

**EVALUACIÓN DE RIESGOS CON BASE EN LOS ASPECTOS  
GENERALES DEL CONTEXTO TECNOLÓGICO,  
FINANCIERO Y JURÍDICO DEL ÁREA DE REGISTROS  
PÚBLICOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA,  
EN POPAYÁN, PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2015**

**Área de investigación: Auditoría**

**Carlos Eduardo Valencia Mendieta**  
Universidad Cooperativa de Colombia  
Colombia  
Carlosvalencia929@hotmail.com

**Gustavo Adolfo Moncayo Mora**  
Universidad Cooperativa de Colombia  
Colombia  
Gustavo.moncayom@campusucc.edu.co

**XX**  
CONGRESO  
INTERNACIONAL  
DE  
CONTADURÍA  
ADMINISTRACIÓN  
E  
INFORMÁTICA





## EVALUACIÓN DE RIESGOS CON BASE EN LOS ASPECTOS GENERALES DEL CONTEXTO TECNOLÓGICO, FINANCIERO Y JURÍDICO DEL ÁREA DE REGISTROS PÚBLICOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA, EN POPAYÁN, PARA EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2015

### Resumen

Las acciones juegan un papel determinante en la cadena de valor del mercado. Ciertas empresas de la ciudad de Popayán (Colombia) tienen como objetivo cumplir con todos los requisitos del cliente para ofrecer un producto o un servicio de manera confiable. Para lograr esta meta, emplean un control de calidad donde se evalúa el proceso misional de forma minuciosa y detallada que detecta inconformidades que impide el cumplimiento del propósito. La Cámara de Comercio del Cauca no es la excepción y por ello esta investigación da un enfoque de riesgos para una de las áreas más relevante de dicha entidad, como es la de Registros Públicos, la cual siempre está conectada con el cliente que en este caso es el empresario que quiera formalizar su empresa, diligenciar un registro mercantil, realizar registro de Proponentes o registrar Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL); esta evaluación establece una identificación, valorización y análisis de los riesgos mediante la matriz DOFA, cuadro de lluvia de ideas y mapa de riesgos para realizar un mejoramiento de funciones y unas acciones correctivas y preventivas.

**Palabras clave:** Mejoramiento continuo, satisfacción del cliente, enfoque de riesgos.

### Abstract

Certain companies have Popayan duty as a quality policy that meets all customer requirements to provide a product or service reliably. To achieve this obligation, they employ a quality control process where the mission thorough and detailed manner that detects certain disagreements which prevents the fulfillment of that duty is assessed. The Chamber of Commerce is no exception and therefore this research gives an approach risks for one of the most important areas of the entity, such as the Public Records, which is always connected with the client in this case is the entrepreneur who wants to formalize your company, make a trade register, make Proponents register or log Nonprofit Institutions; This evaluation provides an identification, valuation and risk analysis by SWOT matrix box brainstorming and risk map for improved function and a corrective and preventive actions

**Keywords:** Continuous improvement, customer satisfaction, risk approach.





## Introducción

La investigación tomó como referente el área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, con el fin de realizar la evaluación de aspectos generales del contexto tecnológico, financiero y jurídico para contrarrestar riesgos que influyen directamente en los procedimientos que realiza. Por ello, se implementó una metodología innovadora, la cual aportó un mejor impacto en la administración de los riesgos; dejando un lado el modelo de matriz que se había establecido en otros estudios como la Enterprise Risk Management, que en su traducción significa Gestión del riesgo empresarial para sus objetivos misionales. La entidad llevó a cabo otras matrices de riesgos que cumplía la norma ISO 31000, lo cual dio como un punto de partida para encontrar o complementar el método de mapa de riesgos. Fue pertinente que la investigación realizada estuviera a cargo de una persona externa a la entidad, ya que se quería buscar un valor agregado a esta, mediante la implementación de un cuadro de lluvia de ideas y matriz DOFA, para dar una mejor identificación y valorización a las problemáticas que surgieron en el área de Registros Públicos. También se presentó la oportunidad de conocer los objetivos operativos que deben cumplir las funciones de registros mercantiles, entidades sin ánimo de lucro, proponentes y el Centro de Atención Empresarial (CAE) para encontrar posibles eventos que impidan el cumplimiento de ellos.

Se tiene en cuenta los siguientes objetivos para la investigación.

- Evaluar los riesgos con base en los aspectos generales del contexto tecnológico, financiero y jurídico del área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, en Popayán, para el primer semestre del 2015.
- Identificar los riesgos de los tres contextos, que impiden la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso del área de registros públicos.
- Realizar un esquema de probabilidades de ocurrencia, impacto y controles existentes a los riesgos identificados para los tres contextos.
- Proponer las respectivas acciones correctivas y preventivas para controlar los riesgos vitales de forma adecuada.

El tipo de investigación que se llevó a cabo en el área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, fue exploratoria, por la metodología que se implementó al indagar de forma directa, observar, analizar y criticar, las actividades generales que se realizaron dentro del ámbito tecnológico, financiero y jurídico para así entrar en el proceso de la identificación y evaluación de los riesgos.





## Marco referencial

En los antecedentes de este proyecto se referenciaron estudios a nivel local, nacional e internacional, con un énfasis muy similar al actualmente desarrollado.

### Nacional

Estudios realizados en la empresa Ecopetrol de la ciudad de Bogotá, con líneas de investigación en enfoque de riesgos a nivel estratégico, entorno, operacional y financiero (ECOPETROL, 2014).

## Marco conceptual

### Sistema de control interno

Es un proceso que está encabezado por la alta gerencia, en el cual deben participar todas las personas de la organización; su propósito es brindar seguridad razonable en la ejecución de objetivos. (Fonseca, 2011).

### Enfoque de riesgos

Es un proceso destinado a identificar los eventos potenciales que pueden afectar a la entidad y manejar los riesgos para proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos e incluye la evaluación de riesgos como una de sus etapas fundamentales. (Blancos, 2008) .

### Matriz de riesgos

La Matriz de riesgos es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar preventivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se hayan afectadas las distintas tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. (Lefcovich, 2007).

## Metodología

### Enfoque de investigación

Esta investigación se realiza con enfoque mixto, para evaluar de manera pertinente los riesgos del área de registros públicos, es importante valorizar las problemáticas de forma cualitativa para realizar las descripciones de consecuencias y control del riesgo. El enfoque cuantitativo se determinó para dar unos valores a las probabilidades de ocurrencia, impacto y controles existentes para, así, tener presente las acciones correctivas y preventivas.





### Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevó a cabo en el área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca, fue exploratoria, por la metodología que se implementó en indagar de forma directa, al observar analizar y criticar, las actividades generales que se realizan dentro del ámbito tecnológico, financiero y jurídico para entrar en el proceso de la identificación y evaluación de los riesgos.

### Diseño de investigación

Esta investigación es de diseño no experimental, ya que al indagar de forma directa los tres ámbitos del área de registros públicos, se podrá evaluar los riesgos que influyen en ella. Por tal razón se implementa un método llamado transeccional, que sirve para la recolección de datos dentro de un periodo de tiempo que identifica y analiza los riesgos que afectan a las variables estudiadas y así poder evaluar su probabilidad de ocurrencia, impacto y controles existentes.

### Resultados

#### Función de trazabilidad documental en el proceso de registro

Se conoció los procedimientos y funciones del área de registros públicos, mediante la observación directa con todos los funcionarios para conocer el proceso de trazabilidad documental. Se evidencio que hay 17 colaboradores repartidos de la siguiente manera.

**Tabla Funcionarios Registros Públicos**

Total	Caja	Abogados	Asesoría Especializada	Archivo	Digitación	RUES
17	8	2	2	2	2	1

El proceso de trazabilidad se realiza con la política de velar el trabajo en equipo para ofrecer un servicio de calidad, cumpliendo con los requisitos de eficiencia, eficacia y efectividad.

### Matriz DOFA

Después de indagar el proceso de Registros Públicos y relacionar los tres contextos en las funciones que realiza, se pasó a analizar la matriz DOFA, con la intención de conocer las estrategias que establece la dirección del Área con el Coordinador CAE y Coordinador Jurídico, esto, con el fin de tener una visión





transversal para la identificación de problemáticas que puedan complicar la metodología del registro.

Objetivo estratégico de Registros Públicos. Incrementar la satisfacción de los clientes e incrementar la solidez financiera.

		OPORTUNIDADES	AMENAZAS
		1. Interés de la bancada parlamentaria departamental en contar con la Cámara como aliado.	1.Reformas tributarias
<p><b>MATRIZ PARA EL CRUCE DE LAS VARIABLES INTERNAS Y EXTERNAS</b></p>		2. Aprovechar la informalidad empresarial del municipio de Popayán y el departamento para brindar los beneficios de la ley 1429 de formalización de empresas	2. Cambios normativas de la ley
		3. Necesidades de los empresarios identificadas en el proceso de caracterización.	3. Tendecia de los empresarios a ocultar informacio
		4. Ley 1727 y Decreto reglamentario 2042 de junio y octubre de 2014 respectivamente.	4. Dependencia tecnologia con confecamars
		5. Apertura de nuevos mercados gracias a la firma de tratados de libre comercio	5.competencia en capacitaciones con costo
		6. Estrategias gubernamentales para el Post acuerdo en la Región	6. fallas del la pagina de la Dian para prestar el serv
		7. Posicionamiento del desempleo en la agenda pública.	
		15. Creciente sofisticación de la demanada de servicios personalizados e individualizados	
		8. Incidencia positiva de Confecámaras en escenarios de toma de desiciones del ámbito nacional	
<p><b>FORTALEZAS</b></p>	1. Conocimiento amplio del entorno economico 2. Personal con competencias para la prestacion del servicio empresarial. 3. Imagen Institucional que genera expectativa y alta credibilidad por parte de registros públicos	ESTRATEGIAS	
	4. Facilidad para establecer alianzas regionales y nacionales	1) Estructuración de un servicio de fortalecimiento empresarial para el mejoramiento organizacional y empresarial.	
	5. Contar con un centro de conciliacion competente.	2) Generar programas conjuntos desde la convergencia Público / Privada.	
	6. Conocimiento de las empresas mas productivas del cauca.	3) Generar programas conjuntos desde la convergencia Público / Privada.	
	7. Base de informales y no renovados identificados en el Departamento del Cauca	5) O5: f10; Estructuración de servicios adicionales en pro del fomento de la formalidad empresarial. Revisión de fuentes de financiamiento de planes e iniciativas para la disminucion de la actividad informal.	
		4) Estructuración de servicios a la medida de las necesidades identificadas.	
		5) Estructuración de servicios relacionados con la potencialización de empresas dedicadas a la importación y exportacion de productos a paises con los cuales se tenga TLC.	
<p><b>DEBILIDADES</b></p>	1. Ausencia formación de de capital humano	6) Ejecución de alianzas público privadas para el desarrollo de estrategias conjuntas para la disminucion del desempleo en las areas de influencia de la Entidad.	
	2. Falta de priorización	7) Desarrollo de alianzas conjuntas entre el sector público y privado para el desarrollo de estrategias de apoyo desde lo	
	3. Ausencia del trabajo en equipo	8) Estructuración de servicios a la medida de las necesidades de los clientes de la Entidad.	
	4. Poco conocimiento de la labor de su compañero de trabajo.	9) Desarrollo de estrategias conjuntas lideradas por Confecámaras, para el apoyo de iniciativas regionales que se puedan desarrollar desde las Cámaras de Comercio corcunvencinas.	
	5. Baja cobertura de la entidad para municipios con alto indice de informalizacion empresarial		

Fuente. (Cámara de Comercio del Cauca, 2015). Tabla Matriz DOFA.





**Esquema de valoración cuantitativa y cualitativa de probabilidad, consecuencia y controles existentes**

Se manejó una escala de Likert para la valoración de probabilidad y controles existentes. Para consecuencias se tuvo referente la clasificación de impactos en la matriz establecida por el área de Calidad y Control Interno.

Se determinó de la siguiente manera:

**Probabilidad**

<b>Muy fuerte</b>	5
<b>Fuerte</b>	4
<b>Medio</b>	3
<b>Bajo</b>	2
<b>Muy bajo</b>	1

**Tabla evaluación cuantitativa**

Dependiendo de la ocurrencia del riesgo se le da un valor cuantitativo, con esto se analiza que riesgos recurren más que otros.

Luego se toma el impacto del riesgo identificado, esto se aparta de la probabilidad de ocurrencia observando lo que puede llegar a ocurrir si esta problemática se presenta.

**Consecuencia o Impacto**

<b>Inaceptable</b>	60
<b>Importante</b>	40
<b>Moderado</b>	20
<b>Tolerable</b>	10
<b>Aceptable</b>	5

**Tabla evaluación cuantitativa**

Para clasificar esta escala se tuvo en cuenta la matriz expuesta por el área de Calidad y Control Interno de la Cámara de Comercio del Cauca.





Tabla Matriz de Riesgos

	LEVE (5)	MODERADO (10)	SEVERO (20)
ALTA (3)	(15) <b>ZONA DE RIESGO MODERADO.</b> Evitar el Riesgo.	(30) <b>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE.</b> Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.	(60) <b>ZONA DE RIESGO INACEPTABLE.</b> Evitar el Riesgo. Reducir el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.
MEDIA (2)	(10) <b>ZONA DE RIESGO TOLERABLE.</b> Asumir el Riesgo. Reducir el Riesgo.	(20) <b>ZONA DE RIESGO MODERADO.</b> Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.	(40) <b>ZONA DE RIESGO IMPORTANTE.</b> Evitar el Riesgo. Reducir el Riesgo. Compartir o Transferir el Riesgo.
BAJA (1)	(5) <b>ZONA DE RIESGO ACEPTABLE.</b> Asumir el Riesgo.	(10) <b>ZONA DE RIESGO TOLERABLE.</b> Asumir el Riesgo.	(20) <b>ZONA DE RIESGO MODERADO.</b> Reducir el Riesgo. Evitar el Riesgo.

Fuente. (Cámara de Comercio del Cauca, 2015)

Los controles existentes se clasificaron frente al impacto en el riesgo.

**Controles Existentes**

<b>Muy fuerte</b>	5
<b>Fuerte</b>	4
<b>Medio</b>	3
<b>Bajo</b>	2
<b>Muy bajo</b>	1

Tabla Evaluación de riesgos

Al finalizar con estas determinaciones se pasó a realizar la combinación de ellas para evaluar y conocer la zona de riesgo, se hizo una a manera de antes de controles y después de controles. Esto se llamó valor de ocurrencia.

**Formula de probabilidad vs consecuencia o impacto**

$$\text{Probabilidad} \times \text{Consecuencia} = \text{Valor de Ocurrencia sin controles}$$

**Formula de valor de ocurrencia y controles**

$$\text{Valor de ocurrencia} / \text{Controles existentes} = \text{Valor de ocurrencia con controles}$$

**Escalas de medición**

Las escalas de medición se clasificaron respecto al resultado del valor de ocurrencia sin controles y con controles.





Zona de riesgos antes de controles

Muy fuerte	Mayor o igual a 60
Fuerte	40 a 59
Medio	20 a 39
Bajo	10 a 19
Muy bajo	0 a 9

Zona de riesgos después de controles

Inaceptable	Mayor o igual a 60
Importante	40 a 59
Moderado	20 a 39
Tolerable	10 a 19
Aceptable	0 a 9



**Identificación, evaluación cuantitativa y cualitativa mediante el análisis de riesgos**

Se identificó los riesgos de la siguiente manera.

Para caja se tomaron los riesgos tecnológicos y financieros, porque es donde ellos reciben el cobro del registro y la elaboración del registro mediante el SIREP y SII. También se tuvo en cuenta estos contextos por la importancia a la atención del usuario.

Los aspectos jurídicos se evaluaron frente a la verificación documental y el control de legalidad que debe cumplir Registros Públicos para realizar un respectivo registro Mercantil, en el cual fueron los riesgos más encontrados en esta evaluación.





IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS DE RIESGOS									
		EVALUACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE RIESGOS									
RIESGO (Evento que puede ocurrir).	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Po)	CONSECUENCIA (C)	DESCRIPCIÓN-CONSECUENCIA	VALOR DE OCURRENCIA	ZONA DEL RIESGO (Antes de)	EXISTEN CONTROLES	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN (Con)	VALOR DE OCURRENCIA CON	ZONA DEL RIESGO (Después de controles)
Fallas técnicas de impresoras	Demora en el proceso de expedición de certificados requeridos.	3	40	Inconformidad por parte de PQRS en quejas y reclamos de los usuarios	120	Muy alto	Si	Se direcciona a las impresoras alternas mientras se atiende la solicitud.	5	24	Moderado
Ingreso de billetes falsos.	Descuadre de cajas, pérdida de ingresos.	3	40	Pérdida de dinero	120	Muy alto	Si	Existen detectores de luz ultravioleta en cada una de las ventanillas de registros Públicos.	3	40	Importante
Registrar datos básicos de manera incorrecta, al momento que se diligencia el formulario para realizar el registro.	Incumplimiento de la calidad del servicio prestado, expedición de certificados con datos erróneos.	4	40	Inconformidad por parte del usuario.	160	Muy alto	Si	autocontrol, corrección inmediata de los certificados, reporte de errores internos	2	80	Inaceptable
Recepción de la documentación del cliente omitiendo requisitos.	Omitir requisito documental para realizar un registro.	2	60	Sanciones por órganos de control	120	Muy alto	Si	Control previo por parte del cajero en la recepción de los documentos	5	24	Moderado
Incendio o eventos que puedan perder documentos físicos de años anteriores	Pérdida de documentos físicos, cables del parqueadero de la Cámara de Comercio sin ningún	2	60	sanciones de órganos de control como la Superintendencia de Industria	120	Muy alto	Si	Seguridad física, detectores de humo, ingreso solo de personal autorizado. Revisión	1	120	Inaceptable



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS DE RIESGOS									
		EVALUACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE RIESGOS									
RIESGO (Evento que puede ocurrir).	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Po)	CONSECUENCIA (C)	DESCRIPCIÓN-CONSECUENCIA	VALOR DE OCURRENCIA	ZONA DEL RIESGO (Antes de)	EXISTEN CONTROLES	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN (Con)	VALOR DE OCURRENCIA CON	ZONA DEL RIESGO (Después de controles)
	ducto que pueda prevenir cortos.			y Comercio				periódica a los extintores.			
	Confundir o perder documentos de registros mientras se tramita a archivo.	3	60	sanciones por incumplimiento en la calidad del servicio, inconformidad del usuario, quejas en los PQRS	180	Muy alto	Si	autocontrol por aparte de los funcionarios de archivo	3	60	Inaceptable
	No realizar el autocontrol en el proceso de digitación	3	40	Inconformidad del usuario, quejas en los PQRS	120	Muy alto	Si	reporte de errores internos, reclamos por certificados	2	60	Inaceptable
	Errores de digitación en texto y en nombres	4	40	Inconformidad del usuario, quejas en los PQRS, sanciones por falta de calidad del servicio prestado	160	Muy alto	Si	Validación previa por parte del personal de registro (cajeros) en el SIRP y en el RUE en temas de homonimia	2	80	Inaceptable
	No se digita y certifica los actos inscritos.	2	40	sanciones de órganos de control como la Súper Intendencia de Industria y Comercio	80	Muy alto	Si	Control documental previa por parte de los abogados	3	27	Moderado
	Ejercer el control de legalidad en manera inadecuada.	4	60	Sanciones por órganos de control, inconformidad del usuario, quejas y reclamos en la PQRS	240	Muy alto	Si	Autocontrol	2	120	Inaceptable



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS DE RIESGOS									
		EVALUACION CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE RIESGOS									
RIESGO (Evento que puede ocurrir).	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Po)	CONSECUENCIA (C)	DESCRIPCIÓN-CONSECUENCIA	VALOR DE OCURRENCIA	ZONA DEL RIESGO (Antes de)	EXISTEN CONTROLES	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN (Con)	VALOR DE OCURRENCIA CON	ZONA DEL RIESGO (Después de controles)
	dilatación del tramite										
	Inscripción de actos sin generación de cobros.	3	60	Sanciones por órganos de control, inconformidad del usuario, quejas y reclamos en la PQRS	180	Muy alto	Si	autocontrol, reporte de errores internos	3	60	Inaceptable
	exigencia de requisitos legales no previstos en la ley	2	60	Sanciones por órganos de control, inconformidad del usuario, quejas y reclamos en la PQRS	120	Muy alto	Si	autocontrol, comités jurídicos	3	40	Importante
	No realizar la verificación documental en el RUP conforme a la normatividad vigente.	2	60	Sanciones por órganos de control, inconformidad del usuario, quejas y reclamos en la PQRS	120	Muy alto	Si	Autocontrol	4	30	Importante
	resolver derechos de petición por fuera de términos o no dar respuesta al tramite	2	60	Sanciones por órganos de control, inconformidad del usuario, quejas y reclamos en la PQRS	120	Muy alto	Si	Control por parte de la dirección de registros públicos	4	30	Moderado
	Realizar un registro a un libro que no	3	60	Sanciones de órganos de	180	Muy alto	Si	autocontrol, reporte de errores internos	3	60	Inaceptable



IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		ANÁLISIS DE RIESGOS									
		EVALUACION CUANTITATIVA Y CUALITATIVA DE RIESGOS									
RIESGO (Evento que puede ocurrir).	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	PROBABILIDAD (Po)	CONSECUENCIA (C)	DESCRIPCIÓN-CONSECUENCIA	VALOR DE OCURRENCIA	ZONA DEL RIESGO (Antes de controles)	EXISTEN CONTROLES	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	VALORACIÓN (Con)	VALOR DE OCURRENCIA CON	ZONA DEL RIESGO (Después de controles)
	corresponde			control, inconformidad del usuario, quejas y reclamos en la PQRS							
Suministrar información equivocada o incompleta /	Direccionamiento del cliente al punto equivocado del circuito CAE o entrega de material que no le genere valor de acuerdo con sus necesidades.	3	60	Sanciones a la Cámara de Comercio por aprobar registro de proponentes, mercantiles o ESAL, (dependiendo si hay relación con ellas).	180	Muy alto	Si	Autocontrol	2	90	Inaceptable

Tabla Evaluación de riesgos

Fuente. (Cámara de Comercio del Cauca, 2015)

Se evidenciaron nueve (9) riesgos inaceptables, tres (3) riesgos importantes y cuatro (4) moderados.

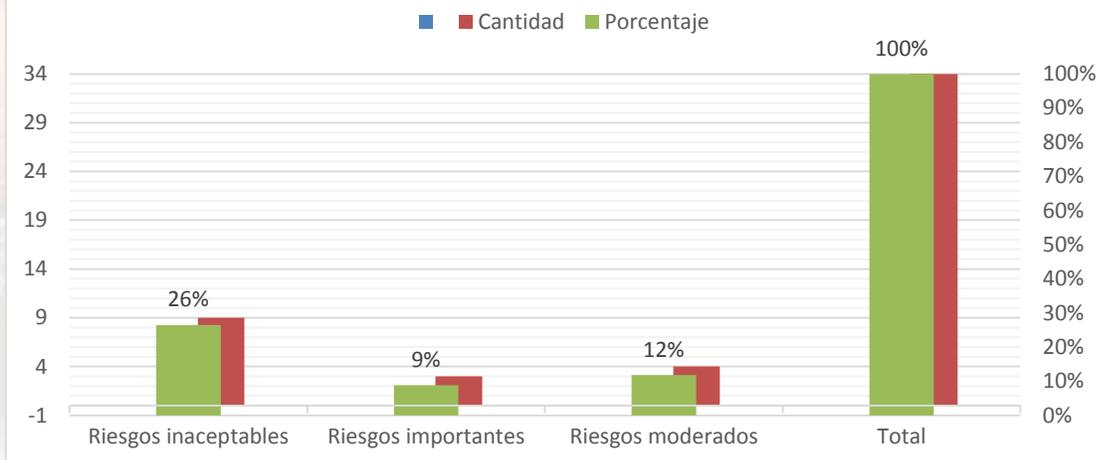
Se tuvo en cuenta la importancia de los riesgos inaceptables, importantes y tolerables para tomar acciones correctivas de alto impacto, se tomó a consideración de la siguiente manera.

El mapa de riesgos especifica cómo se debe valorizar el riesgo antes y después de controles, las formulas anteriormente mencionadas da como resultado un riesgo identificado sin un control establecido y otro la importancia de tener controles existentes.





## Grafico Zona de riesgo



Fuente. (Análisis documental, 2015)

### Tratamiento de riesgos con acciones correctivas y preventivas



En esta etapa se pasó a realizar las respectivas acciones correctivas y preventivas dependiendo de la importancia del riesgo, estas se tomaron a consideración del director de Registros después de haber revisado algunas que se habían planteado.

Después de tener estas acciones se realizó el tratamiento del riesgo, también se consideró la importancia del riesgo y ahí se decidió si se evita, se reduce, se dispersa o se asume. Se realizó de la siguiente manera.

Lo que nos arrojó fue lo siguiente.





Riesgo o Evento que puede ocurrir).	Zona del Riesgo(Después de controles)	Acciones (Documentar en el aplicativo de Intranet)	Responsable
Fallas técnicas de impresoras.	<b>Moderado</b>	Realizar cambios de impresoras para las diferentes áreas requeridas.	Director Registros Públicos.
Ingreso de billetes falsos.	<b>Importante</b>	Acción correctiva en capacitaciones con funcionarios del banco de la república para asesoría en tecnologías innovadoras para detectar billetes falsos.	Director Registros Públicos.
Registrar datos básicos de manera incorrecta, al momento que se diligencia el formulario para realizar el registro.	<b>Inaceptable</b>	Acción correctiva en doble intervención, capacitaciones.	Director Registros Públicos.
Recepción de la documentación del cliente omitiendo requisitos.	<b>Moderado</b>	Acción preventiva en inducción a personal sobre requisitos que deben tener en cuenta en la recepción de documentos.	Director Registros Públicos.
Incendio o eventos que puedan perder documentos físicos de años anteriores	<b>Inaceptable</b>	Correcciones tipo eléctrico con cables de acceso al almacén, revisión, seguridad. Cambio del lugar del sirio de expedientes físicos.	Director Registros Públicos.
Confundir o perder documentos de registros mientras se tramita a archivo.	<b>Inaceptable</b>	Acciones correctivas en revisiones previas a los documentos que entran por caja	Director Registros Públicos.
No realizar el autocontrol en el proceso de digitación	<b>Inaceptable</b>	Implementar acción correctiva en inducción de generar certificados con todos los datos estipulados.	Director Registros Públicos.
Errores de digitación en texto y en nombres	<b>Inaceptable</b>	Implementar acción correctiva en inducción de generar certificados con todos los datos estipulados.	Director Registros Públicos.



Riesgo o Evento que puede ocurrir).	Zona del Riesgo(Después de controles)	Acciones (Documentar en el aplicativo de Intranet)	Responsable
No se digita y certifica los actos inscritos.	<b>Moderado</b>	Implementar acción correctiva en inducción de generar certificados con todos los datos estipulados.	Director Registros Públicos.
no realizar el control de legalidad en integridad, lo cual conlleva a devoluciones injustificadas y dilatación del tramite	<b>Inaceptable</b>	implementar acción correctiva, procesos de capacitación de los abogados auxiliares, unificación de criterios registrales	Director Registros Públicos.
Inscripción de actos sin generación de cobros.	<b>Inaceptable</b>	Implementar acción correctiva inducción en el sistema de cobros de actos.	Director Registros Públicos.
exigencia de requisitos legales no previstos en la ley	<b>Importante</b>	implementar acción correctiva, procesos de capacitación de los abogados auxiliares, unificación de criterios registrales	Director Registros Públicos.
No realizar la verificación documental en el RUP conforme a la normatividad vigente.	<b>Importante</b>	implementar acción preventiva, procesos de capacitación de los abogados auxiliares, unificación de criterios registrales	Director Registros Públicos.
Tramitar revocatoria directa, sin el lleno de requisitos.	<b>Moderado</b>	Implementar acción preventiva en atención de derechos de peticiones por entes judiciales externos.	Director Registros Públicos.
Suministrar información equivocada o incompleta /	<b>Inaceptable</b>	Acción correctiva, con tener personal capacitado para escuchar la necesidad del usuario y así poder enviarlo a la casilla pertinente donde se le dará la respectiva atención	Director Registros Públicos.

**Tabla Tratamiento del riesgo**

Fuente. (Análisis documental, 2015)

El seguimiento para estas acciones correctivas y preventivas, está a cargo por el director de Registros Públicos, ya que es el encargado del proceso que realiza



y el que implementa dichas acciones propuestas; las acciones correctivas se ejecutan de inmediato, mientras las preventivas se proponen con el equipo del área para su ejecución.

Por otra parte, del modelo COSO se puede mencionar que para esta investigación se tomó uno de los cinco organismos más importantes de la mejora del control interno, la evaluación de riesgos, implementada mediante la metodología de valoración cualitativa y cuantitativa que describió en que escala se encontraba el problema para poder proponer ciertas acciones correctivas y preventivas. Los otros cuatro organismos del modelo no se mencionan porque no se observó su aplicabilidad y trascendencia para la investigación. Es primordial que la evaluación de riesgos ayude a complementar los otros mecanismos para mejorar un ambiente de control interno.



### Conclusiones

Se concluyó diferentes aspectos:

- Se analizó posibles riesgos en cada uno de los procedimientos de la trazabilidad documental, mediante la observación y soportes documentales, lo cual fue suficiente para tomar ciertos argumentos.
- En la identificación de riesgos se pudo evidenciar que existen 34 riesgos, los cuales impiden la eficiencia, eficacia y efectividad del proceso de Registros Públicos.
- El esquema de probabilidad de ocurrencia, impacto y controles existentes, evidencio que hay nueve (9) riesgos inaceptables, (4) moderados y tres (3) importantes.
- Las acciones correctivas y preventivas se realizaron para los riesgos moderados, importantes e inaceptables, ya que de acuerdo a la zona y a la necesidad del área se determinó cual correspondía a cada uno, en algunos, se tomaron las dos acciones para corregir el evento y como se puede prevenir en caso de modificación de estrategias.



### Bibliografía

Aguilar, R. (2009). Proceso administrativo. El Cid Editor apuntes.

*Análisis documental.* (2015).

Blancos, B. E. (2008). Procedimiento para la evaluación de los riesgos empresariales de operación con métodos de las matemáticas borrosas. Universitaria.

Cámara de Comercio del Cauca. (2014). *Cámara de Comercio del Cauca.* Obtenido de Matriz Calidad y Control Interno.





*Cámara de Comercio del Cauca.* (2015). Obtenido de (<http://www.cccauca.org.co/servicios-empresariales/centros-atencion-empresarial#sthash.XdTCWZv6.dpuf>)

ECOPETROL. (2014). *Riesgos empresariales.* Obtenido de [http://www.ecopetrol.com.co/contenido\\_imprimir.aspx?conID=47170&catID=532](http://www.ecopetrol.com.co/contenido_imprimir.aspx?conID=47170&catID=532)

Fonseca, O. (2011). Sistema de control interno para las organizaciones, guía práctica y orientaciones para el control interno.

Ladino, E. (2009). Control interno: informe Coso. El Cid Editor apuntes.

Lefcovich, M. L. (2007). Sistema Matricial de Control Interno. Una forma eficaz de prevenir y corregir errores.

Staats, & Biglasier. (2012). La inversión extranjera directa en América Latina: la importancia del estado de derecho, Estudios internacionales.

