



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

Identificación y valoración del riesgo de incorrección material en la gestión de operaciones de Cartera, teniendo en cuenta la NIA 315 Y 320.

Corporación Universitaria Remington.
Ciencias Contables.
Contaduría Pública.

Luz Elena Garro Torres.
Daniela García Machado.
Tutor: Paula Andrea Pérez Betancur.

Co-tutor: Gabriel Pacheco

Seminario Auditoria Financiera.
2025.

Agradecimientos

Agradecemos profundamente a todos aquellos que han formado parte de este proceso tan especial. Primeramente, a Dios, por habernos concedido el entendimiento y la sabiduría necesarios a lo largo de este camino.

A nuestra familia, quienes han sido el motor clave que nos impulsa día a día, y que hoy nos permite alcanzar este título tan anhelado.

Finalmente, a la institución y a los docentes, por el invaluable conocimiento y el apoyo constante que nos brindaron durante toda nuestra trayectoria universitaria.

Todos ustedes han sido nuestros pilares fundamentales, los que hoy nos sostienen y nos llenan de orgullo.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Problemática abordada	6
Objetivos.....	8
Metodología	9
Resultados.....	10
Conclusiones.....	16
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido. 7

Resumen

En nuestro rol de Auditoras Financieras, implementaremos la NIA 315, para detectar procedimientos que se incumplan dentro de las Operaciones de Cartera. Es pertinente tener conocimiento del entorno de la empresa, por lo cual lo mencionamos a continuación:

ProgreSER es una entidad con la misión de financiar nacionalmente motocicletas multi marcas y seguros de hurto; cuenta con puntos de venta donde se encuentran asesores comerciales para acompañar el proceso de solicitud del crédito. Inicialmente, se realiza un análisis que permite identificar la capacidad de endeudamiento, forma de pago en el mercado, ingresos y estabilidad laboral; dependiendo de este resultado se agrega un segmento al cliente para estructurar la caracterización de riesgo. Las categorías son A, B, C, D y SH:

- A: baja probabilidad de incurrir en mora
- B: probabilidad media-baja
- C: probabilidad media-alta
- D: probabilidad alta
- SH: sin historial crediticio

La entidad puede optar por no aprobar el desembolso en los segmentos C, D y/o SH, o bien proponer un plazo más largo para mitigar el riesgo de impago.

Como medida preventiva, la firma de documentos se realiza mediante firma digital, quedando el registro con fecha y hora del momento en que se aceptan los documentos del crédito. Un proveedor externo valida los documentos, para evitar fraudes por suplantación. Una vez se confirme que los

documentos son verídicos y se cuenta con un segmento adecuado para el préstamo, se realiza el desembolso del valor de la motocicleta. Es válido aclarar que la motocicleta no se entrega al cliente con pignoración, ya que se cuenta con un fondo de garantías que funciona como acreedor de la obligación. El proceso de desembolso del crédito se realiza directamente entre el punto de venta y ProgreSER, es decir al cliente no se le entrega ningún valor en efectivo. Una vez finalice este proceso al cliente se le entrega el vehículo con todos los documentos al día.

Palabras clave

Cartera

Fraude

Riesgo

Política

NIA 315 Y 320

Problemática abordada en la práctica o pasantía

Durante la evaluación a los controles identificados en la empresa ProgreSER, se verifica que a pesar de tener implementados controles internos para la mitigación del riesgo de fraude y suplantación, se pudo evidenciar que este tipo de riesgo siempre va a estar vinculado a la operación de cartera, esto teniendo en cuenta que los terceros en algunas ocasiones presentan documentación falsa. Por lo tanto, consideramos esencial no solo identificar el riesgo y su control asociado, sino también establecer un proceso reactivo documentado en caso de que este riesgo se materialice.

Un caso puntual, se presentó con la sucursal virtual de dicha entidad, dentro de sus operaciones se tiene contemplado el riesgo que existan personas externas que pretenden suplantar a la entidad, para recaudar dineros que provienen del pago mensual de la cuota. La entidad como control interno cuenta con personal de TD y TI idóneo para la correcta administración de los canales de comunicación con el cliente, sin embargo, el estafador logra llegar hasta el cliente y persuadirlo para que cancele en cuentas que no son las autorizadas por la entidad. Es aquí donde evidenciamos que, a pesar de tener todos los controles, llega un punto en que se debe actuar de forma reactiva para tener documentado este tipo de situaciones que genera a su vez un nuevo riesgo como lo es el de reputación.
(Información propia)

Con base en la NIA 315 (Identificación y Valoración de los Riesgos de Incorrección Material mediante el Conocimiento de la Entidad y de su Entorno) y la NIA 320 (Importancia Relativa o Materialidad en la Planificación y Ejecución de la Auditoría), nuestra labor como auditoras financieras implica juzgar los riesgos y determinar si son significativos. Debemos considerar si el riesgo se relaciona con fraude o con acontecimientos económicos, contables o de otra naturaleza que sean significativos y recientes, y si estos requieren una atención especial. Por este motivo, nuestro enfoque se centra en detectar posibles suplantaciones, verificar la efectividad de los controles internos y asegurar la adecuada documentación en caso de materialización del riesgo.

Objetivos

Objetivo general:

Identificar y valorar, conforme a lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 y NIA 320, los riesgos significativos que afectan los estados financieros, en particular aquellos asociados al fraude y la suplantación de identidad, utilizando para ello procedimientos analíticos, pruebas de controles internos y el análisis detallado de las transacciones relacionadas con la operación de cartera.

Objetivos específicos:

1. Determinar si se han presentado casos de fraude por suplantación dentro de la entidad, y evaluar la eficacia de los controles internos implementados para mitigar su impacto en los estados financieros.
2. Estimar la probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos y su impacto potencial en la organización, con base en las observaciones, inspecciones y pruebas realizadas, utilizando una matriz de riesgos como herramienta de confirmación.

Metodología

Se aplicó una metodología de investigación centrada en el estudio de caso de la entidad ProgreSER, con un enfoque cualitativo orientado a la evaluación de los riesgos de incorrección material y del sistema de control interno en las operaciones de cartera, conforme a lo establecido en las Normas Internacionales de Auditoría NIA 315 y NIA 320. Para la aplicación de esta metodología, se utilizaron como fuentes primarias las políticas vigentes del proceso de cartera, entrevistas y consultas realizadas al personal del área de auditoría, así como el análisis documental derivado de la investigación propia.

Adicionalmente, se desarrollaron matrices de riesgo adaptadas al contexto operativo de la entidad, construidas a partir de los lineamientos de las normas mencionadas. Estas matrices permitieron identificar los riesgos inherentes y evaluar la eficacia de los controles internos implementados. El objetivo fue emitir un concepto fundamentado que contribuya al fortalecimiento de los mecanismos de control y respuesta frente a riesgos asociados al fraude y la suplantación dentro del proceso de gestión de cartera.

Resultados.

Auditoría financiera a las operaciones de cartera

Al realizar la auditoría financiera a las operaciones de cartera de la empresa ProgreSER, hemos identificado que durante los meses de enero a abril del 2025, 5.900 personas pasaron su documentación para la solicitud de crédito de una motocicleta nueva. Con base en los controles, la etapa inicial es segmentar dicho grupo de clientes que realizaron su requerimiento, de lo cual se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 1. Segmentación de clientes 2025.

<i>Meses</i>	<i>Cantidad de clientes</i>
Enero	1.500
Febrero	1.300
Marzo	1.400
Abril	1.700

Tabla 2. Detalle de segmentación de clientes 2025.

<i>Segmento</i>	<i>Enero</i>	<i>Febrero</i>	<i>Marzo</i>	<i>Abril</i>	<i>Total clientes</i>
A	300	299	250	483	1.332
B	400	351	490	468	1.709
C	500	450	324	267	1.541
D	200	150	236	324	910
SH	100	50	100	158	408

Posterior a la segmentación para la caracterización del riesgo, se realizó un análisis comparativo de la capacidad de endeudamiento por el grupo de clientes que se vincularon con ProgreSER:

Tabla 3. Capacidad de endeudamiento por grupo de clientes



<i>Valor a financiar</i>	<i>Cantidad de clientes</i>
100.000	940
200.000	1.390
300.000	1.780
400.000	1.230
>500.000	560

De acuerdo a los controles internos de la entidad, para aceptación del crédito, se solicitan la cédula original de la persona y de acuerdo a la promesa de servicio, en menos de 5 minutos se le entrega la información al cliente de si su crédito fue aceptado o no.

Dentro de la validación que se hace del cliente se identifica:

- Los ingresos laborales.
- Capacidad de endeudamiento.
- Como ha sido su forma de pago en el mercado.

Con lo anterior se pasa a la elaboración de la solicitud de crédito de forma digital, en donde se piden las referencias laborales, personales y si es independiente, referencias comerciales;

finalmente se toma un video de la persona, en donde se extrae una foto que es usada para la validación de la titularidad.

Una vez se tenga lista la solicitud del crédito, se pasa esta información y el video extraído del cliente, por un proveedor externo quien confirma la autenticidad de los documentos, con la siguiente información:

Se realiza estudio técnico al documento de identidad, determinando que el mismo cumple con los factores de seguridad emitidos por la Registraduría Nacional del Estado Civil, por lo que no existen indicios o elementos que sugieran una ALTERACIÓN, ENMENDADURA, TACHADURA, LAVADO QUÍMICO, BORRADO, ADICIÓN O SUSTRACCIÓN, la tonalidad es uniforme y no tiene alteración, en cuanto al cotejo morfológico se determina que son uniprocedentes".

(ADO. 1).

Con base en lo anterior, identificamos que la entidad ProgreSER se respalda en los controles, para mitigar el riesgo de fraude y suplantación en los créditos, sin embargo en estudios recientes se identificó que se falsificaron cédulas de personas naturales. Frente a este hallazgo la entidad debe gestionar que control adicional puede implementar para identificar y rechazar este tipo de solicitudes.

Teniendo en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, proponemos crear una matriz en donde se encuentren registrados los ítems que se utilizan en el proceso final, que permita tener identificados este tipo de riesgos antes de realizar el desembolso al punto de venta (PDV).

Tabla 4. Matriz para identificar y valorar riesgos.

LISTA DE CHEQUEO Y VERIFICACIÓN DE OPERACIONES INUSUALES EN EL PROCESO DE SOLICITUD DE CRÉDITOS DE MOTOCICLETA

Fecha de Revisión:

Usuario:

Matriz para identificar y valorar los riesgos		
Item 1	Item 2	SI/NO
Autenticidad de documento	Desgastes, Enmendaduras y Manchas	
	Foto del portador	
	Imágenes sobrepuestas	
	Hologramas	
	Huella dactilar	
	Datos del portador	
	Código de barras	
	Estado del documento	
Foto persona (selfie)	Debe ser a color y se debe validar contra la foto del documento	
Huella	Revisar los cortes del centro hacia fuera y validarla con el documento	
Liveness	Ubicación donde se capturan las coordenadas geográficas del lugar donde se realiza el proceso de validación.	

Otras validaciones		
Item 1	Item 2	SI/NO
Ubicación geográfica	Validar la ubicación geográfica del PDV contra la reportada por el cliente en la solicitud de crédito y Reconocer +, ¿Coincide?	
Entorno o ubicación	El crédito se realiza en PDV.	
Terceros o acompañantes	¿El cliente se dirige acompañado a realizar la solicitud de crédito?	
Datos de contacto en la solicitud de crédito.	¿El dato de contacto del cliente coincide con el de reconocer+?	
Tercero vinculado en el crédito	Existe un tercero / beneficiario final en el crédito? ¿Se identifican comportamientos sospechosos?	
Suplantación de identidad	Validar si la persona se realiza cambios físicos o estéticos para suplantar a la persona del documento.	

Posterior al desembolso, se realiza la entrega del vehículo al titular, en algunos casos, las personas no acuden por su motocicleta y pasados los 30 días de gracia que se le brinda al cliente para el pago de su primera cuota, el área de cartera empieza a descubrir si el riesgo de fraude y suplantación se materializo o no se materializo.

Al interior de la gestión de cartera, se clasifican los créditos de acuerdo a su hábito de pago, en el caso de los que son un posible fraude por suplantación, se logra identificar que no acuden por su vehículo, no pagan ni la primera cuota y no contestan a las comunicaciones realizadas desde la entidad. En otros casos, reciben el vehículo, pagan la primera cuota y no vuelven a establecer ningún tipo de contacto con la entidad. En otras ocasiones, cuando se logra establecer contacto con el titular, manifiesta que desea desistir de la obligación. Durante el análisis de estos créditos, se identifican dos variables, la primera sobre los clientes que no reciben su vehículo y no pagan ninguna cuota, a estos se les denomina “cero pagos”, que son aquellos que antes de avanzar en su crédito desisten de el, es decir, rechazan la solicitud de crédito realizada; generando pérdidas para la entidad, porque si bien a ProgreSER le reintegran el dinero del desembolso, ya incurrió en un gasto para la consulta y registro de este cliente.

La segunda variable, son aquellos clientes que si reclaman el vehículo, pero pagan una cuota o en su defecto ninguna y luego no atienden las comunicaciones de la entidad, esto se denomina como un caso de fraude, ya que cuando se hace el análisis, se logra identificar que estas personas no han realizado la solicitud de un vehículo o la información que registra

dentro de los documentos no es la original de la persona, sino que pertenece a un tercero. La persona que para ProgreSER registra como titular del crédito debe realizar el proceso ante la fiscalía para el denuncia, y a su vez ProgreSER debe de dar de baja esta obligación, lo cual genera un impacto negativo en los estados financieros.

Conclusiones.

De acuerdo con la auditoría financiera realizada a la empresa ProgreSER, logramos determinar que esta realiza la correcta identificación y valoración del riesgo de incorrección material en las operaciones de cartera, teniendo en cuenta los controles internos que han desarrollado para la mitigación de uno de los posibles fraudes dentro de la compañía.

De acuerdo al riesgo de fraude y suplantación, tomamos en consideración si el riesgo se trataba de un fraude o si estaba relacionado con significativos y recientes acontecimientos económicos, contables o de otra naturaleza. Identificamos que estos requieren una atención especial, por ende se propone llevar una nueva matriz, que permita identificar posibles vacíos en la solicitud del crédito, con el fin de evitar que se materialice una pérdida económica para la entidad al no lograr contactar al cliente para la gestión de cobro del vehículo entregado.

Se recomienda seguir fortaleciendo los controles de acuerdo a cada hallazgo que se pueda evidenciar, no solo en la gestión de cobro de cartera, si no en la caracterización de riesgo que se le realiza al cliente en su etapa inicial de la solicitud del crédito.

Referencias

- Garro, L.E., & Garcia, D. (2025). *Informe de auditoría financiera interna en ProgreSER*. (Informe interno no publicado). Medellín, Antioquia.
- Onori, J.C. (2022). *NIA 315 identificación y valoración de los riesgos de incorrección material*. Sitio web: <https://youtu.be/Mqj5dA11tDY?si=o0ZHXQn6OLySMit5>.