**Q-9**

Entidad XXXXXXX

Auditoría de Procesos

Del 01 de Enero al 31 de Diciembre de 2024

### ****Revisión de Créditos en Mora****

| **Cliente ID** | **Nombre del Cliente** | **Monto en Mora (€)** | **Días en Mora** | **Acción Tomada** | **Fecha de Acción** | **Resultado** | **Observaciones del Auditor** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 001 | Juan Pérez | 5,000 | 45 | Llamada de seguimiento | 01/12/2024 | Cliente comprometido a pagar el 50% en 10 días | Acción efectiva, se espera pago parcial según compromiso. |
| 002 | María López | 3,000 | 90 | Reestructuración del crédito | 15/11/2024 | Aprobado con nuevo plazo de 12 meses | El cliente solicitó y aceptó condiciones, pero aún no se registran pagos posteriores. |
| 003 | Pedro Sánchez | 10,000 | 120 | Transferencia a agencia externa | 20/10/2024 | En proceso de recuperación | Proceso de cobranza externalizado; falta seguimiento detallado por parte del banco. |
| 004 | Laura Martínez | 2,500 | 30 | Llamada de cortesía | 05/12/2024 | Cliente realizó pago parcial de €1,000 | La gestión fue efectiva, pero se recomienda mayor presión si el saldo restante no se cancela. |
| 005 | Carlos García | 15,000 | 150 | Inicio de procedimiento legal | 10/09/2024 | En etapa preliminar de juicio | La acción es adecuada debido al alto riesgo; el proceso judicial puede ser largo y costoso. |

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

1. **Total de casos revisados:** 5
2. **Acciones tomadas:**
   * Llamadas de seguimiento: 2 casos (40%).
   * Reestructuraciones: 1 caso (20%).
   * Transferencias a agencias externas: 1 caso (20%).
   * Procedimientos legales: 1 caso (20%).
3. **Resultados de las acciones:**
   * Efectivas: 2 casos (40%).
   * En proceso: 2 casos (40%).
   * Sin resultados claros: 1 caso (20%).
4. **Observaciones:**
   * La reestructuración y las llamadas de seguimiento son efectivas para montos moderados y mora reciente.
   * Los procedimientos legales y las agencias externas son adecuados para montos elevados y mora prolongada, pero requieren mejor monitoreo.

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

1. **Seguimiento continuo:**
   * Implementar un sistema de monitoreo para dar seguimiento a las acciones tomadas, especialmente en casos externalizados o legales.
2. **Evaluación de reestructuraciones:**
   * Asegurar que las reestructuraciones sean evaluadas periódicamente para verificar su efectividad y cumplimiento por parte del cliente.
3. **Mejora en procedimientos internos:**
   * Crear un protocolo específico para créditos en mora según el monto y el tiempo en mora, incluyendo escalas de acción progresiva.
4. **Capacitación del personal:**
   * Fortalecer la formación del equipo de cobranza en estrategias de negociación y gestión de mora.

Firma

Auditor

Fecha