

**EVALUACION CUALITATIVA DE LAS GARANTIAS DE LOS CREDITOS VIVIENDA,  
CONSUMO Y FOMENTO EMPRESARIAL DE LA SECCIONAL CAVIPETROL  
BUCARAMANGA**



**WILVER ALFREDO ORTEGA GELVEZ**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
FACULTAD CONTADURIA PÚBLICA  
BUCARAMANGA  
2008**

**INFORME FINAL PRÁCTICA ACADEMICA  
EVALUACION CUALITATIVA DE LAS GARANTIAS DE LOS CREDITOS VIVIENDA,  
CONSUMO Y FOMENTO EMPRESARIAL DE LA SECCIONAL CAVIPETROL  
BUCARAMANGA**



**WILVER ALFREDO ORTEGA GELVEZ  
CODIGO: U00008954**

**Tutor:  
Profesora Nidia Marcela Reyes**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
FACULTAD CONTADURIA PÚBLICA  
BUCARAMANGA  
2008**

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	
1. PLAN DE TRABAJO	1
2. EVALUACION CUALITATIVA DE LAS GARANTIAS DE LOS CREDITOS VIVIENDA, CONSUMO Y FOMENTO EMPRESARIAL DE LA SECCIONAL CAVIPETROL BUCARAMANGA.	2
2.1 GESTION DEL RIESGO CREDITICIO, Y PROCEDIMIENTOS DE LAS DIFERENTES LINEAS DE CREDITO DE CAVIPETROL.	2
2.1.1 Gestión del Riesgo Crediticio	2
2.1.1.1 Políticas de Administración del Riesgo Crediticio	2
2.1.1.2 Procesos de Administración del Riesgo Crediticio	3
2.1.1.3 Modelos para la estimación o cuantificación de pérdidas esperadas	3
2.1.1.4 Sistema de Provisiones	3
2.1.1.4.1 Provisiones individuales o específicas	4
2.1.1.4.2 Provisiones individuales contra cíclicas	4
2.1.1.4.3 Provisión general	4
2.1.1.4.4 Ordenes de constitución de provisiones	4
2.1.1.5 Procesos de control interno	4
2.1.2 Cavipetrol	4
2.1.2.1 Misión	4
2.1.2.2 Visión	4
2.1.2.3 Portafolio de Servicios	4
2.1.2.4 Líneas de Crédito	5
2.1.2.4.1 Vivienda	6
2.1.2.4.2 Consumo	6
2.1.2.4.3 Fomento Empresarial	6
2.2 EVALUACION CUALITATIVA DE LAS GARANTIAS DE LOS CREDITOS DE VIVIENDA, CONSUMO Y FOMENTO EMPRESARIAL, A PARTIR DE UNA MUESTRA DE CREDITOS DE LA SECCIONAL DE BUCARAMANGA.	7
2.2.1. Aspectos a tener en cuenta en la evaluación cualitativa.	7
2.2.2 Ejecución de la evaluación cualitativa	8
2.3 INFORMES ESTADISTICOS DE LA EVALUACION CUALITATIVA.	9
2.3.1 Informes de evaluación de riesgos.	9
2.3.1.1 Tipos de Crédito	9
2.3.1.2 Clasificación Consumo	10
2.3.1.3 Documentos sin digitalizar consumo	11
2.3.1.4 Documentos sin digitalizar vivienda	12
2.3.1.5 Documentos sin digitalizar fomento empresarial	13
2.3.2 Informes de Inconsistencias.	14
2.3.2.1 Tipo de Inconsistencias	14
2.3.2.2 Estado de Inconsistencias	15
2.3.3 Informes de avalúos y certificados.	16

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES  
BIBLIOGRAFIA  
ANEXOS

17

## LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla No.1 Plazos, Tasas y Cupos	6
Tabla No.2 Tipos de Créditos	9
Tabla No.3 Clasificación Créditos de Consumo	10
Tabla No.4 Documentos sin digitalizar consumo	11
Tabla No.5 Documentos sin digitalizar vivienda	12
Tabla No.6 Documentos sin digitalizar fomento empresarial	13
Tabla No.7 Tipo de Inconsistencias	14
Tabla No.8 Estado de Inconsistencias	15
Tabla No. 9 Tipo de Inconsistencias avalúos	16

## LISTA DE GRAFICOS

	pág.
Gráfico No.1 Tipos de Créditos	9
Gráfico No.2 Clasificación Créditos de Consumo	10
Gráfico No.3 Documentos sin digitalizar consumo	11
Gráfico No.4 Documentos sin digitalizar vivienda	12
Gráfico No.5 Documentos sin digitalizar fomento empresarial	13
Gráfico No.6 Tipo de Inconsistencia	14
Gráfico No.7 Estado de Inconsistencia	15
Gráfico No.8 Tipo de Inconsistencia avalúos	16

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo No.1 Formato de Evaluación de Riesgos:	21
Anexo No 2 Bitácora de Avalúos y Certificados	22
Anexo No.3 Bitácora de Inconsistencias Encontradas	23
Anexo No. 4 Mails de reporte de inconsistencias	24

## INTRODUCCION

A través de la colocación de las diferentes líneas de créditos, Cavipetrol obtiene los mayores resultados financieros desde el punto de vista de la rentabilidad, es por eso que los afiliados a la Corporación, al cierre de cada ejercicio contable, se ven favorecidos con diversidad de beneficios para el mejoramiento de su calidad de vida y la de su núcleo familiar.

Como la Cartera es el activo más importante en una Entidad Financiera, se hace importante que Cavipetrol cuente con un Sistema de Administración del Riesgo crediticio SARC, de acuerdo con los requisitos mínimos exigidos por los distintos órganos de control, con el fin de mantener evaluado, controlado el riesgo crediticio, desde la vida del crédito hasta su muerte y así minorar el impacto en la provisión de cartera.

Es por eso, que la evaluación cualitativa a las garantías, realizada sobre una muestra de las diferentes líneas de créditos, es de vital importancia, ya que contribuirá a mantener controlado de manera permanente el riesgo de la cartera, identificar las falencias actuales en el proceso de garantías y evitar pérdidas en el Patrimonio de la Corporación.



## **1. PLAN DE TRABAJO**

EVALUACION CUALITATIVA DE LAS GARANTIAS DE LOS CREDITOS VIVIENDA,  
CONSUMO Y FOMENTO EMPRESARIAL DE LA SECCIONAL CAVIPETROL  
BUCARAMANGA.

## **2. EVALUACION CUALITATIVA DE LAS GARANTIAS DE LOS CREDITOS VIVIENDA, CONSUMO Y FOMENTO EMPRESARIAL DE LA SECCIONAL CAVIPETROL BUCARAMANGA.**

### **2.1 GESTION DEL RIESGO CREDITICIO, Y PROCEDIMIENTOS DE LAS DIFERENTES LINEAS DE CREDITO DE CAVIPETROL.**

**2.1.1 Gestión del Riesgo Crediticio:** El RC<sup>1</sup> es la posibilidad de que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones. Las entidades vigiladas deben evaluar permanentemente el riesgo incorporado en sus activos crediticios, tanto en el momento de otorgar créditos como a lo largo de la vida de los mismos, incluidos los casos de reestructuraciones. Para tal efecto, las entidades deben diseñar y adoptar un SARC<sup>2</sup>.

El SARC debe contener políticas y procedimientos claros y precisos que definan los criterios y la forma mediante la cual la entidad evalúa, asume, califica, controla y cubre su riesgo crediticio. Para ello, los órganos de dirección, administración y control de las entidades deben adoptar políticas y mecanismos especiales para la adecuada administración del riesgo crediticio, no sólo desde la perspectiva de su cubrimiento a través de un sistema de provisiones, sino también a través de la administración del proceso de otorgamiento de créditos y permanente seguimiento de éstos.

El SARC debe contar al menos con los siguientes componentes básicos:

**2.1.1.1 Políticas de administración del RC:** Las políticas de administración del RC deben ser adoptadas por la junta directiva o el consejo de administración, tratándose de las cooperativas financieras, definiendo con claridad y precisión los criterios bajo los cuales la organización debe evaluar, calificar, asumir, controlar y cubrir el RC. Igualmente, la junta directiva o el consejo de administración, debe establecer los mecanismos y controles necesarios para asegurar el cumplimiento estricto de dichas políticas y de las normas que le son aplicables al proceso de administración del RC. Estas políticas deben contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estructura Organizacional
- Límites de exposición crediticia y de pérdida tolerada
- Otorgamiento de crédito
- Garantías
- Seguimiento y Control
- Constitución de provisiones
- Capital Económico

---

<sup>1</sup> Riesgo Crediticio

<sup>2</sup> Sistema de administración del riesgo crediticio

- Recuperación de Cartera
- Políticas de las bases de datos que soportan el SARC.

**2.1.1.2 Procesos de administración del RC:** El SARC debe contar con procesos para la identificación, medición y control del RC. En ellos se deben definir en forma clara y expresa las responsabilidades de cada uno de los funcionarios y organismos internos involucrados en dicha administración, así como los sistemas de seguimiento de ésta, contemplando la adopción de medidas frente a su incumplimiento. En la definición de los procesos se deben precisar, al menos, las siguientes responsabilidades:

- Responsabilidad de la Junta Directiva o Consejo de Administración
- Responsabilidad del nivel administrativo de la entidad.
- Contenido mínimo de los procesos

Los procesos adoptados deben generar la información necesaria para evaluar los respectivos riesgos, apoyar la toma de decisiones y abarcar las siguientes etapas relacionadas con la operación de crédito:

- a) Otorgamiento. Como mínimo en el proceso de otorgamiento se deben considerar los siguientes parámetros:
  - i. Información previa al otorgamiento de un crédito
  - ii. Selección de variables y segmentación de portafolios
  - iii. Capacidad de pago del deudor
  - iv. Garantías que respaldan la operación y criterios para estimar su valor y eficacia
- b) Seguimiento y control.
- c) Recuperación.

**2.1.1.3 Modelos para la estimación o cuantificación de pérdidas esperadas:** El SARC debe estimar o cuantificar las pérdidas esperadas de cada modalidad de crédito. Al adoptar sistemas de medición de tales pérdidas, dentro de su SARC las entidades pueden diseñar y adoptar respecto de la cartera comercial, de consumo, de vivienda y de microcrédito, ya sea para uno, algunos o la totalidad de sus portafolios ó para alguno o la totalidad de los componentes de la medición de la pérdida esperada, sus propios modelos internos de estimación; ó aplicar, para los mismos efectos, los modelos de referencia diseñados por la SFC<sup>3</sup> para diversos portafolios, bajo los supuestos previstos en el presente capítulo. Las entidades que opten por diseñar y adoptar sus propios modelos para uno o más portafolios deben presentarlos a la SFC para su evaluación previa, la cual, en todos los casos, emitirá un pronunciamiento respecto de su objeción o no para que sean aplicados, de acuerdo con las reglas sobre los modelos de referencia de la SFC y los modelos internos de las entidades.

**2.1.1.4 Sistema de Provisiones:** Para cubrir el RC el SARC debe contar con el siguiente sistema de provisiones, las cuales deben calcularse en función de las pérdidas esperadas que arroje la aplicación del modelo interno o el de referencia, según sea el caso.

---

<sup>3</sup> Superintendencia Financiera de Colombia

**2.1.1.4.1 Provisiones individuales o específicas:** Son las provisiones que reflejan el RC particular de cada deudor. Deben determinarse de acuerdo con el modelo interno, o el de referencia o cumpliendo las reglas establecidas en el Anexo 1 del presente Capítulo, según las reglas sobre los modelos de referencia de la SFC y los modelos internos de las entidades.

**2.1.1.4.2 Provisiones individuales contracíclicas:** Son las provisiones que reflejan los cambios en el RC de cada deudor, producto del deterioro en la capacidad de pago como consecuencia de los períodos de crisis. Los modelos internos o de referencia deben tener en cuenta y calcular esta provisión con base en la información disponible que refleje el deterioro de los créditos para sus clientes y portafolios en períodos comprobados de crisis.

**2.1.1.4.3 Provisión general:** Corresponde como mínimo al uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta. La constitución de provisiones generales adicionales, requerirá la aprobación de la asamblea general de accionistas o de asociados de la respectiva entidad, con una mayoría decisoria superior al 85% y deberá fundamentarse técnicamente.

**2.1.1.4.4 Ordenes de constitución de provisiones:** De acuerdo con lo dispuesto en las reglas sobre los modelos de referencia de la SFC y los modelos internos; las entidades cuyos modelos internos no sean objetados por la SFC deberán emplearlos para el cálculo y constitución de provisiones para el respectivo portafolio.

**2.1.1.5 Procesos de control interno:** El diseño e implementación de un esquema para la administración del RC debe contar con procesos de control interno, mediante los cuales se verifique la implementación de las metodologías, procedimientos y, en general el cumplimiento de todas las reglas de su funcionamiento, incluyendo especialmente el oportuno flujo de información a la junta directiva, consejo de administración y al nivel administrativo de la entidad.

## **2.1.2. Cavipetrol**

**1.1.1.1 Misión:** Somos una Corporación de derecho privado, sin ánimo de lucro, con cubrimiento nacional, que busca satisfacer efectiva y competitivamente las necesidades de vivienda, ahorro, crédito y servicios de nuestros afiliados y clientes, propendiendo por su desarrollo integral.

**1.1.1.2 Visión:** Ser la mejor opción de nuestros afiliados y clientes en la satisfacción de sus necesidades de vivienda, ahorro, créditos y servicios, con una clara diferenciación basada en su portafolio, cultura de servicio y eficiencia, capaz de extender el núcleo de negocio con un adecuado retorno económico y social.

### **1.1.1.3 Portafolio de Servicios**

**Ahorro:** Cavipetrol ofrece a sus afiliados una amplia gama de productos de ahorro dentro de los que se encuentran: Fondo de Ahorro e Inversión, FAI (incluye tarjeta débito para el manejo de la cuenta y excelentes rendimientos), Títulos de depósito Cavipetrol (TDC's), Títulos de ahorro recreativo.

**Aportes:** Este es un producto que le permite a todos los afiliados aportar una suma de dinero quincenal o mensual de su salario, el cual es base para el otorgamiento de créditos y por el que la Corporación hace un reconocimiento de la pérdida de poder adquisitivo. Dentro de este aporte también participa Ecopetrol con una suma igual a la que aporta el afiliado sólo si es activo.

**Créditos:** Existe un amplio portafolio de créditos que Cavipetrol ofrece a sus afiliados. Para cada uno de estos préstamos existe un destino específico del crédito, plazo, periodicidad y cuota. Los créditos se dividen en tres grupos: Vivienda, Consumo y Promoción Empresarial. Cabe resaltar que Cavipetrol maneja las tasas de interés más bajas del país.

**Turismo Social:** Dentro de los servicios que ofrece Cavipetrol a todos sus afiliados, se destaca el producto Turismo Social. Este producto tiene como finalidad permitir la recreación y esparcimiento sano para todos los afiliados y su núcleo familiar.

**Seguros:** Cavipetrol también ofrece a sus afiliados en alianza con los mejores corredores de seguros, varios paquetes que incluyen cubrimiento para los siguientes riesgos: vida, hogar, automóviles, soat. El pago de estos servicios lo pueden realizar nuestros afiliados por nómina.

**COOPSERFUN:** Es un servicio gratuito que se presta a los afiliados y su familia en caso de fallecimiento de alguno de ellos.

**Promoción Empresarial:** Es un Producto integral que busca apoyar a los afiliados de la Corporación en la creación de sus empresas y en el desarrollo y/o fortalecimiento de las existentes, mediante capacitación, evaluación de proyectos, créditos, asesorías y bolsa de negocios.

**2.1.2.4 Líneas de Crédito:** Para solicitar cualquier crédito en Cavipetrol, los afiliados deberán cumplir los siguientes requisitos:

- A. No ser deudor moroso de la Corporación por ninguna línea de crédito.
- B. Estar haciendo el aporte correspondiente
- C. Tener capacidad de pago por nómina en el momento de la solicitud.
- D. Presentar solicitud escrita en el formato correspondiente para tal efecto.
- E. Presentar junto con la solicitud la documentación completa, de acuerdo con lo exigido para cada línea de crédito.
- F. Presentar la certificación de afiliación a otras cooperativas en donde conste el aporte y su estado crediticio actual.
- G. Consulta a la CIFIN con validez de 30 días, impresa en el momento del desembolso inicial o el anticipo. Se consultará al deudor principal para créditos con monto hasta 10 millones de pesos y para obligaciones de monto superior, se consultará al deudor y codeudores. No se requiere consulta para reestructurar créditos sin giro de recursos. A continuación se describe el criterio de aprobación y desembolso de crédito:
  - Afiliados calificados con “A” y “B” se les otorgará el crédito.
  - Afiliados calificados con “C” deben presentar certificación de que las obligaciones ya están al día por parte de la entidad que los reportó.

- Afiliados calificados con “D” y “E”, o cartera castigada, transitoriamente deberán presentar certificación de que las obligaciones ya están al día por parte de la entidad que los reportó.

En todos los casos la solicitud deberá estar acompañada de los 4 últimos desprendibles de pago de nómina y fotocopia del último, con el fin de verificar su autenticidad. Se deben verificar que las obligaciones que el afiliado tiene con las cooperativas aparecen en el recibo de pago.

Las tres grandes líneas de crédito que ofrece Cavipetrol son:

**2.1.2.4.1 Vivienda:** El crédito único de vivienda será otorgado para los siguientes usos:

- Para compra de vivienda nueva o usada.
- Para construcción
- Para liberación de gravámenes hipotecarios por entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, constituidos sobre vivienda del propiedad del afiliado con entidades destinadas a financiación de vivienda o que se hayan generado como consecuencia de la adquisición de ésta. En ningún caso se autorizará para liberación de gravámenes hipotecarios con personas naturales.
- Para mejoras hasta el 30% del inmueble según avalúo.

**2.1.2.4.2 Consumo.** Las modalidades de crédito de consumo, adicional de consumo, crédito Libre son destinadas a libre inversión, excepto el crédito de bienestar que se otorga para educación, turismo, calamidad y compra de computador.

**2.1.2.4.3 Fomento Empresarial:** El préstamo de fomento de desarrollo empresarial, es una línea de crédito para financiar el desarrollo de proyectos de producción, transformación y servicios en los sectores pecuario, agroindustrial, industrial, manufacturero, comercio, turismo, transporte, salud, explotación comercial de minas, servicios generales, servicios técnicos y servicios profesionales.

Tabla No. 1. Plazos, Tasas y Cupos

Línea de Crédito	Plazo en Años	Interés N.Q.V.	Interés E.A.	Cuota quincenal por millón	Cuota mensual por millón	Cuota semestral por millón	Cupo máximo
Línea única de vivienda	12	10.5%	11.0456%	6'114	12'255	75'160	De 100 a 200 SMMLV **
Libre ***	8	17%	18.4595%	9'545	19'157	119'108	110 SMMLV
Consumo	5	13%	13'8429%	11'355	22'771		Revisar cupo
Adicional de Consumo	3	17%	18.4595%	17'778	35'683		Revisar cupo

Bienestar *	3	10%	10.4941%	16'105	32'277	197'750	20 SMMLV
Fomento y desarrollo empresarial	6	10%	10.4941%	9'249	18'536		150 SMMLV
** Afiliación de 1 a 3 años hasta 100 SMMLV				** Afiliación de más de 3 años hasta 200 SSMLV			
Libre: de 2 a 24 meses de afiliación hasta 8 SMMLV Garantía hipotecaria o un codeudor.		Libre: de 24 a 48 meses de afiliación hasta 50 SMMLV Garantía hipotecaria o dos codeudores.		Libre: más de 48 meses de afiliación hasta 110 SMMLV Garantía hipotecaria			
SMMLV Salario mínimo mensual legal vigente							
NOTA: Los préstamos hipotecarios pagan seguro de vida, incendio y terremoto. Los préstamos libre y de consumo pagan seguro de vida.							

Fuente. Instructivo de subgerencia financiera Cavipetrol.

## 2.2 EVALUACION CUALITATIVA DE LAS GARANTIAS DE LOS CREDITOS DE VIVIENDA, CONSUMO Y FOMENTO EMPRESARIAL, A PARTIR DE UNA MUESTRA DE CREDITOS DE LA SECCIONAL DE BUCARAMANGA.

**2.2.1. Aspectos a tener en cuenta en la evaluación cualitativa:** Para la evaluación cualitativa de las garantías de los créditos, se realizó un estudio detallado teniendo en cuenta los ítems más relevantes para la dirección de riesgos y análisis financiero. A continuación se describe el proceso de evaluación y los aspectos tenidos en cuenta en el análisis de cada crédito, realizado sobre una muestra de 74 créditos de la seccional de Bucaramanga:

- **Avalúos:** El valor del crédito o los créditos que el inmueble respalde, no debe superar el 80% del avalúo comercial, si lo supera se debe informar la diferencia a la Dirección de Riesgos y Análisis Financiero para que la incluya en la provisión. La correcta actualización de los avalúos es de vital importancia ya que sobre estos se aseguran los inmuebles que son el patrimonio de los afiliados, por eso se hace necesario que si el avalúo tiene una antigüedad mayor a 3 años de expedición, se debe pedir al afiliado su actualización. Se debe verificar el correcto diligenciamiento de los siguientes campos: Nombre del afiliado, fecha de expedición del avalúo, dirección del inmueble, número de matrícula inmobiliaria, número predial, valor comercial y valor de la construcción.
- **Certificado de Libertad y Tradición:** Si el certificado tiene una antigüedad mayor a 3 años de expedición, se debe solicitar su actualización; Cavipetrol asume este costo. Se verifica que los datos de la escritura ya sea de primer o segundo grado, se encuentren correctamente en el certificado como el número, notaría, fecha, ciudad de la notaría y la especificación. Por último se debe cotejar la dirección del inmueble que aparece en el certificado de libertad y tradición con la del avalúo, y en caso que no coincidan se debe solicitar la respectiva corrección.

- **Pagarés:** Es necesario verificar en el pagaré, la firma y huella dactilar del índice derecho del afiliado y codeudores si los hay, que la cuantía girada corresponda a la que aparezca en el pagaré y el número del pagaré. Para el caso de pagares respaldados con hipoteca, es necesario verificar que los datos de la escritura como número, notaría, fecha, ciudad de la notaría estén correctamente en el mismo. Si el inmueble es de propiedad del afiliado (a) y cónyuge, el pagaré debe ir firmado por los dos con sus respectivas huellas dactilares del índice derecho. En el certificado de libertad y tradición se coteja la propiedad del inmueble y que no tenga ninguna restricción de dominio como por ejemplo: Embargos, ventas; para que se pueda realizar la anotación de la hipoteca a favor de Cavipetrol. Los errores encontrados se notificaran vía correo electrónico al funcionario que tramitó ese crédito para su corrección.
- **Escritura Pública:** Se verifica que la hipoteca sea de primer grado, cuando se encuentren casos de hipoteca de segundo grado, se debe corroborar que la sumatoria de las dos hipotecas no supere el 80% del avalúo comercial del inmueble.
- **Digitalización:** Se verifica que en el sistema de digitalización “Royal” se encuentren los siguientes documentos: Cédula de ciudadanía del afiliado, pagares, Recibo de pago, avalúos, certificado de libertad, registro civil de nacimiento, solicitud de crédito, afiliación y análisis de capacidad de pago. Si no se encuentra digitalizado alguno de estos documentos se debe remitir en primera instancia al funcionario de archivo para comprobar la existencia física del mismo, posteriormente se debe solicitar por medio de correo electrónico al mismo funcionario, enviarlo a digitalización. En lo referente a certificado de tradición y libertad, escritura pública y pagaré, el correo debe remitirse al funcionario encargado de las custodias.
- **Información del Sistema:** En el sistema financiero y contable de la empresa se debe verificar que los datos del pagaré, escritura pública, certificado de libertad y avalúos mencionados anteriormente, deben aparecer correctamente al realizar la consulta de pagarés y datos hipotecarios. En caso contrario, se debe notificar vía correo electrónico al coordinador de crédito y cartera, para que éste lo remita al administrador de base de datos para su respectiva inclusión o corrección.
- **Otros Aspectos:** todos los créditos del conflicto laboral deben ser evaluados por corresponder a reestructuraciones. Los créditos de fomento empresarial deberán contar con su correspondiente consulta a la CIFIN o Datacrédito, realizada al momento del estudio del crédito.

**2.2.2 Ejecución de la evaluación cualitativa:** De acuerdo a los aspectos evaluados en la muestra de créditos analizada, se alimentaron 3 bitácoras, que iban almacenando las inconsistencias encontradas en cada uno de los documentos.

- **Formato de Evaluación de Riesgos:** De acuerdo a la Superintendencia Financiera de Colombia, la empresa debe mantener evaluado y controlado el riesgo crediticio. Se diseñó un formato que sirve como estructura para analizar cada crédito de la muestra evaluada. Aquí se ingresan los datos del crédito, basándose en la información



publicada en la herramienta Royal Web, almacenada en el sistema financiero y contable FYC o custodiada en la hoja de vida de cada afiliado. Ver Anexo No. 1

- Bitácora de Avalúos y Certificados: Si al diligenciar el formato de evaluación de riesgos se detecta que el avalúo o el certificado de tradición y libertad tiene una fecha de expedición mayor a 3 años ó no cumple con los siguientes requisitos, se ingresan en esta bitácora y se solicita su cambio. Ver Anexo No. 2
- Bitácora de Inconsistencias Encontradas: En este archivo se ingresan todas las inconsistencias encontradas en la evaluación cualitativa, detallando el proceso que se llevo a cabo para encontrar el error. Se activa el campo de pendiente, hasta que el funcionario encargado realice la corrección. Se envía correo electrónico al funcionario con copia a la Coordinadora de área y al Director de la Seccional detallando el hallazgo. Ver Anexo No. 3

## 2.3 INFORMES ESTADISTICOS DE LA EVALUACION CUALITATIVA.

### 2.3.1 Informes de evaluación de riesgos.

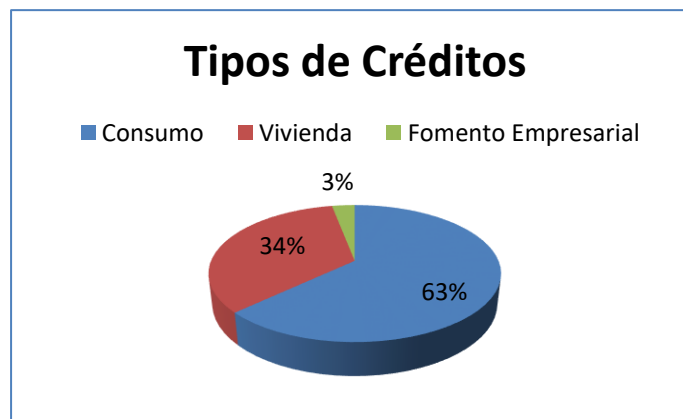
Con base en esta evaluación se determinaron los siguientes resultados:

#### 2.3.1.1 Tipos de Crédito

Tabla No. 2 Tipos de Crédito

	Tipos de Créditos Ponderado	Tipos de Créditos Numérico
Consumo	63%	47
Vivienda	34%	25
Fomento Empresarial	3%	2

Gráfico No. 1. Tipos de Créditos



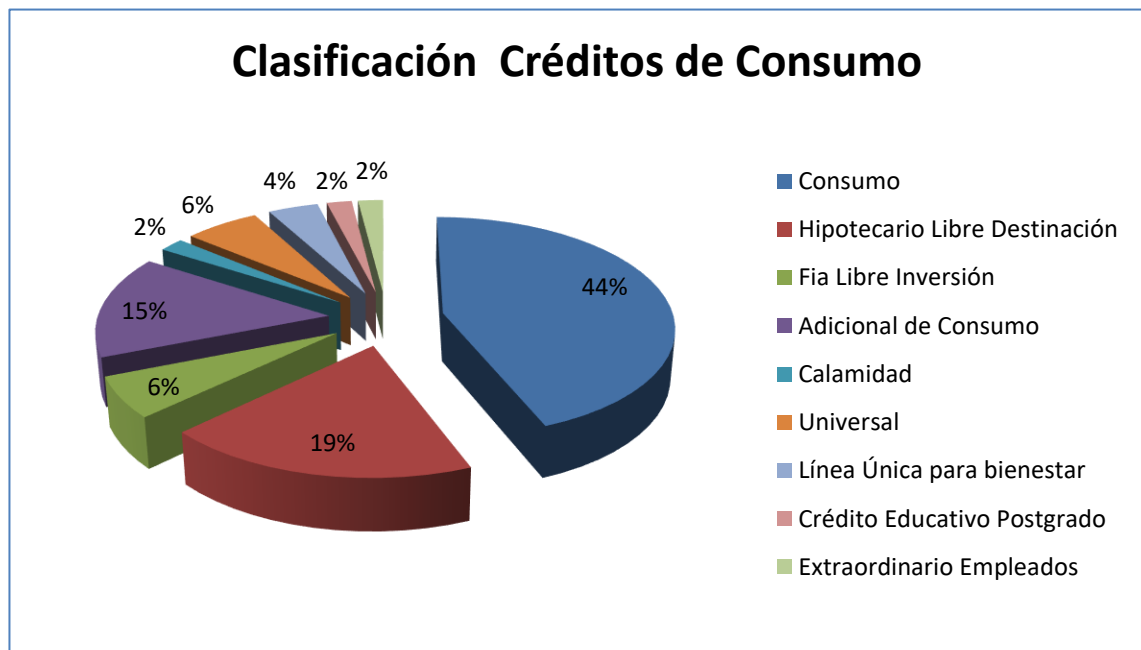
Se puede evidenciar que los créditos que más demandan los afiliados son los créditos de consumo, esto debido a su baja tasa de interés, amplio plazo y minoría de requisitos. Por otra parte este tipo de crédito es de libre inversión, lo que no condiciona al afiliado en el gasto o inversión a realizar.

### 2.3.1.2 Clasificación Consumo

Tabla 3. Clasificación Créditos de Consumo

	Clasificación Consumo Ponderado	Clasificación Consumo Numérico
Consumo	44%	20
Hipotecario Libre Destinación	19%	9
Fia Libre Inversión	6%	3
Adicional de Consumo	15%	7
Calamidad	2%	1
Universal	6%	3
Línea Única para bienestar	4%	2
Crédito Educativo Postgrado	2%	1
Extraordinario Empleados	2%	1

Gráfico No. 2. Clasificación Créditos de Consumo



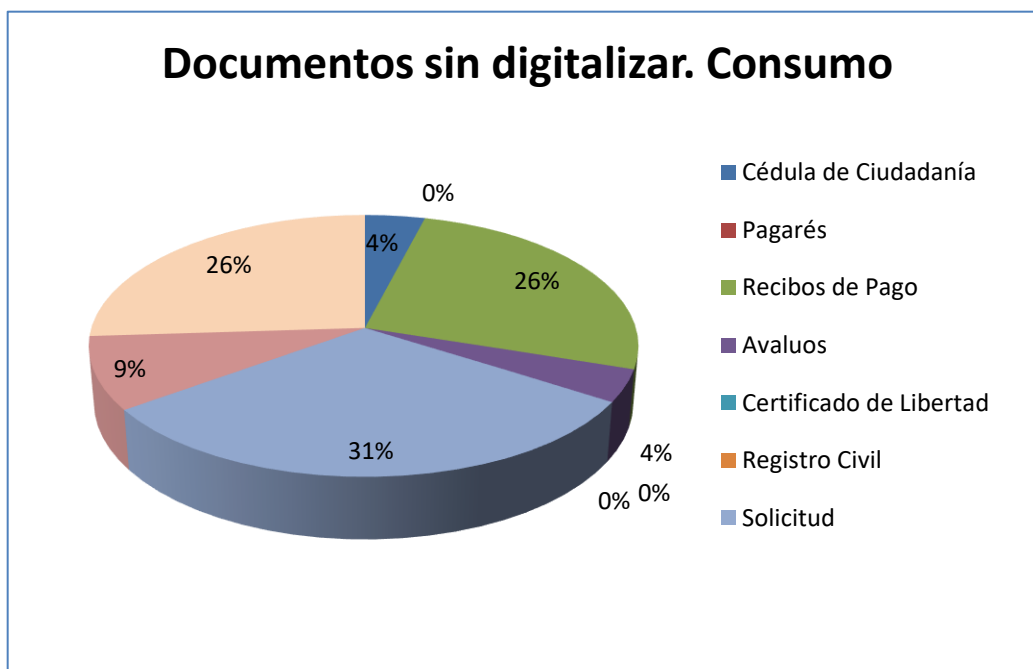
En esta clasificación se presentan las diferentes modalidades del crédito de consumo, en donde el crédito que lleva su mismo nombre es el más utilizado

### 2.3.1.3 Documentos sin digitalizar consumo

Tabla 4. Documentos sin digitalizar consumo

	Documentos sin digitalizar. Consumo
Cédula de Ciudadanía	4%
Pagarés	0%
Recibos de Pago	26%
Avaluos	4%
Certificado de Libertad	0%
Registro Civil	0%
Solicitud	31%
Afiliación	9%
Análisis de Capacidad de Pago	26%

Gráfico No. 3. Documentos sin digitalizar consumo



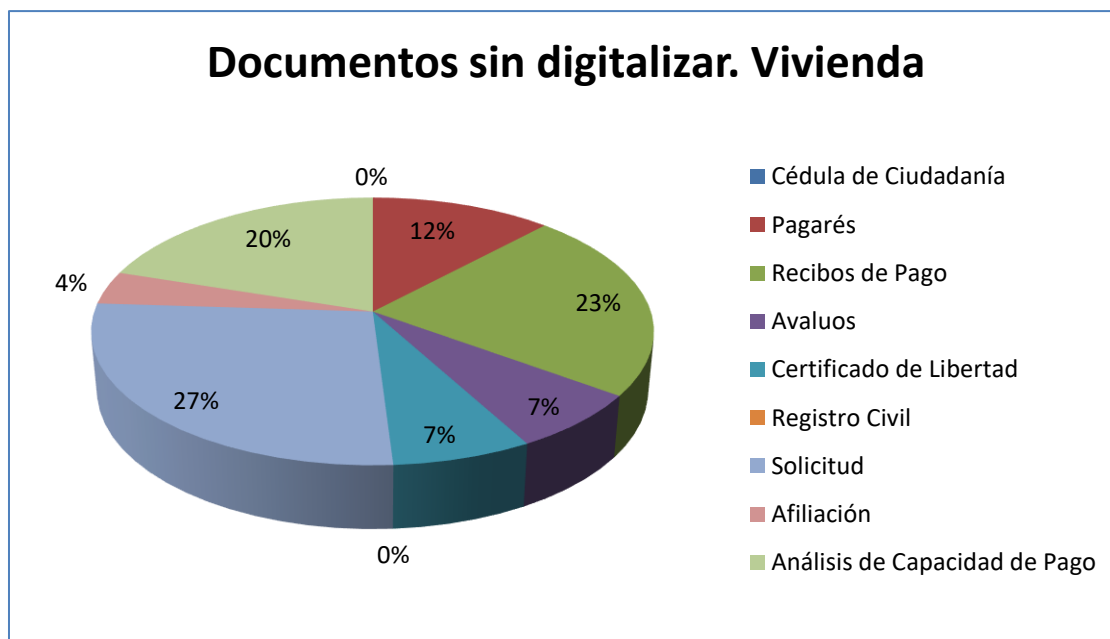
Se puede observar que la inconsistencia que más se presenta en la digitalización de documentos de consumo es la falta de solicitud de crédito en la herramienta royal. Esto se debe a que en algunos casos esta solicitud respalda otros créditos del afiliado, en otras ocasiones el funcionario encargado del envío omite este paso o finalmente aparecen ubicados dentro de otra carpeta que no corresponde.

### 2.3.1.4 Documentos sin digitalizar vivienda

Tabla No. 5 Documentos sin digitalizar vivienda

	Documentos sin digitalizar. Vivienda Ponderado	Documentos sin digitalizar. Vivienda Numérico
Cédula de Ciudadanía	0%	0
Pagarés	12%	3
Recibos de Pago	23%	6
Avaluos	7%	2
Certificado de Libertad	7%	2
Registro Civil	0%	0
Solicitud	27%	7
Afiliación	4%	1
Análisis de Capacidad de Pago	20%	5

Gráfico No. 4. Documentos sin digitalizar vivienda



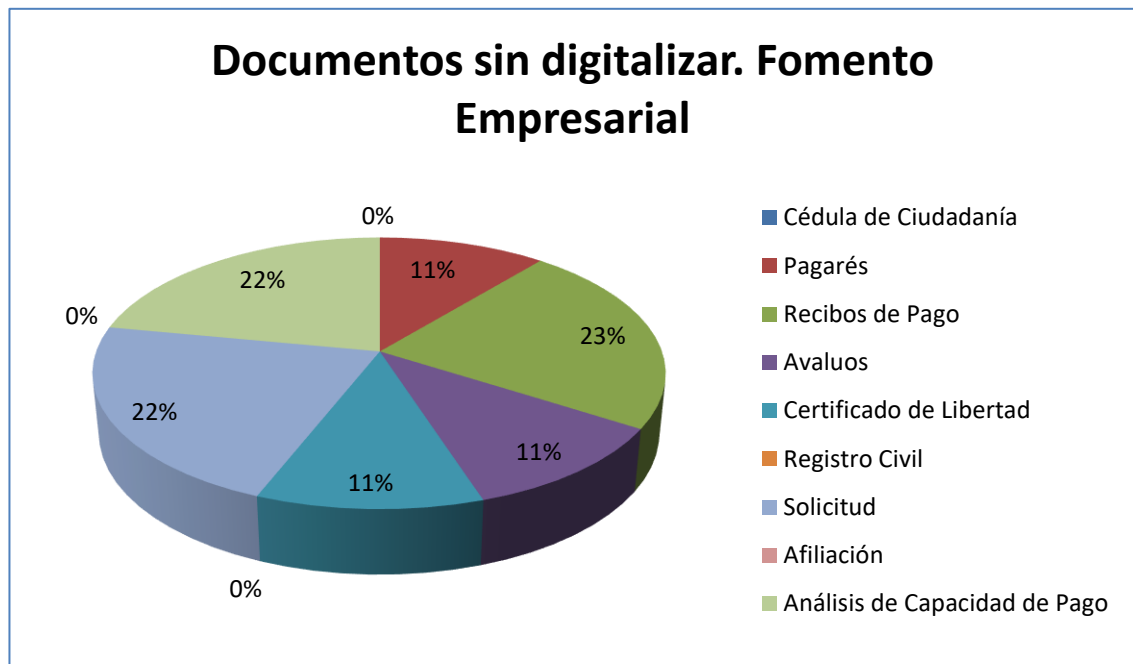
Se puede observar que de los documentos sin digitalizar en el crédito de vivienda es nuevamente la solicitud del crédito.

### 2.3.1.5 Documentos sin digitalizar fomento empresarial

Tabla No. 6 Documentos sin digitalizar fomento empresarial

	Documentos sin digitalizar. Fomento Empresarial Ponderado
Cédula de Ciudadanía	0%
Pagarés	11%
Recibos de Pago	23%
Avaluos	11%
Certificado de Libertad	11%
Registro Civil	0%
Solicitud	22%
Afiliación	0%
Análisis de Capacidad de Pago	22%

Gráfico No. 5. Documentos sin digitalizar fomento empresarial



Finalmente en el crédito de fomento empresarial reiteramos que la falencia en digitalización continúa siendo la solicitud del crédito.

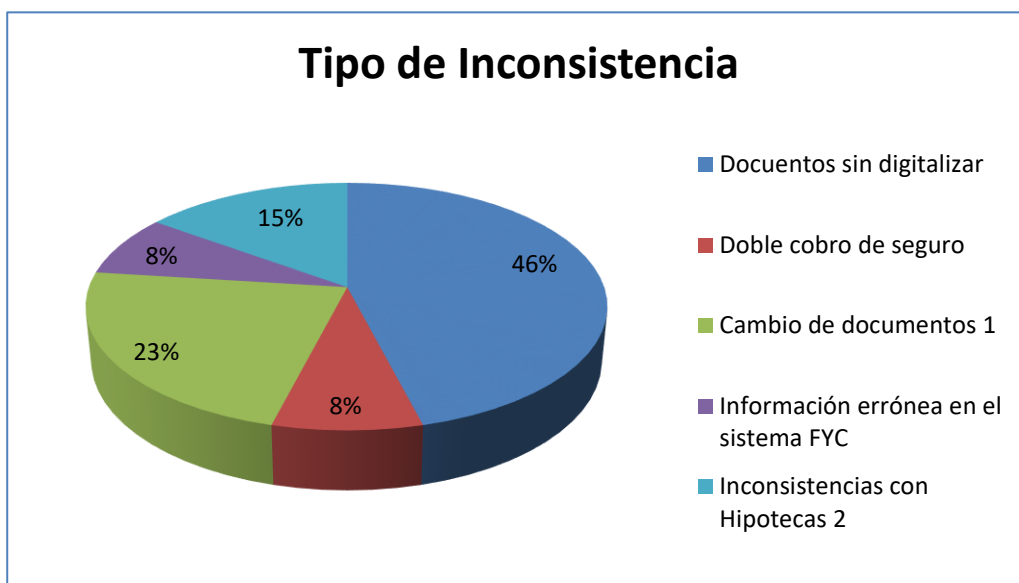
## 2.3.2 Informes de Inconsistencias.

### 2.3.2.1 Tipo de Inconsistencias

Tabla No. 7 Tipo de Inconsistencias

	Tipo de Inconsistencia Ponderado
Documentos sin digitalizar	46%
Doble cobro de seguro	8%
Cambio de documentos <sup>4</sup>	23%
Información errónea en el sistema FYC	8%
Inconsistencias con Hipotecas <sup>5</sup>	15%

Gráfico No. 6. Tipo de Inconsistencia



<sup>4</sup> Documentos: Hace referencia a Pagarés, Avalúos o Certificados de Tradición y Libertad, cuya información no concuerda con la escritura, inmuebles o ambos casos.

<sup>5</sup> Inconsistencias Hipotecarias: Hace referencia a incumplimiento reglamentación de que el crédito no supere el 80% del avalúo comercial, cancelaciones pendientes ante registro, entre otros.

Los documentos sin digitalizar, es la inconsistencia que más se encontró, debido entre otros casos, a que el funcionario encargado del archivo por sus múltiples actividades, hace que la tarea se represe y personal alterno adelante el trabajo aumentando el índice de errores. En segundo lugar con un 23% se encuentra cambio de documentos, esto se refiere a que esta errada la información en los pagares y en el sistema con la que aparece en el certificado de tradición y libertad, avalúos, escrituras, entre otros.

### 2.3.2.2 Estado de Inconsistencias

Tabla No. 8 Estado de Inconsistencias

	<b>Estado Inconsistencia Ponderado</b>
Pendiente	73%
Terminado	27%

Gráfico No. 7. Estado de Inconsistencia



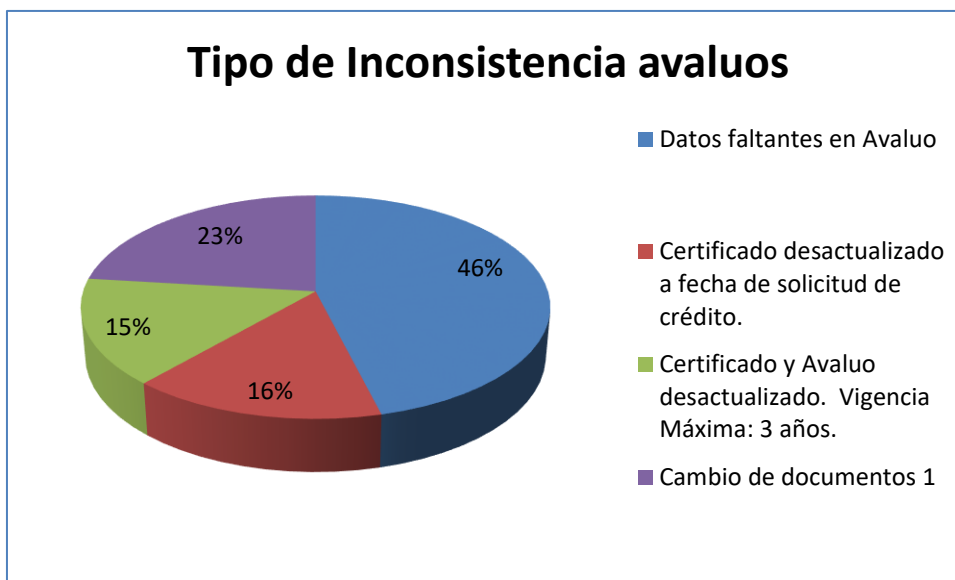
A la fecha de realización de este informe las inconsistencias resueltas por los funcionarios llegan al 27%. Estas inconsistencias fueron remitidas a los funcionarios encargados realizar la corrección pertinente. Ver Anexo 4.

### 2.3.3 Informes de avalúos y certificados.

Tabla No. 9 Tipo de Inconsistencias avalúos

	Tipo de Inconsistencia Ponderado
Datos faltantes en Avaluó	46%
Certificado desactualizado a fecha de solicitud de crédito.	15%
Certificado y Avaluó desactualizado. Vigencia Máxima: 3 años.	15%
Cambio de documentos <sup>6</sup>	23%

Gráfico No. 8. Tipo de Inconsistencia avalúos



Se puede evidenciar que la mayor inconsistencia presentada en los avalúos es la falta de datos en él mismo, como el número de matrícula inmobiliaria, el número de catastro, fecha del avalúo, y datos erróneos como el número del certificado de tradición y libertad, los cuales son de total importancia en el momento de presentarse un siniestro al inmueble que respalda uno o más créditos.

<sup>6</sup> Documentos: Hace referencia a Certificados por datos erróneos contra escritura y Avalúos por datos erróneos contra inmueble.



### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Después de realizar la ejecución de la evaluación cualitativa a las garantías de los créditos de vivienda, consumo y fomento empresarial de acuerdo a una muestra de 74 créditos tomada de la seccional de Bucaramanga, se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se evidenció que los avalúos de los inmuebles que respaldan los créditos hipotecarios, en primera instancia, no están siendo revisados adecuadamente por la funcionaria de Bienestar y Servicios, que es la persona encargada de recibirlos e incluirlos en el sistema financiero y contable FYC, ni tampoco por los funcionarios de Crédito y Cartera del front, que realizan la documentación necesaria para el otorgamiento del crédito hasta su desembolso final por parte del funcionario del back. Debido a que se encontraron errores en la información contenida en dicho documento como por ejemplo: Dirección de inmueble, número de matrícula inmobiliaria, incluso se hallaron avalúos sin fecha de expedición, este último dato es importante porque al momento de solicitarse un crédito hipotecario se debe verificar que el avalúo no tenga más de dos años de expedición, de acuerdo al reglamento de crédito. Ver anexo 2 Bitácora de avalúos y certificados.
- Cavipetrol cuenta con un sistema de digitalización llamado Royal Web, en el cual debe reposar la fiel copia escaneada de los documentos garantías de los diferentes créditos de la corporación. En la revisión cualitativa se evidencia, en la gráfica No. 6, que un 46% de las inconsistencias encontradas son referentes a esta falencia. Se encontró que un funcionario del front, no entregó los documentos como solicitud del crédito, análisis de capacidad de pago, y pagaré entre otros, en el tiempo establecido para ser enviados a digitalización, permaneciendo con estos hasta finalizar el crédito, en el caso de los créditos de vivienda. Por otra parte existen documentos que no aparecen digitalizados y al buscarlos en la carpeta física tampoco se encuentran, o documentos que no están digitalizados pero al revisar la carpeta de digitalización aparecen como digitalizados. Esto se debe a que los documentos garantía se traspapelan muchas veces por la manipulación de carpetas hojas de vida que hacen los funcionarios del front, ó por acumulación de documentos para archivar por parte del funcionario de archivo, que a veces termina trocando los documentos en carpetas diferentes. Por otro lado, para la labor de archivo son asignadas personas temporalmente que no cuentan con el conocimiento para identificar el proceso de archivo, lo cual puede contribuir a incrementar el extravío de documentos. Ver anexo 3 Bitácora de inconsistencias
- La revisión cualitativa también muestra inconsistencias en la información almacenada en el sistema financiero y contable de la corporación FYC, contra los documentos garantías como por ejemplo pagarés. Esto sucede debido a errores involuntarios del personal del front al momento de digitar la información del crédito en el sistema. Cabe resaltar, que estos errores fueron notificados durante la evaluación y corregidos

correctamente sin causar anomalías a los créditos. Ver anexo 3 Bitácora de inconsistencias.

- Cuando un inmueble respalda más de un crédito hipotecario, solo se debe cobrar seguro de incendio y terremoto por el primer crédito. Se encontraron dos casos en donde este seguro fue cobrado doble al mismo afiliado por el mismo inmueble. Esto puede ocurrir por falta de conocimiento en el procedimiento que realiza el funcionario del back del área de crédito, debido a que es la persona encargada de diligenciar el documento para el cobro respectivo del seguro, por esto es importante que el funcionario del back conozca el procedimiento a cabalidad. Ver anexo 3 Bitácora de inconsistencias.
- En la revisión cualitativa se encontraron dos casos en que el inmueble que respaldaba los créditos hipotecarios ya no era de propiedad del afiliado pero en el sistema FYC aparecía como dueño. En estos casos, fue necesario solicitar la cancelación de la hipoteca y generar nuevamente el pagaré para firma del afiliado, con los datos del nuevo inmueble que respalda la deuda. Ver anexo 3 Bitácora de inconsistencias.
- La evaluación cualitativa arrojó otros errores en los pagarés como falta de firma de uno de los propietarios de un inmueble, e inconsistencia de la fecha de la escritura pública con la que aparece en el pagaré, esto por error de digitalización del funcionario.
- También se presentaron errores en la verificación de documentos garantía por parte de los funcionarios del front como por ejemplo el certificado de tradición y libertad, en donde en un crédito de un afiliado aparece una hipoteca vigente a favor de Cavipetrol de un antiguo dueño del inmueble. Y errores en el procedimiento de otorgamiento de un préstamo, al no verificar que el crédito no supere el 80% del valor del avalúo comercial, según reglamento de crédito. Ver anexo 3 Bitácora de inconsistencias.

A continuación se exponen algunas recomendaciones en el proceso de crédito para aminorar las inconsistencias en las garantías:

- Se recomienda contar con una lista de chequeo o metodología en el momento de recepción de los avalúos, para corroborar los datos mínimos exigidos en este documento como: Nombre y número de cédula del afiliado, dirección completa del inmueble, número de matrícula inmobiliaria, valor comercial, valor de la construcción, firma y sello de la entidad o persona que realiza el concepto técnico del inmueble.
- Instaurar en el sistema financiero y contable, un control sobre la fecha de expedición del avalúo y certificado de libertad y tradición, que emita una alarma automática al jefe de cartera, cuando estos documentos cumplan su vigencia, de acuerdo a lo establecido en el reglamento de crédito.
- Contar con un funcionario de tiempo completo para la labor de manejo y archivo de documentos, así como envío de los mismos a digitalización. Esto con el fin de

minimizar en un gran porcentaje las inconsistencias por extravió de documentos garantía.

- Restringir la manipulación de carpetas de hojas de vida de los afiliados, entre el personal del área de crédito y cartera. Promoviendo el uso de la herramienta Royal Web y solo en caso extremo, solicitar el documento vía correo electrónico al funcionario de archivo, previa autorización del jefe de crédito y cartera.
- Se recomienda que tan pronto el funcionario de front, reciba por parte del funcionario del back, los documentos garantías correspondientes al giro del anticipo de créditos hipotecarios, este envíe lo más pronto posible al archivo, los documentos exigidos para la digitalización y no los conserve hasta el final del proceso de otorgamiento del crédito, ya que en algunos casos este puede extenderse a más de un año.
- Al ingresar los datos de fecha de la escritura en el sistema, el funcionario encuentra una máscara de ingreso así: dd-mmm-aaaa; al momento de imprimir el pagaré el formato se presenta numérico y con el siguiente formato: mm-dd-aaaa. Se recomienda que la impresión del pagaré conserve la máscara de texto en el mes con su formato, para evitar incongruencias al corroborar datos con otros documentos garantía.
- Crear conciencia entre los funcionarios implicados en el proceso de otorgamiento de créditos, de la importancia en la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos garantía, así como de la custodia de los mismos.

Cabe resaltar que las inconsistencias encontradas en la evaluación cualitativa, no generaron impacto en la provisión de cartera, debido a que estos errores se fueron subsanando a medida que se encontraron. Se pudo establecer que Cavipetrol cuenta con un buen Sistema de Administración del Riesgo Crediticio SARC, debido a que la cartera crediticia es muy sana, y los controles establecidos para evaluar permanentemente el riesgo crediticio implícito en los activos, se ajustan a las políticas exigidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y la superintendencia de Economía Solidaria.

## **BIBLIOGRAFIA**

Circular Externa 100 de 1995. Capítulo II. Reglas relativas a la gestión del riesgo crediticio. Emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

ISF-001 Instructivo de subgerencia financiera Cavipetrol.

TGG-001 Reglamento de Crédito Cavipetrol.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACIÓN. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: ICONTEC., 1996. 132 p. NTC. 1486