

**MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO**

ALCANCE : AUDITORÍA A LA MEZCLA COMERCIAL DE COPELEC LTDA.  
 VARIABLE : COMUNICACIÓN

Cuando las respuestas sean:

SI = 0  
 NO = 2  
 PA = 1  
 N/A = x

**SIMBOLOGÍA**

ALTA	1
MEDIA	0,75
BAJA	0,5
MAX	

N°	CRITICID.	PREGUNTA	PROB.	PROB.	N/A	SI	NO	PA	RES.	RIESGO	RIESGO	TECNICAS			CONTROL
												ENTREV.	OBS.	INSPECC. ARCHIVOS	
1	N	<b>3.4.1 Comunicación</b> 3.4.1.1 Existe un manual de identidad corporativa	B	0,5			2		1	1,035714	IMPORTANTE	X	X		Entrevista con : - Dn. Pablo Soto M. (Jefe Atención de Usuarios).
2	N	3.4.1.2 La empresa entrega real protagonismo a Internet	M	0,75			2		1,5			X	X		Entrevista con : - Dn.Pablo Soto M. (Jefe Atención de Usuarios). Revisión de Página Web: www.copelec.cl
3	C	<b>3.4.2 Publicidad</b> 3.4.2.1 Existen estudios del efecto que produce el mensaje publicitario de la empresa sobre el volumen de clientes.	A	1			2		2			X			Entrevista con : -Dn Patricio Lagos C. (Gerente Adm. y Finanzas) - Dn. Pablo Soto M. (Jefe Atención de Usuarios).
4	C	3.4.2.2 Existe un equipo preocupado de asesorar en imagen y de reforzar el mensaje publicitario de la empresa.	A	1			2		2			X			Entrevista con : -Dn Patricio Lagos C. (Gerente Adm. y Finanzas) -Dn. Pablo Soto M. (Jefe Atención de Usuarios).
5	C	<b>3.4.3 Atención y Mantención de Clientes</b> 3.4.3.1 Existe un equipo o sección que se encargue de la atención y mantención del usuario del cual se obtenga información actualizada y relevante de éstos.	A	1		0			0			X	X		Entrevista con : -Dn. Pablo Soto M. (Jefe Atención de Usuarios); Observación de Procedimientos de la Unidad Atención de Usuarios
6	C	3.4.3.2 Se realiza un programa de detección de necesidades, el que al final de cierto período se evalúe y se tomen medidas para mejorar la calidad del servicio entregado.	A	1		0			0			X			Entrevista con: - Dn. Patricio Lagos C. (Gerente Adm. y Finanzas) - Dn. Nelson Vera S. (Jefe U. Comercialización)
7	N	3.4.3.3 Existen proyectos relacionados a Responsabilidad Social, como una forma de estar más cerca de la comunidad.	M	0,75				1	0,75			X			Entrevista con: - Dn. Patricio Lagos C. (Gerente Adm. y Finanzas)
<b>Sumatoria</b>						0	8	1	7,25						