



TRABAJO DE GRADO
Opción Investigación o Proyecto de Grado

Análisis del proceso de recuperación de cartera en la empresa Multiservicios Nova Visión S.A.S. aplicando elementos de un modelo de control interno COSO

Corporación Universitaria Remington.

Contaduría Pública

Seminario: control interno

Nombres de los estudiantes autores del trabajo de grado

Cristian Andrés Jossa Jojoa

Deisy Paola Benavides Armero

Nombre del Tutor del trabajo de grado.

Olga Liliana Londoño Baena.

Opción en la que realizó su trabajo de grado - Seminario

2025

Dedicatoria

Dedicamos el presente trabajo a nuestras familias ya que han sido nuestro mayor apoyo y la razón por la que seguimos adelante cada día, gracias a ellos hemos tenido la motivación y el coraje para continuar incluso cuando el camino se hacía difícil, este proyecto también es de ellos porque sin su presencia y respaldo no estaríamos aquí alcanzando nuestra meta.

También dedicamos este trabajo a las personas que han creído en nosotros, quienes han influenciado nuestras vidas con sus consejos y han estado a nuestro lado de manera significativa, además han acompañado este proceso académico y personal con mucho cariño.

Agradecimientos

Nuestro primer agradecimiento es a Dios, por concedernos trabajar con la sabiduría y perseverancia necesaria para desarrollar nuestras actividades académicas y profesionales, y darnos la fuerza para no rendirnos en el camino.

Agradecemos también a la empresa Multiservicios Nova Visión S.A.S. por permitir acercarnos hacia su realidad empresarial y contar con el apoyo para recopilar la información necesaria para poder desarrollar exitosamente el presente trabajo.

A nuestras familias, nuestros más profundos agradecimientos, por ser el motivo e impulso de nuestros sueños, por su paciencia y comprensión durante este maravilloso proceso. Gracias por creer en nosotros, motivarnos y brindarnos fortaleza para alcanzar este logro.

Además, especial gratitud a nuestra tutora Olga Liliana Londoño Baena, por su orientación, paciencia y compromiso durante el desarrollo de nuestro proyecto. Su guía y acompañamiento académico fueron determinante para alcanzar nuestro propósito, gracias por creer en nuestro trabajo y brindarnos las herramientas necesarias para seguir creciendo.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabras clave.....	7
Introducción	8
Marco teórico... ..	10
Planteamiento del problema... ..	13
Objetivo General	14
Objetivos específicos.....	14
Metodología	15
Resultados y discusiones... ..	16
Figuras y tablas.....	17
Conclusiones... ..	25
Referencias... ..	26
Anexos	28

Resumen

Multiservicios Nova Visión S.A.S. es una microempresa ubicada en la ciudad de Pasto, Nariño, dedicada principalmente a ofrecer servicios financieros relacionados con la gestión de créditos, de acuerdo con la clasificación CIIU 6494 (otras actividades de servicios financieros cuyo objetivo principal es distribuir fondos por medios distintos del otorgamiento de préstamos). La organización liderada por su gerente, Eneyda Burbano Portilla, se ha consolidado como una alternativa para la prestación de servicios de crédito y apoyo financiero a diferentes sectores de la comunidad, especialmente a clientes que requieren soluciones ágiles y opciones flexibles de financiación.

La razón social Multiservicios Nova Visión S.A.S. se fundamenta en el compromiso de brindar servicios eficientes, transparentes y confiables, orientados al mejoramiento continuo y a la satisfacción del cliente. Su naturaleza como empresa le permite mantener un contacto cercano con los usuarios, lo que facilita la personalización de los servicios y la construcción de relaciones comerciales basadas en la confianza y responsabilidad mutua. Sin embargo, este mismo enfoque exige una adecuada estructura de control interno que garantice la correcta administración de recursos, la reducción de riesgos y la eficiencia en los procesos, particularmente en la gestión de recuperación de cartera.

El sector financiero en el que opera la empresa requiere altos estándares de seguridad, organización y cumplimiento normativo. Por ello, Multiservicios Nova Visión S.A.S. busca fortalecer sus procedimientos internos mediante la implementación de mecanismos de monitoreo, verificación de información, evaluación de riesgo crediticio y seguimiento a los

compromisos de pago de sus clientes. Estos procesos permiten mitigar el impacto de la morosidad y asegurar la sostenibilidad financiera de la entidad.

En este contexto, el desarrollo de los elementos de un sistema de control interno (método COSO) para orientar la recuperación de cartera se convierte en un proceso fundamental para optimizar la gestión administrativa, ayudar con la toma de decisiones y garantizar la estabilidad operativa de la empresa con una visión clara y un liderazgo comprometido. Multiservicios Nova Visión S.A.S. proyecta su crecimiento dentro del mercado financiero local cumpliendo con modelos de calidad y responsabilidad empresarial.

Palabras clave

- 1. Control interno:** sistema de normas y procedimientos que garantizan el correcto manejo de los recursos y procesos de la empresa.
- 2. Cartera:** conjunto de créditos otorgados y pendientes de pago.
- 3. Morosidad:** retraso o incumplimiento de los clientes en el pago de sus obligaciones financieras.
- 4. Cobranza:** proceso mediante el cual la empresa gestiona el pago de las deudas de sus clientes.
- 5. Riesgo crediticio:** probabilidad de un cliente no cumpla con el pago de su crédito.

Introducción

Multiservicios Nova Visión S.A.S. es una microempresa del sector financiero dedicada a la prestación de servicios de crédito y actividades complementarias, debido a la naturaleza de sus operaciones y al manejo constante de recursos económicos, la empresa puede presentar riesgos asociados con el incumplimiento de pagos, el aumento de la morosidad y la falta de procedimientos estandarizados para el seguimiento de la cartera. Estos factores pueden afectar directamente su liquidez, estabilidad y capacidad operativa.

La implementación de elementos de control interno basados en el método COSO se convierte en un elemento indispensable para la empresa Multiservicios Nova Visión S.A.S. porque permite garantizar la transparencia, seguridad y eficiencia en la gestión financiera, un sistema de control interno bien elaborado permite prevenir errores, detectar irregularidades, disminuir riesgos de pérdida y fortalecer los procesos administrativos involucrados en la recuperación de cartera, además facilita el acceso a información confiable para la toma de decisiones y contribuir al crecimiento sostenible de la organización.

La recuperación de cartera representa uno de los procesos más sensibles dentro de la microfinanciera, ya que su efectividad depende del retorno oportuno de los recursos otorgados en crédito. Sin mecanismos de control adecuados, la empresa puede experimentar pérdidas significativas, deterioro de su cartera y disminución de su capacidad para ofrecer nuevos créditos. Por ello, resulta necesario identificar las debilidades presentes en el proceso inicial que es la asignación de créditos, que posteriormente afecta el área de cartera, evaluar los riesgos asociados y proponer estrategias que permitan optimizar la gestión de cobranza en esta área.

El presente estudio tiene como propósito analizar la importancia del control interno aplicado a la recuperación de cartera en Multiservicios Nova Visión S.A.S. con el fin de fortalecer sus procedimientos, mejorar los niveles de recaudo y garantizar la sostenibilidad financiera de la microempresa. A través de esta investigación se busca contribuir al mejoramiento continuo de la entidad y al desarrollo de prácticas administrativas más eficientes y confiables.

Marco teórico

Control interno

El control interno es un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos implementados por una empresa para garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las normas. según COSO (2013) un buen control interno incluye cinco partes; ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, actividades de control y supervisión, en Multiservicios Nova Visión S.A.S., actualmente hay poco seguimiento a sus clientes al momento de otorgar créditos, aumentando la morosidad, por tal motivo es de vital importancia la implementación del modelo anteriormente mencionado.

Asignación de crédito y marco legal

La asignación de créditos consiste en la evaluación y aprobación de créditos, teniendo en cuenta la capacidad de pago y el riesgo del solicitante, este proceso es clave para la estabilidad financiera de las microempresas (Gitman y Zutter, 2015). En Colombia, el **Estatuto Orgánico del sistema financiero** y **la ley 510 de 1999** obliga a las entidades financieras a implementar políticas de control interno y gestión del riesgo de crédito que respalden la toma de decisiones crediticias.

Para Multiservicios Nova Visión S.A.S. es de vital importancia el proceso de asignación de crédito, ya que este es el primer paso de la cadena de valor, dependiendo así, los procesos siguientes, del buen desarrollo de esta actividad depende, los errores o aciertos al momento de seleccionar sus usuarios.

Morosidad

Se mide comúnmente como el porcentaje de la cartera total que se encuentra en atraso, una alta morosidad implica riesgos financieros, entre ellos deterioro de capital, disminución de ingresos, aumento de provisiones y crisis de liquidez como lo expresa Brigham & Huston, 2016. Actualmente se sabe que la morosidad se origina por factores internos (fallas de gestión, controles insuficientes, procesos lentos) y externos (crisis económica, sobreendeudamiento, pérdida de empleo).

En el caso de Multiservicios Nova Visión S.A.S. actualmente tiene porcentajes de morosidad relativamente bajos, pero con el pasar el tiempo y el crecimiento empresarial, si no se hace un adecuado control interno, puede aumentar la morosidad y tener problemas futuros en su cartera.

Cadena de valor

La cadena de valor propuesta por Michael Porter, describe como las actividades internas de una empresa generan valor para el cliente, con el fin de tener una empresa competitiva y un componente innovador en el mercado. En el caso de la empresa Multiservicios Nova Visión S.A.S. la cadena de valor para la asignación de créditos es:

- Cliente solicita la información de crédito
- Asesor hace el estudio de crédito
- El cliente autoriza el tratamiento de datos personales
- Se aprueba el crédito (si es el caso favorable)

- El cliente firmar pagare
- Se presenta carta de desembolso
- Reporte a centrales de riesgo
- En caso de morosidad, se hace notificación vía telefónica
- Cobro jurídico (casos extremos)

Planteamiento del problema

Multiservicios Nova Visión S.A.S. enfrenta dificultades debido a deficiencias en su control interno, como procedimientos poco estandarizados, seguimiento limitado a los clientes y ausencia de herramientas de verificación. Estas debilidades generan morosidad, retrasos en los pagos y riesgos financieros, al no adoptar políticas claras la empresa puede verse afectada en la estabilidad y sostenibilidad financiera.

Por ello surge la necesidad de analizar el sistema de control interno aplicado al proceso de recuperación de cartera, con el fin de identificar fallas y proponer estrategias que optimicen la gestión y reduzcan los riesgos asociados.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso de recuperación de cartera en la empresa Multiservicios Nova Visión S.A.S. aplicando elementos de un modelo de control interno COSO, con el fin de identificar debilidades, riesgos financieros y establecer mejoras en los controles.

Objetivos específicos

- Identificar las políticas internas y procedimientos actuales utilizados por la empresa Multiservicios Nova Visión S.A.S. en el proceso de recuperación de cartera.
- Evaluar los mecanismos de seguimiento de control aplicados en el proceso de cartera para identificar riesgos financieros que afecten el cumplimiento de objetivos establecidos por la organización.

Metodología

Con el propósito de garantizar una búsqueda profunda y fundamentada en el proceso de estudio, se incluyó la identificación de fuentes académicas, normativas, y tecnológicas relevantes, priorizando aquellas reconocidas por la alta calidad como Scopus, Google académico, y repositorios la corporación univesitaria Uniremington donde se encuentran estudios novedosos y de mucha importancia en el área de las ciencias contables.

El estudio se desarrollará con un enfoque cualitativo y descriptivo, ya que busca analizar cómo opera el control interno y su impacto en la recuperación de cartera. Se realizará una investigación descriptiva mediante revisión documental (registro de cartera, y políticas internas), entrevistas al personal encargado de los procesos de asignación de créditos y al personal de recuperación de cartera. La información obtenida será analizada a través de una DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) con el fin de obtener diagnósticos estratégicos de la empresa y facilitar la toma de decisiones. Además, una lista de verificación y el diseño de una matriz de riesgos y controles para identificar debilidades y oportunidades de mejora. Finalmente, Con la matriz de riesgos se propondrán controles orientados a optimizar la gestión de cartera y el proceso de asignación de créditos.

Resultados y Discusiones

El análisis de los procesos de asignación de créditos y recuperación de cartera en Multiservicios Nova Visión S.A.S. permitió identificar fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades de mejora en el control interno de la empresa.

A partir de una DOFA, se identificó que la empresa cuenta con fortalezas importantes, como la experiencia en el sector, el conocimiento de sus clientes y un equipo de trabajo capacitado. Sin embargo, se identifican debilidades significativas, especialmente en la falta de seguimiento a sus clientes al momento de otorgar créditos. Estas debilidades afectan directamente a la recuperación de cartera y aumentan la probabilidad de morosidad.

La matriz de riesgos y controles, basadas en el método COSO, permitió priorizar los riesgos más críticos, entre ellos se destacan la asignación de créditos sin análisis adecuado, seguimiento tardío a los clientes morosos y la gestión insuficiente de información de cartera. Las llamadas ocasionales, a clientes atrasados en sus pagos, terminan siendo insuficientes, por ese motivo, fortalecer el sistema de control es de vital importancia, para reducir la morosidad y optimizar la eficiencia operativa.

El análisis de la cadena de valor, tanto en su estado actual y el propuesto, permitió identificar los puntos críticos donde se concentran las falencias, la propuesta de mejora consiste en implementar controles en cada etapa, seguimiento constante de la cartera y uso de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión.

Figuras y tablas

Figura 1.



Matriz DOFA Multiservicios Nova Visión S.A.S.

Análisis de una matriz DOFA

1. **Fortalezas:** puntos positivos internos de la empresa, recursos valiosos que la empresa posee.

2. **Debilidades:** puntos internos que limitan la capacidad de las empresas, se debe reconocer estas debilidades para corregirlas mediante la estandarización de procesos, implementación de mecanismos de seguimiento y capacitación al personal.
3. **Oportunidades:** factores externos positivos que la empresa puede aprovechar, permitiendo mejorar los procesos en una organización.
4. **Amenazas:** factores externos negativos que pueden afectar a la empresa, identificar a tiempo estas amenazas ayuda a planear estrategias preventivas.

Figura 2.



Cadena de valor Multiservicios Nova Visión S.A.S.

Análisis cadena de valor actual de la empresa

Conjunto de pasos de las actividades que realiza la microfinanciera para prestar servicios de préstamos, en la imagen se da inicio con una flecha, ya cumpliendo el ciclo puede volver a empezar.

Figura 3.



Cadena de valor, propuesta a Multiservicios Nova Visión S.A.S.

Tabla 1.

Checklist de verificación – Área de cartera (modelo COSO)

Área / control	Verificación	Cumple (Si/No)
Ambiente de control	El personal conoce y aplica las políticas internas de crédito y cobro.	✓
	Existe documentación completa de cada crédito otorgado.	✓
	Se mantiene la confidencialidad de la información de los clientes.	✓
Evaluación de Riesgos	Se identifican clientes con alto riesgo de mora antes de otorgamiento del crédito.	✗
	Se registra cualquier irregularidad en el análisis de crédito o pagos pendientes.	✗
	Se actualiza la base de datos de clientes y créditos periódicamente.	✓

Actividades de Control	se verifico que el checklist del asesor este completo antes de aprobar créditos.	✗
	Toda la documentación del cliente fue revisada y valida.	✓
	Los desembolsos se realizaron solo tras cumplir los requisitos establecidos.	✓
	se llevan registros de pagos, vencimientos y alertas de morosidad.	✓
	se aplica seguimiento oportuno a los clientes con pagos pendientes.	✗
	se documentan los acuerdos de pago y gestiones de recuperación	✗
Información y Comunicación	Se registraron todas las comunicaciones con los clientes.	✓
	Se informó oportunamente a gerencia sobre atrasos importantes o riesgos	✗
	Los reportes de cartera son claros, actualizados y disponibles para supervisión.	✓

Supervisión	Se revisó semanalmente el estado de la cartera	✓
	Se cumplió con auditorías internas y controles establecidos.	✓
	Se llevó acabo la efectividad de los procesos de cobro y propusieron mejoras.	✓

Básicamente sirve para responder una pregunta; ¿estamos como organización haciendo bien las cosas, para que los stakeholders cumplan con sus obligaciones?

Indicadores de cumplimiento;

(X) no cumple

(√) cumple

Tabla 2.

Matriz de riesgos y controles

Proceso	Riesgo identificado	Causa de riesgo	Probabilidad	Impacto	Control existente	Control propuesto (COSO)	Responsable
Asignación de créditos	Otorgar créditos a clientes con alta probabilidad de mora	Poco seguimiento y análisis del cliente	Alta	Alto	Revisión básica de documentos	Checklist obligatorio para asesores y validación del historial del cliente	Asesor / área de crédito
Asignación de clientes	Asignación de clientes sin criterios claros	Falta de políticas definidas	Media	Alto	Criterios informales	Definir políticas claras de asignación según perfil de riesgo	Gerencia
Recuperación de cartera	Falta de seguimiento oportuno a clientes morosos	Procesos manuales y ausencia de control	Alta	Alto	Llamadas ocasionales	Seguimiento semanal y registro obligatorio de contactos	Asesor de cartera
Gestión de cartera	Información de cartera desactualizada	Falta de actualización periódica	Media	Medio	Registros manuales	Actualización semanal y revisión cruzada de información	Área administrativa
Control interno	Incumplimiento de políticas de crédito y cobro	Falta de capacitación y supervisión	Media	Medio	Políticas documentadas	Capacitación periódica y revisión de expedientes	Control interno
Supervisión	No evaluar la efectividad de los controles	Falta de monitoreo continuo	Media	Medio	Revisión ocasional	Indicadores de morosidad e informes periódicos a gerencia	Gerente

Análisis matriz de riesgos y controles

- Riesgos con probabilidad alta + impacto alto; son los más graves y prioritarios.
- Riesgos con probabilidad media + impacto medio; se deben controlar, pero no son urgentes.
- Riesgos bajos; se monitorean

Para la empresa Multiservicios Nova Visión S.A.S, los principales riesgos están en los procesos es la asignación de créditos y recuperación de cartera, son los riesgos de mayor impacto y probabilidad, relacionándose con el poco seguimiento a los clientes, evidenciando la necesidad de fortalecer el sistema de control interno conforme al modelo COSO.

Tabla 3.

Informe de auditoria



Informe De Auditoria				
No. de Auditoria		Fecha de auditoria		
001 de 2025		Noviembre 20 al 30 de diciembre 2025		
Equipo auditor	Audidores: Deisy Paola Benavides Armero Cristian Andres Jossa Jojoa			
Objetivo:				
Analizar el proceso de recuperación de cartera en la empresa Multiservicios Nova Visión S.A.S. aplicando elementos de un modelo de control interno COSO, con el fin de identificar debilidades, riesgos financieros y establecer mejoras en los controles.				
Alcance:				
Analizar el proceso de aprobación de crédito y la gestión de cartera de la microfinanciera Multiservicios Nova Visión, y proponer matrices para mejorar la toma de decisiones.				
Técnica Utilizada:				
Visitas, observación, revision de documentos y entrevistas				
Componente COSO	Que se evaluó	Que se encontró	Hallazgo	Recomendaciones
Ambiente de control	Políticas y responsabilidades	Existen normas pero no siempre se cumplen	Falta de aplicación constante de políticas	Reforzar cumplimiento
Evaluación de riesgos	Riesgo en créditos y cartera	Creditos que no pagan	Alta morosidad, falta de liquidez	Checklist obligatorio
Actividades de control	Estudio de credito y cobro	Se comete errores, por no cumplir politicas y desarrollar procesos correctamente	Errores y falta de evaluar riesgos	Estandarizar procesos
Información y comunicación	Datos de cartera	Información desactualizada	Desiciones tardias	Actualizar y reportar procesos a gerencia
supervisión	Seguimiento de cartera	Revision ocasional	Falta de control	Supervision periodica

Reporte que explica qué se revisó, como se hizo, que se encontró y que se recomienda mejorar, con base en criterios técnicos y normativos.

Conclusiones

1. Por medio del análisis de los procesos de asignación de crédito y recuperación de cartera permitió identificar que los principales problemas de Multiservicios Nova Visión S.A.S., no están solo en los clientes, sino en los procesos internos y en la falta de controles preventivos.
2. La empresa cuenta con fortalezas importantes, como experiencia y relación con los clientes, pero estas deben complementarse con procedimientos estandarizados, seguimiento constante y herramientas tecnológicas de apoyo.
3. En síntesis, un control interno sólido y proactivo es clave para garantizar la sostenibilidad financiera y la correcta administración de los recursos de la empresa.

Referencias

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). Internal control-integrated framework. COSO.

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2017). Enterprise risk management: Integrating with strategy and performance. COSO.

Gitman, L.J. (2010). Principios de administración financiera (12^a ed.). Pearson Education.

Gitman, L.J., & Zutter, C. J. (2012). Principios de administración financiera (13^a ed.). Pearson Educación.

Ross, S.A., Westerfield, R.W., & Jordan, B.D. (2012). Fundamento de finanzas corporativas (9.^a ed.). McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Porter, M. E. (2008). Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Grupo Editorial Patria.

Congreso de la República de Colombia. (2005). Ley 964 de 2005. Por la cual se dictan normas generales y se señalan objetivos y criterios del mercado de valores.

Congreso de la República de Colombia. (2005). Ley 510 de 1999. Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema financiero y asegurador.

Superintendencia Financiera de Colombia. (2020). Sistema de control interno. Superfinanciera. Van Home, J. C., Wachowicz, J. M (2010). Fundamentos de administración financiera (13.^a ed.). Pearson Educación.

CRÉDITOS DE LIBRE INVERSIÓN

MULTINOVIS Escuela de
Conducción
San Sebastián

**¡Haz realidad tus metas
con facilidad y confianza!**

Requisitos:

- Fotocopia de cédula ampliada al 150%.
- Tener entre 18 y 70 años.
- No estar reportado en centrales de riesgo.
- Certificación de ingresos (laborales, independientes o pension).
- Antigüedad mínima: 6 meses en empleo actual o 1 año como independiente.
- Extractos bancarios de los últimos 3 meses.
- Formulario de solicitud MULTINOVIS diligenciado.
- Costo estudio de crédito: \$25.000
- Recibo de servicio público (residencia).
- 2 referencias personales o familiares

Rápido – Seguro – Confiable

322 514 88 98 – 3024578437 multinovis0124@gmail.com

MULTISERVICIOS NOVA VISION S.A.S		SOLICITUD DE CRÉDITO		Fecha de radicación DD / MM / AA	
		Radicado No.:			
		Solicitud No.:			
		Pagare No.:			
TIPO DE CRÉDITO					
LIBRE INVERSION	<input type="checkbox"/>	VIVIENDA	<input type="checkbox"/>	Primo	<input type="checkbox"/>
				VEHICULO	<input type="checkbox"/>
				Solidaridad	<input type="checkbox"/>
				Fidelidad	<input type="checkbox"/>
DATOS DEL SOLICITANTE					
NOMBRES Y APELLIDOS		IDENTIFICACION		CIUDAD Y FECHA DE EXPEDICIÓN (DD/MM/AA)	
CIUDAD Y FECHA DE NACIMIENTO		E-MAIL	ESTADO CIVIL	NÚMERO DE HIJOS	
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA		CIUDAD	TELÉFONO	CELULAR	
BARRIO	ESTRATO	VIVIENDA PROPIA	ARRENDADA	FAMILIAR	OTRA
		NOMBRE ARRENDADOR		TELÉFONO	
		VALOR ARRIENDO		\$	
PROFESIÓN	NIVEL EDUCATIVO	ACTIVIDAD ECONÓMICA	EMPRESA DONDE LABORA	DIRECCIÓN DE LA EMPRESA	
CIUDAD		TELÉFONOS-EXT.	CARGO	CONTRATO	
CRÉDITO SOLICITADO					
MONTO SOLICITADO		DESTINO DEL CRÉDITO		AUTORIZO DESEMBOLSAR EL CRÉDITO A MI CUENTA DE:	
				AHORRO	
				CORRIENTE	
NÚMERO	BANCO	A NOMBRE DE		CHEQUE	
INGRESOS			EGRESOS		
INGRESOS	\$	GASTOS	\$		
ARRENDOS	\$	ARRENDOS	\$		
OTROS	\$	OTROS	\$		
TOTAL INGRESOS	\$	TOTAL EGRESOS	\$		
ESPECIFIQUE OTROS INGRESOS			ESPECIFIQUE OTROS EGRESOS		
BIEN RAIZ					
DIRECCIÓN	CIUDAD	CASA	APTO.	OTRO	VALOR COMERCIAL
VALOR HIPOTECA	A FAVOR DE	/CUAL?			
PATRIMONIO FAMILIAR: SI ___ NO ___					
VEHICULO					
CLASE DE VEHICULO/ MODELO / MARCA	VALOR COMERCIAL	PIGNORADO	SI ___ NO ___	TIPO DE SERVICIO: PÚBLICO ___ PARTICULAR ___	
DATOS DEL CONYUGE					
NOMBRES Y APELLIDOS		NÚMERO DE CÉDULA		CIUDAD Y FECHA DE EXPEDICIÓN	
EMPLEADO ___	EMPRESA	DIRECCIÓN DONDE LABORA	TELÉFONO	INGRESOS	
INDEPENDIENTE ___					
DATOS DEL CODEUDOR					
NOMBRES Y APELLIDOS		IDENTIFICACION		CIUDAD Y FECHA DE EXPEDICIÓN	
CIUDAD Y FECHA DE NACIMIENTO		CORREO	ESTADO CIVIL	NÚMERO DE HIJOS	
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA		CIUDAD	TELÉFONO	CELULAR	
BARRIO Y ESTRATO	VIVIENDA: PROPIA	ARRENDADA	FAMILIAR	OTRA	NOMBRE DE ARRENDADOR
		Cual		TIEMPO DE RESIDENCIA	
PROFESIÓN	ACTIVIDAD	EMPRESA	DIRECCIÓN DE LA EMPRESA		
CIUDAD		TELÉFONOS-EXT.	E-MAIL	CARGO	CONTRATO
INGRESOS MENSUALES	\$	GASTOS	\$	VALOR ACTIVOS	\$
				VALOR DE SUS PASIVOS	
DATOS DEL CODEUDOR					
NOMBRES Y APELLIDOS		IDENTIFICACION		CIUDAD Y FECHA DE EXPEDICIÓN	
CIUDAD Y FECHA DE NACIMIENTO		E-MAIL	ESTADO CIVIL	NÚMERO DE HIJOS	
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA		CIUDAD	TELÉFONO	CELULAR	
BARRIO Y ESTRATO	VIVIENDA: PROPIA	ARRENDADA	FAMILIAR	OTRA	NOMBRE DE ARRENDADOR
		Cual		TIEMPO DE RESIDENCIA	
PROFESIÓN	ACTIVIDAD ECONÓMICA	EMPRESA DONDE LABORA	DIRECCIÓN DE LA EMPRESA		
CIUDAD		CELULAR	E-MAIL	CARGO	CONTRATO
INGRESOS MENSUALES	\$	GASTOS	\$	VALOR ACTIVOS	\$
				VALOR DE SUS PASIVOS (Deudas)	
REFERENCIAS					
REFERENCIAS PERSONALES					
1. NOMBRES Y APELLIDOS					TELÉFONO
CORREO ELECTRÓNICO					TELÉFONO
2. NOMBRES Y APELLIDOS					TELÉFONO

MULTISERVICIOS NOVA VISION SAS

NIT: 901780984-6

Fecha 03/12/2025

**REFERENCIA DESEMBOLO DE CRÉDITO****CARTA DE ACEPTACIÓN DESEMBOLO CRÉDITO No. 202512-223**

YO OLGA MARILIN DE LA CRUZ MERCHANCANO, mayor de edad, con CC.1.085.302.448, con domicilio

y residencia en PASTO, doy a conocer que MULTISERVICIOS NOVA VISION SAS, realizó desembolso por valor de UN MILLON CUATREOCIENTOS MIL PESOS.

(1.400.000) que recibí en efectivo en esta oficina, este crédito fue aprobado a (10) cuotas de \$ 184.500, los pagos se pueden realizar en la **CUENTA DE AHORROS NUMERO 97200003812 DE BANCOLOMBIA**, también lo puede realizar en la oficina de la entidad MULTISERVICIOS NOVA VISION SAS, ubicada en la carrera 7MA N 18 A 27 barrio CHILE, recibo a satisfacción y en sujeción al pagare suscrito con esta entidad.

CONDICIONES DE CRÉDITO

VALOR PRESTAMO:	\$1.400.000
VALOR CUOTA:	\$ 184.500
PAGO EN EFECTIVO	OFICINA o CUENTA AHORRO BANCOLOMBIA
VALOR POLIZA	\$
ESTUDIO DE CREDITO	\$ 0
ENTREGADO A CLIENTE	\$ 1.400.000
A 30 días desde el desembolso (02) de cada mes	
DIRECCIÓN DE NOTIFICACIÓN	Carrera 7ma N 18 A 27 barrio CHILE
CORREO ELECTRÓNICO:	multinovis0124@gmail.com
CELULAR PRINCIPAL	322 514 8898 NEQUI
CELULAR ALTERNO	302 457 8437

OLGA MARILIN DE LA CRUZ MERCHANCANO

CC: 1.085.302.448

TITULAR CRÉDITO

CEL: 311 355 13 54

HUELLA

ENEYDA BURBANO PORTILLA

EIMAN LOPEZ

GERENTE FINANCIERO

C.C 1.085.260.197

CEL, 302 457 84 37

ASESOR COMERCIAL

C.C 87 473 640

CEL. 322 514 88 98

CARRERA 7MA N 18*27 BARRIO CHILE

CELULAR 322 514 88 98

CORREO: multinovis0124@gmail.com



Yo (Nosotros) OLGA MARILIN DE LA CRUZ MERCHANCANO, mayor de edad identificada con CC número, 1.085.302.448

Expedida en PASTO, obrando en mi (nuestro) propio nombre y representación, manifiesto (manifestamos) y acepto (aceptamos) las condiciones aquí consignadas; razón por la cual me (nos) obligo (obligamos) a pagar en forma incondicional y solidariamente a la MULTISERVICIOS NOVA VISION SAS con NIT: 901780984-6, o a quien represente sus derechos, obrando en mi (nuestro) propio nombre y representación y por medio del presente título valor, manifesté (manifestamos) lo siguiente:

PRIMERO: Que me (nos) obligo (obligamos) a pagar en forma incondicional y solidariamente a la MULTISERVICIOS NOVA VISION SAS con NIT: 901780984-6, o a quien represente sus derechos, o la persona natural o jurídica a quien el mencionado acreedor ceda o endose sus derechos sobre este pagaré, la suma cierta de: _____ PESOS MCTE. (\$ _____), pesos moneda legal colombiana.

SEGUNDO: Que el pago total de la mencionada obligación se efectuara en un solo contado, el día _____ del mes de _____ del año _____ en la ciudad de Pasto.

TERCERO: Que me (nos) obligo (obligamos) a pagar en forma incondicional y solidariamente a la MULTISERVICIOS NOVA VISION SAS con NIT: 901780984-6, o a quien represente sus derechos, o la persona natural o jurídica a quien el mencionado acreedor ceda o endose sus derechos sobre este pagaré, los intereses del plazo a la tasa permitida por la Ley, y los de interés de mora desde el día siguiente a la fecha de exigibilidad del presente pagare, y hasta cuando su pago total se efectúe.

CUARTO: Expresamente declaro excusado el protesto del presente pagaré y los requerimientos judiciales o extrajudiciales para la constitución en mora.

QUINTO: En caso de que haya lugar al recaudo judicial o extrajudicial de la obligación contenida en el presente título valor las costas judiciales y/o los honorarios que se causen por tal razón serán a cargo del deudor.

Para constancia, se firma en la ciudad de Pasto, A los (03) día del mes de diciembre de 2025

EL DEUDOR,

Nombre: _____

C.C No: _____

EL DEUDOR SOLIDARIO,

Nombre: _____

C.C No: _____



CARTA DE INSTRUCCIONES PARA LLENAR ESPACIOS EN BLANCO

Yo (Nosotros) OLGA MARILIN DE LA CRUZ MERCHANCANO, mayor de edad identificado con CC número, 1.085.302.448 DE PASTO

con domicilio en PASTO, obrando en mi (nuestro) propio nombre y representación autorizo (Autorizamos) expresamente a MULTISERVICIOS NOVA VISION SAS con NIT: 901780984-6, o a quien represente sus derechos, o la persona natural o jurídica a quien el mencionado acreedor ceda o endose sus derechos sobre este pagaré, para que haciendo uso de las facultades conferidas por el artículo 622 del código de Comercio, llene los espacios en blanco en el Pagare adjunto No:202512-223, para lo cual deberá ceñirse a las siguientes instrucciones:

1.El valor será igual al de todas las obligaciones exigibles a mi (nuestro) cargo y a favor de MULTISERVICIOS NOVA VISION SAS con NIT: 901780984-6, que existen en el momento de ser llenados los espacios.

2.La tasa de interés, tanto para los intereses que se causen durante el plazo, como para los intereses moratorios, será igual a la permitida por ley en el momento de llenar los espacios.

3.La fecha de vencimiento será aquella en que se llenen los espacios en blanco.

Autorizo(autorizamos) al Acreedor para que declare vencido el plazo y para que exija la cancelación del saldo pendiente a su favor más los intereses, costas y gastos a que haya lugar en cualesquiera de los siguientes casos: a) Por mora o incumplimiento del pago de la deuda pactada o de cualquiera de las obligaciones derivadas del presente título valor; b) En caso de demanda judicial o persecución de los bienes

