuente: Elaboración propia, 2018.

3. CONCLUSIONES

En la construcción del modelo de auditoría con enfoque basado en riesgos para sistemas de gestión, se alinearon los principios de la calidad con las actividades que realiza cualquier cooperativa; dejando a criterio de la misma la segmentación de las áreas o procesos mas importantes para así tenerlos en cuenta en la valoración de los diferentes riesgos a los que puede incurrir. El modelo también toma en cuenta los hallazgos de auditorías anteriores y la situación actual del riesgo para valorarlo y ser sometido a planes de acción que buscan la concientización y el pensamiento en riesgos en toda la cooperativa.

Según los resultados obtenidos se concluye que el ejercicio de auditoría interna proporciona a las cooperativas una retroalimentación y valoración en la identificación, análisis, evaluación y monitoreo de los riesgos; con el fin de evitar perdidas materiales a las que puede llegar, si no se tiene un adecuado seguimiento a los riesgos inherentes y residuales.

Este modelo de auditoría puede ser modificado bajo requisitos de la organización, del sistema de gestión a evaluar, del proceso a ser auditado o bajo el criterio del auditor líder de la organización. Razón por la cual el modelo puede alinearse bajo los principios de calidad, ambiental o de seguridad y salud en el trabajo.

REFERENCIAS

- [1] A. A. Sotomayor, Auditoría administrativa, México D.F: Mc Graw Hill, 2008.
- [2] CONFECOOP, «aciamericas,» 20 Febrero 2018. [En línea]. Available: <https://www.aciamericas.coop/Comportamiento-del-cooperativismo-financiero-de-Colombia-en-2017>. [Último acceso: 19 10 2018].
- [3] Deloitte, Deloitte Touche Tohmatsu Limited., Abril 2018. [En línea]. Available: <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/risk/articles/auditoria-interna-3.0.html>. [Último acceso: 5 Noviembre 2018].
- [4] R. E. Gaitan, «Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna,» Bogotá, Ecoe, Ediciones, 2015, p. 233.
- [5] NoticiasFinancieras y Miami, «El solidario, un sector de \$33 billones,» 18 09 2017. [En línea]. Available: <http://ezproxy.umng.edu.co:2048/login?url=https://search->

proquest-com.ezproxy.umng.edu.co/docview/1939737222?accountid=30799.
[Último acceso: 17 10 2018].

- [6] s. d. e. solidaria, «supersolidaria,» 30 Diciembre 2015. [En línea]. Available: http://www.supersolidaria.gov.co/sites/default/files/public/normativa/circular_externa_no_15_de_2015_-_siar.pdf. [Último acceso: 1 Octubre 2018].
- [7] ICONTEC, «Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9001:2015,» de *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*, Bogotá, Instituto Colombiano de Normas técnicas y certificación (ICONTEC), 2015, p. ii.
- [8] J. M. Pozo y Z. Rodríguez, «Los sistemas de gestión integrados: Reto y necesidad de la empresa Cubana,» *Economía y desarrollo*, vol. 147, nº 1, p. 10, 2012.
- [9] H. C. Cuenca, Auditoría del sector Solidario, Bogotá: ECOE EDICIONES, 2016.
- [10] D. M. Namme, «Some Thoughts on Risk Organizations,» 1997. [En línea]. Available: www.mc2consulting.com/riskart5.htm, 1997.. [Último acceso: 30 Septiembre 2018].
- [11] ICONTEC, «ISO 19011:2018,» de *Directrices para auditar Sistemas de Gestión*, Bogotá, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, 2018, p. 29.
- [12] ICONTEC, NTC ISO 31000, Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, 2018.
- [13] D. P. N. Robert S. Kaplan, «Mapas estratégicos,» de *Cómo convertir los activos intangibles*, Barcelona, Edición en inglés publicada por Harvard Business School Press, 2004, pp. 57-92.
- [14] ICONTEC, NTC-IEC/ISO 31010, Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y certificación, 2013.
- [15] S. V. P. Tatiana, *Auditoría de gestión en el área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito la merced Ltda.*, Ambato, 2018.
- [16] M. R. López, C. P. Sánchez y P. d. L. Monelos, «Mapa de Riesgos: Identificación y Gestión,» *Atlántica de Economía*, vol. 2, nº 1, p. 29, 2013.