**Q-8**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

### ****Inspección de la Gestión de Cartera****

| **Cliente ID** | **Nombre del Cliente** | **Saldo Original (€)** | **Pagos Registrados (€)** | **Saldo Actual (€)** | **Refinanciamiento (Sí/No)** | **Irregularidades Detectadas** | **Observaciones del Auditor** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 001 | Juan Pérez | 10,000 | 7,000 | 3,000 | No | Ninguna | Los registros de pagos son consistentes con el saldo actual. |
| 002 | María López | 5,000 | 4,000 | 2,000 | Sí | Registro duplicado en un pago de €1,000 | Se detectó un error de registro que genera un saldo erróneo; requiere corrección inmediata. |
| 003 | Pedro Sánchez | 15,000 | 10,000 | 5,000 | No | Falta registro de un pago de €500 | La información no está actualizada; es necesario verificar con el área de cartera. |
| 004 | Laura Martínez | 8,000 | 3,000 | 5,000 | Sí | El refinanciamiento no está debidamente documentado | El expediente carece de la autorización formal requerida para el refinanciamiento. |
| 005 | Carlos García | 20,000 | 15,000 | 5,000 | No | Ninguna | Los registros son precisos y no se encontraron irregularidades. |

### ****Conclusiones:****

1. **Total de clientes inspeccionados:** 5
2. **Irregularidades detectadas:**
   * Registro de pagos duplicados: 1 cliente (20%).
   * Pagos faltantes: 1 cliente (20%).
   * Refinanciamiento sin documentación adecuada: 1 cliente (20%).
3. **Cartera general:**
   * Saldo original total: €58,000.
   * Pagos registrados totales: €39,000.
   * Saldo actual total: €20,000.

### ****Recomendaciones:****

1. **Corrección de errores:**
   * Regularizar los registros duplicados y faltantes para evitar distorsiones en los saldos.
   * Implementar un sistema de alertas que notifique registros duplicados o inconsistencias en los pagos.
2. **Control de refinanciamientos:**
   * Asegurar que todos los refinanciamientos sean documentados y aprobados de acuerdo con las políticas internas.
   * Realizar auditorías más frecuentes en las cuentas con refinanciamientos.
3. **Capacitación del personal:**
   * Proporcionar formación al equipo encargado de la gestión de cartera sobre procedimientos de registro y refinanciamiento.
4. **Automatización de registros:**
   * Integrar un sistema que valide automáticamente los pagos y saldos para minimizar errores humanos.

Firma

Auditor

Fecha