

**ESTRUCTURA Y AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO  
APLICADO AL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE, EN LCI COLOMBIA**

**PRESENTADO POR:**

**SONIA M. MUÑETON MORTIGO**

**JHONATAN VARGAS MEDELLIN**

**CORPORACION UNIVERDITARIA MINUTO DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**TECNOLOGIA EN COSTOS Y AUDITORA**

**BOGOTÁ D.C.**

**2016**

**ESTRUCTURA Y AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO  
APLICADO AL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE, EN LCI COLOMBIA**

**PRESENTADO POR:**

**SONIA M. MUÑETON MORTIGO**

**JHONATAN VARGAS MEDELLIN**

**TUTOR: JAIME ROJAS MORA.**

**TRABAJO DE GRADO**

**CORPORACION UNIVERDITARIA MINUTO DE DIOS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**TECNOLOGIA EN COSTOS Y AUDITORA**

**BOGOTÁ D.C.**

**2016**

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

**Bogotá, Enero 2016**

## AGRADECIMIENTOS

*En primer lugar queremos agradecer a Dios por la sabiduría que nos brinda en cada momento para culminar con éxito este proyecto, le agradecemos también a nuestros padres y hermanas por brindarnos su apoyo incondicional, a la Corporación Universitaria Minuto de Dios por darnos un espacio para aprender y por ultimo pero no menos importante a nuestro tutor Jaime Rojas Mora por que nos brindo su conocimiento y acompañamiento en el desarrollo de este proyecto y en general a todos los profesores que a lo largo de toda la carrera nos brindaron su conocimiento y experiencia.*

## **DEDICATORIA**

*Le dedico este trabajo a mis padres y hermanas que siempre me apoyaron y me acompañaron y por su inalcanzable amor y esfuerzo que han puesto para sea una persona honorable, responsable y a Dios por darme salud y vitalidad para dar un paso más en mi vida.*

*Es momento de un balance final donde se debe sacar los frutos de una siembra que se inicio al comienzo de esta carrera, tengo la satisfacción del deber cumplido. Este es el comienzo de una carrera llena de éxito que con la bendición de Dios y en la compañía de mi familia lo podre alcanzar.*

***Sonia Margarita Muñeton Mortigo***

*Les dedico este proyecto a mis padres y hermana por acompañarme y brindarme todo su apoyo en cada momento y a Dios por permitirme terminar este proyecto y dar un paso más en mi carrera.*

***Jhonatan Alexander Vargas Medellín***

## **RESUMEN**

El propósito general este proyecto es darle a conocer a LCI COLOMBIA SAS la importancia de contar con un sistema de control interno modelo Informe COSO el cual con su aplicación al área de servicio al cliente le permite mejorar, detectar y prevenir posibles debilidades en el desarrollo de sus funciones. Con este trabajo queremos proporcionar a la empresa la implementación de este modelo el cual le será muy útil y que pretende darle una estructura organizada al área y darle un manejo formal y que está en la capacidad de dar una respuesta óptima u oportuna en el momento en el momento que se presente una solicitud de servicio y poder ser una empresa más competente en el mercado.

Palabras claves: Sistema, auditoria, informe, modelo coso.

## **ABSTRACT**

The overall purpose of this project is to give COLOMBIA SAS LCI know the importance of having a system of internal control COSO model which with their application the area of customer service enables you to improve, detect and prevent possible weaknesses in developing its functions. With this work we want proportional to the company's implementation of this model which will be very useful and intends to give an organized structure to the area and give a formal management and is this in the ability to give an optimal or appropriate response at the time at the time a service request is made, and to be a responsible company in the market.

Keywords: System audit report, sew model.

## CONTENIDO

### INTRODUCCION

### OBJETIVO GENERAL

### OBJETIVO ESPECIFICO

1. MARCO TEORICO.....	13
1.1.MODELO INFORME COSO.....	13
1.2.NUEVO ENFOQUE.....	14
1.3.NUEVOS CONCEPTOS.....	16
1.4.ENFOQUE INTEGRADO DEL MODELO INFORME COSO.....	19
1.5.APLICACIÓN Y EXPERIENCIAS EN AMERICA LATINA.....	20
2. ANTECEDENTE HISTORICO DE LA EMPRESA.....	22
3. METODOLOGIA.....	24
3.1.AREA SERVICIO AL CLIENTE.....	26
3.2.ESTRUCTURA MODELO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO AREA SERVICIO AL CLIENTE.....	27
3.3.ELABORACION ESTRUCTURA AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO AREA SERVICIO AL CLIENTE.....	39
4. RESULTADOS E INFORME DE LA AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO PARA LA EMPRESA LCI COLOMBIA SAS.....	45

5. PROPUESTA.....	50
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
7. BIBLIOGRAFIA.....	53
8. ANEXO	

## **INTRODUCCION**

Todas las empresas se preocupan por prestar un excelente servicio al cliente, así como tener una política de calidad que le permita evaluar, diagnosticar y mejorar su actividad comercial, facilitando la relación con el cliente y optimizando el alcance de los servicios prestados. Atravesamos por un proceso de globalización en el que la innovación tecnológica y renovación en los procesos y servicio que se prestan es muy importante para el crecimiento económico de las empresas.

Por esta razón la empresa debe contar con la capacidad suficiente para competir con el rápido crecimiento de las empresas de la competencia.

Para LCI COLOMBIA SAS El área de servicio cliente, ocupa parte importante dentro de la misma, ya que tiene contacto directo con el cliente y usuario final, brindando credibilidad, confianza, permitiendo posicionar las marcas y la empresa en el mercado al ofrecer un excelente servicio.

Observando la importancia de mejorar el departamento de servicio al cliente, se busca, a través de la implementación de la auditoría interna modelo informe Coso aplicado al área de servicio al cliente mejorar optimizar la productividad y efectividad del área, y establecer normas de control interno; que nos permitan evaluar y controlar los procesos y actividades realizadas por la misma. Basados en los resultados de la información recolectada, se podrán tomar decisiones en beneficio de la compañía, garantizando así la calidad y el buen servicio.

Al prestar un servicio de calidad y garantizado permitirá mantener una buena imagen de la empresa y así mismo transmitir solidez y confianza a sus clientes y proveedores.

En base a lo mencionado anteriormente este trabajo se procederá a realizar un análisis y una propuesta para el área de servicio al cliente de la empresa LCI COLOMBIA SAS, para ello se aplicara la auditoría interna modelo informe Coso debido a que este informe nos permitirá detectar anomalías y posibles situaciones críticas que se puedan originar en el desarrollo de su proceso.

Continuando con el desarrollo del proyecto se realizara la aplicación de la auditoría interna modelo informe Coso aplicada al área de servicio al cliente y al personal que allí trabajan, esta se basa en el método de narrativa y de cuestionario el cual permitirá contar con una visión clara del manejo del área de servicio al cliente, para concluir con la elaboración de este trabajo de emitirá un informe con los resultados de la Auditoría interna modelo informe Coso, el cual nos permitirá realizar sugerencias para el mejoramiento y optimización del área.

## **OBJETIVO GENERAL**

Aplicar una auditoría interna basada en el modelo Informe Coso para aplicarla en el área de servicio al cliente de la empresa LCI COLOMBIA SAS.

## **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Crear el instrumento para la aplicación de la auditoría interna basada en el modelo Informe Coso.
- Evaluar el área de servicio al cliente de la empresa LCI COLOMBIA.
- Diagnosticar y realizar recomendaciones que le permitan un buen el funcionamiento eficiente y efectivo del área y la empresa.

## **1. MARCO TEORICO**

### **1.1. MODELO INFORME COSO**

El concepto tradicional de Control interno fue establecido por el instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AIPCA) en 1949 y se constituyo como una herramienta para detectar que el funcionamiento de las organizaciones era del modo acordado por sus directivas y /o accionistas permitiendo verificar que su patrimonio contara con la protección en caso que algún evento ocurriera (dolo o fraude) y también verifica que los informes financieros correspondieran con la situación real de la empresa.

En un principio se consideraba que los auditores internos eran los encargados y los responsables que los controles internos estuvieran bien diseñados para que funcionaran del modo adecuado, y los auditores externos eran los encargados de custodiar el sistema de control interno esto debido a la responsabilidad de realizar el dictamen a los estados financieros de la empresa.

*“Los enfoques más conocidos de control interno diseñados durante los últimos veinte años son los Modelos COSO, CoCo, Combined Code y Cadbury. Entre éstos, el Modelo COSO (de origen estadounidense) es el que mayor difusión ha adquirido, especialmente en el continente americano”<sup>1</sup>*

1, Julián Pablo Laski, El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el Modelo COSO y sus alcances en América Latina.

## 1.2. NUEVO ENFOQUE

Actualmente el control interno es más amplio, se considera que las directivas deben ser proactivas y tomar el control interno para convertirlo en una prioridad haciendo que la responsabilidad no solo sea de la administración sino que toda la empresa sea parte de esa responsabilidad, debe ser una cultura organizacional.

Con este nuevo enfoque el control interno se convierte en una función esencial a la gestión que se integre al funcionamiento organizacional y la dirección de la misma, dejando de ser solo una función designada a un cargo o persona específica, para pasar a un grupo de trabajo para lograr los resultados que se planearon para procurar el buen funcionamiento de la organización.

En este enfoque se resalta que un factor importante para la organización es la responsabilidad en la rendición de cuentas para proporcionar un factor de tranquilidad a los directivos y /o socios de la organización y los terceros que se ven involucrados e interesados en la organización.

*“En términos generales, de acuerdo con la concepción moderna de control, es necesario destacar que la importancia de un eficiente sistema del mismo radica en que su principal propósito es detectar, con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos”*<sup>2</sup> Julián Pablo Laski, El control interno como

estrategia de aprendizaje organizacional: el Modelo COSO y sus alcances en América Latina.

Con esto se quiere decir que pasamos de un enfoque detector y correctivo de la visión tradicional a un enfoque preventivo e integral del control para convertirse en una herramienta fundamental para la gestión organizacional proveyendo de una ayuda constante para trazar el camino hacia el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección.

Se puede decir que la diferencia entre el enfoque correctivo va dirigido la corrección problemas, y el preventivo identifica los síntomas antes que estos se conviertan en problemas.

Los conceptos modernos de control interno establecen que es una función integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección institucional; por lo tanto deja de ser una función asignada a áreas específicas de la organización como contaduría o auditoría interna. El control bajo esta nueva concepción, procura las condiciones necesarias para que un equipo de trabajo ponga su mejor esfuerzo en pos de lograr los resultados deseados o planificados, ya que promueve y fomenta el buen funcionamiento de la organización.

En el marco de la definición de una nueva concepción del control interno, es importante resaltar el concepto de la responsabilidad o rendición de cuentas, factor clave para el gobierno o dirección corporativa de las organizaciones: conviene recordar que el control interno nos proporciona un importante factor de tranquilidad, pero no una seguridad absoluta, con relación a la responsabilidad de directivos y propietarios.

### 1.3. NUEVOS CONCEPTOS

El significado de control interno no es el mismo concepto para todas las personas causando confusión entre profesionales y empresarios y como consecuencia genera problemas de comunicación y diversifica las expectativas causando la generación de problemas dentro de las empresas, generando que estos problemas se compliquen cuando el termino de control interno no es claro y se usa en leyes, normas y / o reglamentos.

Para ser más claros el control interno informe como se constituye una función propia de la gestión que va integrada al funcionamiento organizacional y a la dirección de una empresa y su función debe ser asignada a una persona específica ya sea manejada por el área contable o de control interno, se orienta gestionar las condiciones para que el equipo encamine y aposte su esfuerzo para lograr los resultados propuestos desde la gerencia.

El informe como está diseñado para pretender y aspirar una seguridad con el fin proporcionar fiabilidad de la información y los procesos que la empresa realiza.

Con el control interno se garantiza:

- ***Efectividad y eficiencia de las operaciones.***
- ***Confiabilidad de la información financiera.***
- ***Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.***
- ***Salvaguardia de los recursos.***

A través de la implantación de 5 componentes que son:

- **Ambiente de control** (Marca el comportamiento en una organización. Tiene influencia directa en el nivel de concientización del personal respecto al control.)
- **Evaluación de riesgos** (Mecanismos para identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos de trabajo, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.)
- **Actividades de control** (Acciones, Normas y Procedimientos que tiende a asegurar que se cumplan las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los riesgos identificados.)
- **Información y comunicación** (Sistemas que permiten que el personal de la entidad capte e intercambie la información requerida para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.)
- **Supervisión** (Evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante para determinar si éste está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones.)<sup>3</sup>

3. <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

*“El Marco de Control denominada COSO II de Septiembre del 2004, establece nuevos conceptos que como se explicó anteriormente no entran en contradicción con los conceptos establecidos en COSO I. El nuevo marco amplía la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de riesgos.”<sup>4</sup>*

El informe Coso fue emitido en Estados Unidos en el año 1992 y ha pretendido desarrollar una noción global y homogénea de control interna que permita contar una referencia conceptual común.

*El nombre COSO se deriva de las siglas en el idioma inglés correspondientes al Comité de Organizaciones Auspiciantes de la Comisión Treadway, conformada en 1985<sup>5</sup>*

*La Comisión Treadway estaba integrada por las cinco instituciones más representativas en Estados Unidos en materia de contabilidad-finanzas-auditoría interna: • American Accounting Association (AAA) • American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) • Financial Executive Institute • Institute of Internal Auditors (IIA) • Institute of Management Accountants (IMA)<sup>6</sup>*

4. <http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

5. Julián Pablo Laski, *El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el Modelo COSO y sus alcances en América Latina*.

6. Julián Pablo Laski, *El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el Modelo COSO y sus alcances en América Latina*.

#### **1.4. ENFOQUE INTEGRADO MODELO COSO**

*El informe COSO define control interno como: un proceso, realizado por el directorio, las gerencias y demás personal, diseñado para proveer certeza razonable de que una institución pueda lograr los siguientes objetivos institucionales:<sup>7</sup>*

- *Operaciones eficaces y eficientes.*
- *Producción de informes financieros (o de negocios) confiables para la toma de decisiones internas y para el uso de terceros.*
- *Cumplimiento con las leyes y regulaciones que la apliquen.*

*Además el enfoque COSO divide el control interno en los siguientes componentes, los cuales están relacionados con los objetivos institucionales y deben estar presentes y funcionando eficientemente:*

- *Entorno o ambiente de control*
- *Evaluación de los riesgos*
- *Actividades de control*
- *Información y comunicación*
- *Monitoreo evaluaciones independientes*

7. *Julián Pablo Laski* , El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el Modelo COSO y sus alcances en América Latina.

## **1.5. APLICACIÓN Y EXPERIENCIAS EN AMERICA LATINA**

El modelo COSO puede ser considerado innovador, moderno y hasta revolucionario en algunos aspectos. El problema está en llevar a la práctica dichos conceptos y aplicarlos a la realidad de las organizaciones.

Se utilizara el modelo COSO como una herramienta fundamental para la gestión organizacional, interpretando la base de sus principios:

- El control interno es un proceso que agrega valor a las instituciones
- Los cinco componentes del enfoque COSO (monitoreo, información y comunicación, actividades de control, evaluación de riesgos y ambiente de control) Permitirán capturar la estructura y dinámica de la organización bajo análisis, de manera rápida y precisa.
- Un adecuado ambiente de control, una metodología de evaluación de riesgos, un sistema de elaboración y difusión de información oportuna y fiable por medio de la organización y un proceso de monitoreo eficiente apoyados en actividades de control efectivas, se constituyen en poderosas herramientas gerenciales.
- Bajo este enfoque el control interno será un mecanismo de aprendizaje tanto para los individuos en la organización como para esta misma, siendo esta la ventaja comparativa más grande que puede tener una institución o empresa.

Obteniendo así bajo esta interpretación, desarrollo de diagnósticos organizacionales-institucionales y establecimiento de planes de intervención. Como el monitoreo continuo de la estructura del control interno como método de contribución a la gestión.

Este modelo está siendo incluido como base para definir procedimientos a los órganos de control en diversos países como:

- Costa Rica a través de la ley 8292 de control interno del año 2002.
- Colombia en las entidades y organismos del estado bajo la ley 87 de 1993.
- Argentina Banco Central de la Republica por medio de la circular No. 2525 de abril de 1997.
- Estados Unidos por la Sarbanes-Oxley Act [SOX] año 2002.

Hay organismos financieros internacionales como son el Banco Interamericano de Desarrollo, el Banco Mundial y la Comisión Europea vieron la necesidad de establecer o utilizar la metodología COSO para auditar de diferentes proyectos en organizaciones públicas en Latinoamérica.

El enfoque COSO puede ser empleado en el sector público y privado

**Sector Público:** Entidad centralizada del Gobierno de Puerto Rico y Secretaria de Estado de Republica Dominicana

**Sector Privado:** Empresa Constructora Argentino-boliviana

## 2. ANTECEDENTES DE LCI COLOMBIA

LCI Colombia es una organización, fundada el 10 de octubre del año 2010 que se dedica a la importación de electrodomésticos de alta gama para su comercialización y venta a distribuidores de electrodomésticos. Maneja marcas provenientes de Italia, Alemania, España y Estados Unidos, atendiendo la línea de cocina y zonas de lavado para uso residencial.

La organización inicio actividades con cuatro (4) personas en cargadas de dar funcionamiento a la:

1. **Gerente general y fundador:** inicio la organización con capital extranjero y propio.
2. **Administradora:** se encargaba de las importaciones, nacionalizaciones, compras, pedidos, despachos, contabilidad Etc.
3. **Vendedora:** es la responsable de atender a los diferentes distribuidores con el manejo de los pedidos, referencias, especificaciones, y buscar nuevos clientes adquieran los productos que maneja la organización.
4. **Asesor comercial** que está encargado de proporcionar precios, especificaciones, cambios de referencias, y trabaja en constante comunicación con el cliente directo y la persona encargada de ventas de ventas.

Con el transcurso del tiempo el crecimiento de LCI Colombia se hizo notar, los productos distribuidos a nivel local y nacional tuvieron un crecimiento importante durante el primer

año de funcionamiento de la compañía, debido al crecimiento en ventas, se vio la necesidad de crear e implementar el centro de servicio al cliente propio, el cual permitiera atender las instalaciones, servicio técnico de los electrodomésticos, solicitudes de repuestos, y que fuera capaz de atender cada caso relacionado con servicio técnico que se presente con cada una de las marcas manejadas por la compañía.

El centro de servicio era manejado por una sola persona encargada de recibir, gestionar y programar los servicios, solicitar repuestos, contactar y contratar centros de servicio técnico locales para que prestaran los servicios de instalación, reparación, y asesoría en manejo de los equipos en el momento de la instalación, así como la recepción de quejas por el funcionamiento de los electrodomésticos.

Con el pasar del tiempo la venta de electrodomésticos importados continúa su incremento, adquiriendo compromisos importantes con constructoras que requieren instalar menajes completos de productos para los apartamentos de sus construcciones. Con este incremento en las ventas se ve la necesidad de tener un área de servicio al cliente más competente y con la capacidad de dar solución a todos los requerimientos que se presenten tales como las instalaciones, servicios de mantenimiento, repuestos, asesorías, quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones por los productos comercializados.

### **3. METODOLOGIA**

Debido a las necesidades de la empresa y la demanda que tiene cada distribuidor el departamento de servicio al cliente se vio en la necesidad de estructurar el área de servicio al cliente para que le permita responder oportunamente a sus requerimientos y así permitir consolidar la confianza que las marcas importadas depositaron en la empresa y en el mercado. Para el área de servicio al cliente se realizo una verificación del funcionamiento de la misma el cual nos permito ver con más claridad las debilidades que presenta el departamento en este momento.

Por esa razón y debido a la necesidad de la empresa de brindar un buen servicio en los electrodomésticos que comercializa se crea un instrumento que permite el funcionamiento adecuado para brindarles a los clientes una mejor atención y satisfacción por los artículos adquiridos.

LCE COLOMBIA SAS debe contar con un sistema de auditoría interna que le permita obtener información relativa sobre la operación del área de servicio y que le permita tener control sobre la misma

.

Con la aplicación de la auditoría interna modelo Informe Coso le damos a conocer a la empresa que la aplicación de este modelo le ayudara y le permitirá detectar y prevenir posibles errores que se presenten durante el desarrollo habitual del proceso en el área.

A través de este trabajo le proporcionará a la empresa tener una guía que le permita promover la optimización de los recursos bajo una adecuada utilización de la auditoría interna y a su vez una estructura organizacional optima que le permita ser una empresa competitiva, que cuente con la capacidad de responder a las necesidades del mercado y de sus futuros clientes.

Para llevar a cabo la implementación de este modelo se realizara un análisis del funcionamiento del área, se creara un manual de auditoría interna basado en los componentes del Informe COSO, una vez creado este manual se desarrollara un cuestionario que se aplicara al encargado del área.

### **3.1.AREA SERVICIO AL CLIENTE.**

El centro de servicio era manejado por una sola persona encargada de recibir, gestionar y programar los servicios, solicitar repuestos, contactar y contratar centros de servicio técnico locales para que prestaran los servicios de instalación, reparación, y asesoría en manejo de los equipos en el momento de la instalación, así como la recepción de quejas por el funcionamiento de los electrodomésticos.

#### **ACTIVIDADES REALIZADAS**

- Revisión de la estructura que tiene el departamento técnico
- Luego se procedió a realizar la creación de un instrumento basado en el modelo informático que nos permitiera realizar la auditoría interna para evaluar y diagnosticar el área de servicio al cliente.
- Se procedió a la implementación del mismo y realizar la auditoría interna para evaluar y diagnosticar el área de servicio al cliente.
- Luego de la aplicación del instrumento se realizó la evaluación de los datos o resultados arrojados en la auditoría.
- Informe con los hallazgos arrojados por la auditoría practicada así como la propuesta para mejorar el correcto funcionamiento del área y en general de toda la empresa.

### **3.2. ESTRUCTURA MODELO DEL MANUAL DEL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO AREA SERVICIO AL CLIENTE.**

Para poder aplicar la auditoria se procedió a:

- Creación de la estructura modelo del manual del procedimiento de auditoría interna modelo informe coso área servicio al cliente.
- Creación una estructura del formato de la auditoria basada en el modelo de la auditoría interna modelo Informe Coso
- Se establece una cita con el encargado del área al cual se le realizara la entrevista.
- Una vez aplicada la auditoría interna se procederá a sacar los resultados de la misma la cual nos servirá de base para establecer cuáles son las debilidades que presenta el área.

A continuación se encuentra el manual de auditoría interna de servicio al cliente modelo informe coso y el formato de la auditoria para ser aplicado.

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	
		Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
DOCUMENTO CONTROLADO		Página 1

## CONTENIDO

1. ENTORNO DE CONTROL
2. EVALUACION DE RIESGOS
3. ACTIVIDADES DE CONTROL
4. COMUNICACIÓN
5. INFORMACION
6. SUPERVISION

<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
<b>COORDINADOR SERVICIO AL CLIENTE</b>	<b>REPRESENTANTE DE GERENCIA</b>	<b>GERENTE GENERAL</b>

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
		Página 2
DOCUMENTO CONTROLADO		

## 1. ENTORNO O AMBIENTE DE CONTROL

Para esta parte inicial de la auditoria evaluaremos la situación organizacional de la empresa, se evaluara cual es la percepción de los funcionarios de la empresa frente a los misma.

Para ello vamos revisar los siguientes aspectos:

### 1.1 Integridad y Valores de la empresa.

- Existencia del código de conducta, políticas, prácticas profesionales aceptables. Pautas establecidas por la gerencia con respecto a las incompatibilidades y las pautas de comportamiento ético y moral.
- La forma como es la negociación con: clientes, proveedores, acreedores, competidores directos, entre otros.
- Como es el trabajo a presión que ejecuta la gerencia en el área para alcanzar los objetivos propuestos a corto mediano y largo plazo. La medida de remuneración de los funcionarios del área está acorde al nivel mercado y sobre todo la exigencia del trabajo de servicio al cliente.

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	
		Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
DOCUMENTO CONTROLADO		Página 3

## **1.2 Compromiso de competencia legal.**

- Perfil de cargo (formal e informal)
- Manual de funciones de servicio al cliente.

## **1.3 Consejo de Administración o Comité de Auditoria**

- Independencia del auditor.
- Frecuencia de las reuniones entre el gerente, director administrativo, director contable, auditor interno y externo.
- Alcance y oportunidad para facilitar la información a los directivos o miembros del comité primario o de auditoría para supervisar los objetivos y estrategias del área de servicio al cliente.

## **1.4. Filosofía de dirección y estilo de gestión.**

- Verificar los riesgos de la empresariales aceptados, es decir si la empresa participa en operaciones de alto riesgo para la sociedad.

## **1.5. Estructura organizativa.**

- Revisar la idoneidad de la estructura organizacional y la capacidad para producir información a las diferentes aéreas.
- Análisis de la suficiencia de los directores claves en cuanto a responsabilidad y conocimiento.

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	
		Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
DOCUMENTO CONTROLADO		Página 4

- **1.6. Políticas y prácticas de recursos humanos.**

- Revisión de políticas vigentes y procedimientos adecuados.
- Revisión de los perfiles del funcionario que ejerce el cargo.
- Revisar los criterios que se utilizan en la cultura organizacional para retener y promocionar a los funcionarios.

## 2. EVALUACION DE RIESGOS

Se define cual es la probabilidad de los riesgos que afectan a la empresa. Se dan por objetivos y se revisaran sus riesgos a partir de:

- Objetivos de operaciones: se refieren a la eficacia y eficiencia del área de servicio prestado.
- Objetivos información del área de servicio al cliente: La información proporcionada por el área sea confiable, veraz y la forma **GCO-F01 formato de solicitudes quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones** este diligenciado correctamente y sin enmendaduras, ni tachones.
- Objetivos de cumplimiento: las leyes, normas actualizadas así como las emitidas por la administración o dirección de la empresa, dependan de factores externos tales como importación y comercialización de productos y su legalización en Colombia.

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	
		Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
DOCUMENTO CONTROLADO		Página 5

## 2.1. RIESGOS

Identificar y analizar es un proceso interactivo y continuo que constituye el componente fundamental para el sistema de control interno eficaz. Para ello la dirección debe evaluar detalladamente que riesgos pueden afectar a la empresa para tomar medidas oportunas y gestionarlas.

La empresa establecerá un proceso amplio que tome en cuenta sus interacciones más relevantes en todas áreas de la empresa y también con el exterior y sus niveles de importancia de riesgo son:

### 2.1.1 A nivel de la empresa.

- **Externos:** avances tecnológicos, necesidades, expectativas de los clientes, la competencia, nuevas normas aduaneras y cambios políticos, económicos y sociales.
- **Internos:** falla en los canales de comunicación, cambios en la dirección, eficiencia de los funcionarios del área, motivaciones.

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
		Página 6
DOCUMENTO CONTROLADO		

### **2.1.2 A nivel de actividad.**

También se deben identificar los riesgos que se pueden presentar en cada área de la empresa para que nos permita enfocar la evaluación de los riesgos de las áreas fundamentales de la empresa.

### **2.1.3. Análisis del riesgo y su proceso.**

Una vez se hayan identificado los riesgos a nivel de empresa y actividad se debe realizar el análisis del riesgo, para realizar este análisis las metodologías pueden variar primordialmente por que los riesgos son complejos de cuantificar y se puede utilizar el proceso que puede ser formal y que incluiría:

- Estimación e importancia del riesgo y sus efectos.
- Evaluación que probabilidad tiene que ocurra.
- Establecer las acciones y controles requeridos.
- Evaluación periódica del proceso realizado.

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
		Página 7
DOCUMENTO CONTROLADO		

#### **2.1.4. Manejo de cambios.**

Es importante tener en cuenta que los cambios que se identifican pueden tener influencia en la efectividad de los controles internos. Los cambios son importantes porque los controles están diseñados bajo condiciones que pueden afectar su funcionalidad.

Los manejos de cambio van ligados del análisis de riesgo para ser capaz de brindar información que identifique y responda a las exigencias de los cambios, la dirección cuenta con la responsabilidad primaria de los riesgos, su análisis y su debido manejo y el auditor solo debe ser apoyo para el cumplimiento de esa responsabilidad.

Solo los cambios relacionados con nuevo personal del área, sistemas de información nuevos o con modificaciones, nueva tecnología se deben atender oportunamente.

### **3. ACTIVIDAD DE CONTROL**

Estas actividades son realizadas por la dirección, la gerencia y demás funcionarios de la empresa con el propósito de cumplir con sus actividades cotidianas asignadas, estas actividades se relacionan con las políticas, sistemas y procedimientos.

Un elemento fundamental para las actividades de control se tiene muy en cuenta el manual de funciones del cargo para el ejercicio correcto y fácil del cargo.

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
DOCUMENTO CONTROLADO		Página 8

### 3.3. Características de las actividades de control.

Estas pueden ser manuales o computarizadas, operacionales o de gerencia, generales o específicas, preventivas o detectivas, no importa su tipo o categoría todas llegan hacia los riesgos (Reales o potenciales) para beneficio de la empresa.

Estos controles se agrupan en tres (3) categorías:

- Operaciones eficaces y eficientes.
- Información financiera y operativa fiable.
- Leyes y normas de cumplimiento.

#### 3.1.2. Tipos de Control.

- Operacionales o de gerencia
- Generales o específicas
- Preventivas o detectivas.

#### 3.1.3. Clasificación

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	
		Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
DOCUMENTO CONTROLADO		Página 9

- **Controles generales**

Asegura que el servicio prestado sea adecuado y con los elementos que manejan en el área para que responda a las necesidades que se presenten, además lo relacionado con la prestación de mantenimiento, soporte técnico, registro de quejas. Reclamos. Sugerencias y felicitaciones y actualización de la base de datos de los clientes.

- **Controles de aplicaciones.**

Son enfocados a los sistemas que se manejan en el área de servicio al cliente en cuanto a la prestación de servicio técnico y / o de mantenimiento, así como la innovación tecnología que se puede presentar en el área.

#### **4. COMUNICACIÓN**

Para la prestación óptima de los servicios prestados por el área de servicio al cliente se debe contar con una información confiable y clara sobre quejas, reclamos, sugerencia y / o felicitaciones que se radiquen, registren o se reciben por los diferentes medio o canales de comunicación, la comunicación interna debe ser clara y coherente para poder transmitir una comunicación externa clara y satisfactoria e dentro de las fechas y tiempos establecidos para el tramite y respuesta de estas.

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	
		Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
DOCUMENTO CONTROLADO		Página 10

## 5. INFORMACION

Dentro del área se debe contar con una información periódica, oportuna y acertada que le permita dirigir sus acciones hacia el cumplimiento de los objetivos trazados tanto para el área de servicio al cliente, esta información debe ser captada, procesada y difundida de tal forma que llegue en el momento oportuno a todos los sectores y a los involucrados del área y así en caso de ser necesario se asuman responsabilidades individuales.

La información se conforma con los datos generados interna y externamente que son necesarios para el cumplimiento de objetivos, esta debe ser transmitida, procesada y emitirla a los funcionarios en el tiempo indicado y así cumplir con responsabilidades individuales.

## 6. SUPERVISION

La dirección es la encargada de mantener la estructura de servicio al cliente actualizada, adecuada, eficiente para el cumplimiento de los requerimientos de los clientes de LCI COLOMBIA.

### .1 Objetivo

Asegurar que el servicio prestado en el área de servicio al cliente cuente con los mecanismos adecuados para su eficiencia y eficacia. Contara con dos(2) actividades que permiten su supervisión:

LCI COLOMBIA	PROCESO PARA REALIZAR LA AUDITORIA INTERNA EN EL AREA DE SERVICIO AL CLIENTE	
		Versión: 001
		Fecha aprobación del procedimiento:
DOCUMENTO CONTROLADO		Página 11

- **Actividades Continuas:**

Se incorporan a las actividades recurrentes y normales y se ejecutan en tiempo real para generar respuestas dinámicas en circunstancias sobrevinientes.

- **Evaluaciones puntuales**

Este permitirá replantear el sistema para resultar útil para la evaluación de continuidad, eficiencia, eficacia en los trámites realizados en el área de servicio al cliente.

**3.3. ELABORACION DE LA ESTRUCTURA PARA LA APLICACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO.**

<p>LCI COLOMBIA          AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO AREA DE          SERVICIO AL CLIENTE          CUESTIONARIO DE EVALUACION</p>
---

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>1.</b>	<b>ENTORNO DE CONTROL</b>				
<b>1.1</b>	<b>Integridad y valores del área</b>				
	¿El área de servicio al cliente cuenta con un código de ética y comportamiento en el área de trabajo?				
	¿Existe evidencia de la práctica del código de ética?				
	¿Se realiza seguimiento y control de la gerencia en cuanto al trabajo realizado por el área?				
<b>1.2</b>	<b>Compromiso de competencia legal</b>				
	¿El área de servicio al cliente cuenta con manual de funciones?				
	¿Se realiza evaluación de desempeño para cada funcionario?				
<b>1.3</b>	<b>Consejo de administración o comité de auditoria</b>				
	¿Existe un comité de auditoría o un órgano que haga sus veces?				
	¿Se reúnen periódicamente el gerente, el director contable o				

	financiero y el coordinador de servicio para verificar el funcionamiento del área?				
	¿La información presentada por el coordinador del área a la gerencia o al comité es oportuna y clara?				
<b>1.4</b>	<b>Estructura organizacional</b>				
	¿Existe una estructura administrativa claramente definida al interior del área de servicio al cliente?				
	¿El área de servicio al cliente cuenta con la capacidad de generar y proporcionar la información a la gerencia en el momento de ser requerido por el mismo?				
	¿El coordinador del área conoce y tiene experiencia en el cargo?				
<b>1.5</b>	<b>Políticas y prácticas de recursos humanos</b>				
	¿Existen y son claros los procesos de selección del talento humano?				
	¿El coordinador del área y el coordinador administrativo revisan los perfiles de los cargos requeridos por el área?				
	¿Se realizan evaluaciones a los funcionarios y se comunican los resultados?				
Elaborado por:		Revisado por.			
Fecha:		Fecha:			

LCI COLOMBIA  
AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO AREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE  
CUESTIONARIO DE EVALUACION

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>2.</b>	<b>EVALUACION DE RIESGO</b>				
<b>2.1</b>	<b>Riesgos</b>				
	¿Se identifican los riesgos que puedan afectar el área de servicio al cliente o la toma de decisiones?				
<b>2.1.1</b>	<b>A nivel de la empresa</b>				
<b>Externo</b>	¿Se tiene en cuenta la nueva tecnología proveniente de otros países?				
<b>Interna</b>					
<b>2.1.2</b>	<b>A nivel de actividad</b>				
	¿Los cambios de personal que la gerencia realice puede afectar el funcionamiento del área?				
<b>2.1.3</b>	<b>Análisis del riesgo y su proceso</b>				
	¿Realizan el análisis y evaluación de los riesgos hallados?				
	¿Utilizan alguna metodología para realizar este análisis?				
<b>2.1.4</b>	<b>Manejo de cambios</b>				
	¿La gerencia y el coordinador del área cuentan con la capacidad de manejar los cambios que se puedan presentar?				
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha:		Fecha:			

LCI COLOMBIA  
AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO AREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE  
CUESTIONARIO DE EVALUACION

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>3.</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
	¿El coordinador del área realiza estudios con el fin de prevenir los riesgos?				
	¿El área cuenta con manual de funciones?				
<b>3.1</b>	<b>Características de las actividades de control</b>				
	¿El coordinador realiza actividades de control en el área?				
	¿El área tiene algún formato para soportar las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de revisión técnica?				
	¿El coordinador del área hace seguimiento de los servicios que se presentan en el área?				
	¿El coordinador realiza informe sobre las anomalías o quejas reportadas por los clientes con respecto a la prestación de servicio técnico?				
	¿Se verifica la entrega oportuna y la instalación correcta de los electrodomésticos a los clientes?				
	¿Los técnicos presentan informe sobre los servicios prestados?				
	¿Se miden a través de indicadores el rendimiento del personal y del área de servicio al cliente?				
Elaborado por:		Revisado por.			
Fecha:		Fecha:			

**LCI COLOMBIA**  
**AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO AREA DE**  
**SERVICIO AL CLIENTE**  
**CUESTIONARIO DE EVALUACION**

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
5.	<b>SUPERVISION</b>				
	¿Se monitorea constantemente al funcionamiento del área por parte del coordinador?				
	¿Se realizan periódicamente auditorias en el área de servicio al cliente?				
	¿Se realiza evaluación de control al área servicio al cliente?				
	¿Se establecen acciones de mejora sobre las deficiencias encontradas en el área de servicio al cliente?				
	¿Se efectúa seguimiento a los planes de mejora en el área?				
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha:		Fecha:			

LCI COLOMBIA  
AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO AREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE  
CUESTIONARIO DE EVALUACION

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA Y	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
4.	<b>INFORMACION</b>				
	<b>INFORMACION</b>				
	¿El coordinador del área suministra al talento humano información como: manuales, reglamento del área de trabajo, programas o formatos que se manejen?				
	¿La información generada dentro del área de servicio al cliente es clara y cumple con lo planeado en el área?				
	¿Se le informa clara y oportunamente al personal sobre las actividades que se deben realizar o ejecutar?				
	<b>COMUNICACIÓN</b>				
	¿Los canales de comunicación dentro y fuera del área son adecuados?				
	¿La quejas reclamos o sugerencia y la demás información son comunicadas oportunamente y dirigidas a quién corresponde?				
	¿El coordinador del área recibe y hace seguimiento a las quejas o reclamos que se presentan?				
	¿Se da información sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos en el área de servicio al cliente.				
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha:		Fecha:			

#### **4. RESULTADOS E INFORME DE LA AUDITORIA INTERNA MODELO INFORME COSO PARA LA EMPRESA LCI COLOMBIA SAS.**

Una vez realizado el respectivo cuestionario y la entrevista con el encargado del área de servicio al cliente y el gerente general se pudo establecer cuáles son las falencias que se presentan en esa área y en general en toda la empresa.

Para la evaluación de los componentes que se evaluaron al momento de aplicar el cuestionario el porcentaje ponderado se dio de manera cualitativa apelando a la subjetividad del auditor y teniendo en cuenta el grado de importancia en el área.

<b>LCI COLOMBIA AUDITORIA INTERNA MODELO COSO AREA DE SERVICIO AL CLIENTE COMPONENTES DE EVALUACION</b>
---

<b>RESUMEN RESULTADOS DE LOS COMPONENTES EVALUADOS</b>			
<b>COMPONENTE</b>	<b>PUNTAJE MAXIMO</b>	<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>NIVEL DE RIESGO</b>
ENTORNO O AMBIENTE DE CONTROL	100%	64%	36%
EVALUACION DE RIESGO	100%	35%	65%
ACTIVIDADES DE CONTROL	100%	40%	60%
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	100%	50%	50%
SUPERVISIÓN	100%	50%	50%

## **ENTORNO O AMBIENTE DE CONTROL**

El nivel de confianza en este componente es del 64% ya que el área establece reuniones ocasionales en las que se planea o se fijan las metas así como el seguimiento de las mismas, se establece un comité que practica las revisiones al área aunque no se establece ningún tipo de control. Al momento de contratar al personal para el área se verifica que tenga experiencia en el cargo que va a desempeñar.

Por otro lado en este componente hay un riesgo del 36% debido a que el área no cuenta con un código de ética, no se establecen metas periódicas así como tampoco se le practican evaluaciones periódicas sobre el desempeño de los integrantes del área y tampoco de los servicios prestados por el mismo, no se cuenta con manual de funciones, no con perfil de cargo.

## **EVALUACION DE RIESGO**

Para el componente de la evaluación de riesgo se tiene un 35% de confianza ya que solo se cuentan con las capacidades humanas para afrontar o asumir un riesgo que se puedan presentar en el área.

El nivel de riesgo que existe en el área es del 65% por que no tienen forma de evaluar los posibles riesgos, están centrados en procesos informales que se crearon y que son mantenidos hasta ahora.

## **ACTIVIDADES DE CONTROL**

En el componente de actividades de control se cuenta con un nivel de confianza del 40% ya que se evidencia la existencia de seguimiento a los servicios prestados por el personal técnico, como de los informes de cada servicio en el que se ve de primera mano la información del servicio prestado a cada cliente, permitiendo una comunicación directa, retroalimentación que garantiza información confiable y que puede ser utilizada en cualquier momento por el personal técnico si así lo requiere.

El nivel de riesgo es del 60% se observa la falta de oportunidad del coordinador en prever y estudiar los riesgos del área, tomando en cuenta la carga laboral que posee, se ve la necesidad de una persona que tome decisiones y haga seguimiento al área, en lo comprendido en administración y estructuración. Como se ha mencionado anteriormente no existe un manual de funciones establecido, ni formatos de quejas y /o reclamos; la solución a los reclamos se da a medida que estos ocurran, se excluye un formato y seguimiento de cada caso en proceso de mejora continua. No hay indicadores de funciones establecidos para los técnicos vinculados con la organización, no se evidencian procesos de seguimiento en las actividades diarias horarias del personal técnico, haciendo falta la creación de procesos, horarios y acciones estándares para cada servicio.

## **INFORMACION Y COMUNICACIÓN**

En el componente de Información y comunicación el nivel de confianza es del 50% ya que el encargado del área proporciona la información clara y oportuna sobre las actividades a realizar, y los únicos formatos que se proporcionan son el de solicitud de garantía, repuesto. Los canales de comunicación de difusión de la información son adecuados, aunque no hay una persona que se encargue de la recepción de quejas y reclamos. La información suministrada sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos solo se presenta con base a lo propuesto en reuniones ocasionales pero sin tener en cuenta el cumplimiento del área.

El nivel de riesgo es del 50% ya que se evidencia la falta de una persona que se encargue de la recepción de las solicitudes que se reciben en el área para que puedan dirección a las personas o aéreas adecuadas para que puedan dar respuesta oportuna y clara sobre la solicitud realizada.

## **SUPERVISION**

El componente de Supervisión arroja un nivel de confianza del 50% ya que el coordinador verifica constantemente el funcionamiento del área. Las acciones de mejora que se presentan son tomadas a partir de las deficiencias que se presentan en el proceso y que no son evaluados internamente. Las acciones de mejora se realizan cuando ya se ha presentado la falla.

El nivel de riesgo que maneja es del 50% debido a que no hay auditorias establecidas para el funcionamiento del área y el buen manejo de servicio al cliente, así como tampoco se evidencia la evaluación por parte del control interno. En consecuencia de lo anterior no se efectúa seguimiento a los planes de control.

Al finalizar esta auditoría se puede evidenciar que la empresa no cuenta con un organigrama, tampoco tienen misión, visión, objetivo general, específicos, política de calidad, con áreas definidas por perfiles de cargo ni funciones de cada área, tampoco cuenta con reglamento de trabajo impreso ni a la vista de los empleados.

En general la empresa tiene un manejo informal en su estructura interna, a su favor esta que la empresa está legalmente constituida y cuenta con los registros operacionales, permisos aduaneros que le permiten la importación de su principal actividad económica, su contabilidad es presentada de manera adecuada ante la DIAN.

## **5. PROPUESTA.**

Con la presentación de este trabajo se busca contribuir al mejoramiento de los procesos que se tienen en LCI COLOMBIA SAS ya que en estos momentos el manejo interno de la empresa es de manera informal y no le permite ser una empresa que cuente con la capacidad de afrontar el rápido cambio e innovación de la tecnología y el rápido cambio del mercado.

Se le propone a LCI COLOMBIA SAS que establezca la fase filosófica que comprende:

Misión

Visión

Objetivo General

Objetivos Específicos

Estructura Organizativa

Reglamento interno de trabajo

Código de ética

Políticas de calidad.

Sistema de calidad, con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad la empresa está en la obligación de documentar todos los procesos de la empresa. En cuanto al área de servicio al cliente se recomienda establecer un manual de servicio al cliente que le permite tener un manejo óptimo con el fin de fortalecer y aumentar la credibilidad de la empresa a través de la mejora de sus procesos operacionales y administrativos.

## **6. CONCLUSION Y RECOMENDACIONES**

### CONCLUSIONES

Con la aplicación de la auditoría interna basada en el modelo informe coso nos dimos cuenta que el área no tiene manual de funciones y perfil cargo, al momento de contratar el personal para el área solo se realiza una evaluación y se mira la experiencia que tiene el candidato, por otro lado nos dimos cuenta que LCI no cuenta manuales de funciones ni perfiles de cargo para las demás áreas y que no cuenta la parte filosófica con la que toda empresa debe contar y el funcionamiento interno que tiene la empresa es informal.

Con este trabajo podemos decir que para todas las empresas es importante contar con un área de control interno que le acceda ejercer control constante sobre las operaciones de la empresa y le permita tomar decisiones al momento de presentar un riesgo y que le permita salvaguardar sus activos y los bienes de los socios.

También permite tener confianza y razonabilidad en la información financiera emitida por la empresa permitiendo así un funcionamiento operacional con eficiencia y eficacia capaz de afrontar los cambios tecnológicos, aduaneros o de mercado que se presentan en la actualidad.

Con la implementación de un sistema de control interno basado modelo informe coso se limita la presencia de fraudes, se detecta y se evita arbitrariedades, no da espacio para decisiones erradas o que puedan perjudicar la empresa.

## RECOMENDACIONES

- Se le recomienda a LCI COLOMBIA SAS tener en cuenta este trabajo para la aplicación de un sistema de control interno modelo informe coso para el mejoramiento del área.
- Establecer los respectivos controles y evaluaciones que le permitirán a la gerencia un buen funcionamiento del área y esté preparada para asumir riesgos y tomar decisiones sin afectar el objetivo general de la empresa.

## **7. BIBLIOGRAFIA**

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO, APLICADO A LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES EN LA CUIDAD DE CUENCA” DE LA UNIVERDIDAD POLITECNICA SALICIANA Cuenca-Ecuador año 2011

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1312/13/UPS-CT002180.pdf>

Julián Pablo Laski, El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el Modelo COSO y sus alcances en América Latina.

[file:///C:/Users/Home/Downloads/ContentServer%20\(5\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Home/Downloads/ContentServer%20(5)%20(1).pdf)

El Informe COSO I y II

<http://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>

## **8. ANEXOS**

LCI COLOMBIA  
AUDITORIA INTERNA MODELO COSO AREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE

CUESTIONARIO DE EVALUACION

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>1.</b>	<b>ENTORNO DE CONTROL</b>				
<b>1.1</b>	<b>Integridad y valores del área</b>				
	¿El área de servicio al cliente cuenta con un código de ética y comportamiento en el área de trabajo?		X		No cuentan con un código de ética establecido para los funcionarios.
	¿Existe evidencia de la práctica del código de ética?			X	
	¿Se realiza seguimiento y control de la gerencia en cuanto al trabajo realizado por el área?	X			Se hace seguimiento, pero solo de las metas propuestas, más no del desempeño total del área.
<b>1.2</b>	<b>Compromiso de competencia legal</b>				
	¿El área de servicio al cliente cuenta con manual de funciones?		X		No tienen manual de funciones, el manejo es informal, no existen procesos de control para cada función interna.
	¿Se realiza evaluación de desempeño para cada funcionario?		X		
<b>1.3</b>	<b>Consejo de administración o comité de auditoria</b>				
	¿Existe un comité de auditoría o un órgano que haga sus veces?	X			Existe dentro de la organización, pero no hace auditoria ni seguimiento en el área de servicio.
	¿Se reúnen periódicamente el gerente, el director contable o				En las reuniones, se fijan metas, mas no se procura un

	financiero y el coordinador de servicio para verificar el funcionamiento del área?	X			<b>proceso de crecimiento y mejora constante.</b>
	¿La información presentada por el coordinador del área a la gerencia o al comité es oportuna y clara?	X			
<b>1.4</b>	<b>Estructura organizacional</b>				
	¿Existe una estructura administrativa claramente definida al interior del área de servicio al cliente?		X		<b>No hay estructura jerárquica de posiciones, ni funciones establecidas por cargo.</b>
	¿El área de servicio al cliente cuenta con la capacidad de generar y proporcionar la información a la gerencia en el momento de ser requerido por el mismo?	X			
	¿El coordinador del área conoce y tiene experiencia en el cargo?	X			
<b>1.5</b>	<b>Políticas y prácticas de recursos humanos</b>				
	¿Existen y son claros los procesos de selección del talento humano?		X		<b>Los funcionarios son contratados si han trabajado en cargos a fines, pero no existen perfiles creados para cada cargo.</b>
	¿El coordinador del área y el coordinador administrativo revisan los perfiles de los cargos requeridos por el área?	X			<b>Se realizan teniendo en cuenta lo expuesto en el numeral anterior.</b>
	¿Se realizan evaluaciones a los funcionarios y se comunican los resultados?		X		
Elaborado por:		Revisado por.			
Fecha:		Fecha:			

LCI COLOMBIA  
AUDITORIA INTERNA MODELO COSO AREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE

CUESTIONARIO DE EVALUACION

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>2.</b>	<b>EVALUACION DE RIESGO</b>				
<b>2.1</b>	<b>Riesgos</b>				
	¿Se identifican los riesgos que puedan afectar el área de servicio al cliente o la toma de decisiones?		<b>X</b>		
<b>2.1.1</b>	<b>A nivel de la empresa</b>				
<b>Externo</b>	¿Se tiene en cuenta la nueva tecnología proveniente de otros países?		<b>X</b>		
<b>Interna</b>					
<b>2.1.2</b>	<b>A nivel de actividad</b>				
	¿Los cambios de personal que la gerencia realice puede afectar el funcionamiento del área?	<b>X</b>			<b>No hay manuales de funciones establecidos.</b>
<b>2.1.3</b>	<b>Análisis del riesgo y su proceso</b>				
	¿Realizan el análisis y evaluación de los riesgos hallados?		<b>X</b>		
	¿Utilizan alguna metodología para realizar este análisis?		<b>X</b>		
<b>2.1.4</b>	<b>Manejo de cambios</b>				
	¿La gerencia y el coordinador del área cuentan con la capacidad de manejar los cambios que se puedan presentar?	<b>x</b>			<b>Tanto el gerente y el coordinador del área cuentan con la capacidad mental y experiencia para asumir y dar respuesta a los cambios que se puedan presentar en el desarrollo de la actividad.</b>

Elaborado por:	Revisado por:
Fecha:	Fecha:

LCI COLOMBIA  
AUDITORIA INTERNA MODELO COSO AREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE

CUESTIONARIO DE EVALUACION

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
<b>3.</b>	<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>				
	¿El coordinador del área realiza estudios con el fin de prevenir los riesgos?		<b>X</b>		<b>La carga laboral del coordinador, no le permite indagar sobre las mejoras dentro del área.</b>
	¿El área cuenta con manual de funciones?		<b>X</b>		<b>No se evidencia la existencia de un manual de funciones tanto para el área de servicio al cliente como para ninguna de las demás áreas.</b>
<b>3.1</b>	<b>Características de las actividades de control</b>				
	¿El coordinador realiza actividades de control en el área?	<b>X</b>			
	¿El área tiene algún formato para soportar las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de revisión técnica?		<b>X</b>		<b>Los únicos formatos que se manejan son para solicitud de repuestos.</b>
	¿El coordinador del área hace seguimiento de los servicios que se presentan en el área?	<b>X</b>			
	¿El coordinador realiza informe sobre las anomalías o quejas reportadas por los clientes con respecto a la prestación de servicio técnico?		<b>X</b>		<b>No hay formatos de quejas y reclamos, al momento del reclamo se da solución más no se trabaja en mejora del proceso.</b>
	¿Se verifica la entrega oportuna y la instalación correcta de los electrodomésticos a los clientes?	<b>X</b>			
	¿Los técnicos presentan informe sobre los servicios prestados?	<b>X</b>			
	¿Se miden a través de indicadores el rendimiento del		<b>X</b>		<b>NO existen indicadores de medición para los servicios</b>

	personal y del área de servicio al cliente?				<b>prestados por los técnicos.</b>
Elaborado por:		Revisado por.			
Fecha:		Fecha:			

LCI COLOMBIA  
AUDITORIA INTERNA MODELO COSO AREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE

CUESTIONARIO DE EVALUACION

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
4.	<b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b>				
	<b>INFORMACION</b>				
	¿El coordinador del área suministra al talento humano información como: manuales, reglamento del área de trabajo, programas o formatos que se manejen?		X		<b>Dentro del área lo único que el coordinador suministra es el programa y los formatos, se evidencia que no existe un reglamento del área de trabajo y no hay manuales de funciones en la misma.</b>
	¿La información generada dentro del área de servicio al cliente es clara y cumple con lo planeado en el área?	X			<b>Para seguimiento de los servicios e información de servicios prestados, el área cuenta con suficiente información para cumplir con lo requerido.</b>
	¿Se le informa clara y oportunamente al personal sobre las actividades que se deben realizar o ejecutar?	X			
	<b>COMUNICACIÓN</b>				
	¿Los canales de comunicación dentro y fuera del área son adecuados?	X			
	¿La quejas reclamos o sugerencia y la demás información son comunicadas oportunamente y dirigidas a quién corresponde?		X		<b>No hay persona encargada de recibir direccionar y tomar decisiones, con la información de quejas y reclamos</b>
	¿El coordinador del área recibe y hace seguimiento a las quejas o reclamos que se		X		

	presentan?				
	¿Se da información sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos en el área de servicio al cliente.	<b>X</b>			<b>Se informa, en base a lo propuesto en reuniones ocasionales, más no del cumplimiento general del área.</b>
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha:		Fecha:			

LCI COLOMBIA  
AUDITORIA INTERNA MODELO COSO AREA DE  
SERVICIO AL CLIENTE

CUESTIONARIO DE EVALUACION

No.	PREGUNTAS PARA LA AUDITORIA	REPUESTAS			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
5.	<b>SUPERVISION</b>				
	¿Se monitorea constantemente al funcionamiento del área por parte del coordinador?	X			
	¿Se realizan periódicamente auditorias en el área de servicio al cliente?		X		<b>No hay establecidas auditorias para el departamento de servicio.</b>
	¿Se realiza evaluación de control al área servicio al cliente?		X		
	¿Se establecen acciones de mejora sobre las deficiencias encontradas en el área de servicio al cliente?	X			<b>Se mejora, pero las acciones son tomadas a partir de deficiencias en el proceso, que no son evaluadas internamente.</b>
	¿Se efectúa seguimiento a los planes de mejora en el área?		X		
Elaborado por:		Revisado por:			
Fecha:		Fecha:			

## **1. ENTORNO DE CONTROL**

Una vez realizado la auditoría interna al área de servicio al cliente se puede evidenciar que el área de servicio al cliente no tienen establecido un código de ética para que los trabajadores tanto del área como de la empresa en general, por lo tanto no se puede determinar si los empleados trabajan de manera honesta y respondiendo a las exigencias del cliente y de los socios o directivas de la misma.

El seguimiento solo se realiza a la meta que se establecen en reuniones ocasionales, mientras que al área no se le practica ninguna evaluación o control lo cual no permite que se evidencie el desempeño favorable o desfavorable del área.

También se evidencia que el área no cuenta con un manual de funciones dejando una desfavorabilidad en el área, ya que el manejo que se le da esta en informal permitiendo que no se realiza ningún tipo de control.

Se puede determinar que si existe un comité que practica revisiones a todas las áreas pero no ejerce ningún tipo de control o ejerce el control debido de área.

En las reuniones periódicas que se realizan solo se fijan metas inmediatas, pero no se propone y ni se procura un proceso que permita el crecimiento y mejora del área.

La estructura interna del área no es clara así como tampoco evidencia el rango jerárquico ni las funciones establecidas para cada uno de los integrantes del área y definidas para cada cargo.

En cuanto al momento de contratar el personal para el área se verifica que si tenga experiencia en el campo, aunque el coordinador del área y de talento humano evalúa y verifican que el personal que se va a contratar cuente con las capacidades y tenga la experiencia del cargo no se tiene un perfil creado para el mismo.

No se realizan evaluaciones de rendimiento a los funcionarios del área permitiendo que el desempeño de los funcionarios no sea óptimo y adecuado para el funcionamiento del área y no pueda responder en caso de presentarse una falla en el área.

Para concluir con la evaluación del entorno de control se evidencia una serie de falencias y fallas que se presentan y que no permite la evaluación del desempeño del área permitiendo así que la gerencia no tenga un control y claridad del área y sea manejado de manera informal.

## **2. EVALUACION DE RIESGO**

Se evidencia que no tienen forma de evaluar los posibles riesgos a los que están expuestas las organizaciones en la aplicación del servicio al cliente, no tienen en cuenta los avances tecnológicos impulsados por la globalización, están centrados en los procesos informales creados y que se mantienen hasta el momento.

No hallaron procesos de análisis y evaluación de riesgos dentro de la organización, por ende no se identifican procesos que permitan contrarrestar posibles riesgos futuros dañinos para el área del servicio al cliente.

No existen manuales de funciones establecidos que permitan la comprensión y entendimiento de las actividades de los cargos existentes en el área, esto genera procesos implementados informalmente por el talento humano nuevo para dar control a sus actividades.

Cuentan con personal idóneo para afrontar los riesgos y oportunidades que se puedan presentar en el desarrollo de la actividad de la organización.

## **3. ACTIVIDADES DE CONTROL**

Se observa la falta de oportunidad del coordinador en prever y estudiar los riesgos del área, tomando en cuenta la carga laboral que posee, se ve la necesidad de una persona que tome decisiones y haga seguimiento al área, en lo comprendido en administración y estructuración. En concordancia con lo anterior no existe un manual de funciones establecido, ni formatos de quejas y /o reclamos; la solución a los reclamos se da a medida que estos ocurran, esto excluye un formato y seguimiento de cada caso en proceso de mejora continua. No hay indicadores de funciones establecidos para los técnicos vinculados con la organización, por consiguiente no se evidencian procesos de seguimiento en las actividades diarias horarias del personal técnico, haciendo falta la creación de procesos, horarios y acciones estándares para cada servicio.

Por otra parte, se evidencia la existencia de seguimiento a los servicios prestados por el personal técnico, como de los informes de cada servicio en el que se ve de primera mano la información del servicio prestado a cada cliente, permitiendo una comunicación directa, retroalimentación que garantiza información confiable y que puede ser utilizada en cualquier momento por el personal técnico si así lo requiere.

#### **4. INFORMACION Y COMUNICACION**

##### **INFORMACION:**

En cuanto a la parte de información y comunicación se evidencio que el coordinador del área únicamente suministra a los demás empleados del área el programa y los formatos para solicitud de garantía, repuesto, pero no manejan un formato para queja y reclamos así como tampoco existe un reglamento para el área de servicio al cliente y manual de funciones.

La información suministrada por el área es clara y suficiente para cumpliendo los requerimientos del área

La información suministrada al personal del área sobre de las actividades que se van ejecutar es clara y oportuna.

##### **COMUNICACIÓN:**

La empresa y el área cuentan con los canales de difusión de la información adecuados para la transmisión de la misma.

No existe una persona que se encargue de la recepción y dirección de quejas, reclamos o sugerencias a las personas adecuadas para que puedan dar respuesta oportuna y clara sobre la solicitud realizada.

La información suministrada sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos solo se presenta en base a lo propuesto en reuniones ocasionales pero sin tener en cuenta el cumplimiento del área.

#### **5. SUPERVISION.**

El coordinador verifica constantemente el funcionamiento del área.

No hay auditorias establecidas para el funcionamiento del área y el buen manejo de servicio al cliente, así como tampoco se evidencia la evaluación por parte del control interno.

Las acciones de mejora que se presentan son tomadas a partir de las deficiencias que se presentan en el proceso y que no son evaluados internamente. Las acciones de mejora se realizan cuando ya se ha presentado la falla.

En consecuencia de lo anterior no se efectúa seguimiento a los planes de control.

## RESULTADOS

### ENTORNO O AMBIENTE DE CONTROL

1.	ENTORNO DE CONTROL	PONDERADO	CALIFICACION SI = 1 , NO = 0	CALIFICACION PONDERADA
<b>Integridad y valores del área</b>	Código de Ética en el área	8%	0	0%
	Seguimiento y control de la gerencia al desempeño del	5%	1	5%
<b>Compromiso de competencia legal</b>	Manual de funciones del área.	10%	0	0%
	Evaluación de desempeño de los funcionario del área	5%	0	0%
<b>Consejo de administración o comité de auditoría</b>	Comité de auditoría.	10%	1	10%
	Reuniones periódicamente el gerente, el director contable o financiero y el coordinador de servicio para verificar el funcionamiento del área.	15%	1	15%
	Información suministrada y presentada por el coordinador del área a la gerencia o al comité es oportuna y clara.	15%	1	15%
<b>Estructura organizacional</b>	Estructura administrativa claramente definida al interior del área de servicio al cliente.	5%	0	0%
	Capacidad de generar y proporcionar información clara y oportuna ante la gerencia en el momento de ser requerido.	6%	1	6%
	Experiencia y conocimientos sobre el área.	10%	1	10%
<b>Políticas y prácticas de recursos humanos</b>	Procesos claros de la selección del talento humano.	5%	0	0%
	Revisión de los perfiles de los cargos requeridos por el área.	3%	1	3%
	Ejecución de Evaluación de funciones y comunicación resultados.	3%	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>64%</b>
CALIFICACION MAXIMA		<b>100%</b>		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		<b>64%</b>		
CALIFICACION PONDERADA		<b>0,64</b>		
NIVEL DE CONFIANZA		<b>64%</b>		
NIVES DE RIESGO		<b>36%</b>		
Elaborado por:		Revisado por:		
Fecha:		Fecha:		

## EVALUACION DE RIESGO

2	EVALUACIÓN DE RIESGO	PONDERADO	CALIFICACION SI = 1 , NO = 0	CALIFICACION PONDERADA
<b>Riesgo</b>	Se identifican los posibles riesgos que afecten el área	<b>25%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>A nivel de la empresa externo e interno</b>	Se cuenta con tecnología proveniente de otros	<b>25%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Cambios de personal	<b>30%</b>	<b>1</b>	<b>30%</b>
<b>A nivel de actividad Análisis del riesgo y su proceso</b>	Análisis y evaluación de los riesgos hallados	<b>10%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Metodología para realizar	<b>5%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Manejo de cambios</b>	Capacidad de la gerencia y el coordinador del área para manejar los cambios que se puedan presentar	<b>5%</b>	<b>1</b>	<b>5%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>35%</b>
CALIFICACION MAXIMA		<b>100%</b>		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		<b>35%</b>		
CALIFICACION PONDERADA		<b>0,35</b>		
NIVEL DE CONFIANZA		<b>35%</b>		
NIVES DE RIESGO		<b>65%</b>		
Elaborado por:		Revisado por:		
Fecha:		Fecha:		

### ACTIVIDADES DE CONTROL

3.	ACTIVIDADES DE CONTROL	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI = 1 , NO = 0	CALIFICACIÓN PONDERADA
<b>CONTROL</b>	Se realizan estudios con el fin de prevenir los riesgos.	15%	0	0%
	Manual de funciones para el área	10%	0	0%
<b>Características de las actividades de control</b>	Actividades de control de riesgo por parte del encargado	10%	1	10%
	Formato para soportar las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de revisión técnica?	20%	0	0%
	Seguimiento de los servicios que se presentan en el área	15%	1	15%
	Informe presentado sobre las anomalías o quejas reportadas por los clientes.	10%	0	0%
	Entrega e instalación oportuna de los electrodomésticos.	10%	1	10%
	Informe presentado por parte de los técnicos sobre los servicios prestados	5%	1	5%
	Rendimiento del personal y del área a través de indicadores.	5%	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>40%</b>
CALIFICACION MAXIMA		<b>100%</b>		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		<b>40%</b>		
CALIFICACION PONDERADA		<b>0,40</b>		
NIVEL DE CONFIANZA		<b>40%</b>		
NIVES DE RIESGO		<b>60%</b>		
Elaborado por:		Revisado por.		
Fecha:		Fecha:		

## INFORMACION Y COMUNICACION

4.	INFORMACION Y COMUNICACIÓN	PONDERADO	CALIFICACION SI = 1 , NO = 0	CALIFICACIÓN PONDERADA
<b>INFORMACIÓN</b>	El coordinador del área suministra al talento humano información referente al área.	15%	0	0%
	La información generada dentro del área es clara y cumple con lo planeado.	15%	1	15%
	Información clara y oportunamente sobre las actividades a realizar o ejecutar.	15%	1	15%
<b>COMUNICACIÓN</b>	Canales de comunicación dentro y fuera del área adecuados.	15%	1	15%
	Comunicación oportunamente de las solicitudes que se generan en el area y se direcciona a quién corresponde.	15%	0	0%
	Rcepción y seguimiento de las quejas o reclamos que se presentan	20%	0	0%
	Información del cumplimiento de los objetivos propuestos en el área.	5%	1	5%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>50%</b>
CALIFICACION MAXIMA		<b>100%</b>		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		<b>50%</b>		
CALIFICACION PONDERADA		<b>0,64</b>		
NIVEL DE CONFIANZA		<b>50%</b>		
NIVES DE RIESGO		<b>50%</b>		
Elaborado por:		Revisado por:		
Fecha:		Fecha:		

## SUPERVISION

5.	SUPERVISION	PONDERADO	CALIFICACIÓN SI = 1 , NO = 0	CALIFICACIÓN PONDERADA
<b>SUPERVISIÓN</b>	Monitoreo o seguimiento al funcionamiento del área por parte del coordinador.	<b>30%</b>	<b>1</b>	<b>30%</b>
	Auditorías periódicas del área.	<b>30%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Evaluación de control en l area	<b>10%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
	Acciones de mejora sobre las deficiencias encontradas en el área.	<b>20%</b>	<b>1</b>	<b>20%</b>
	Seguimiento a los planes de mejora en el área.	<b>10%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>		<b>50%</b>
CALIFICACION MAXIMA		<b>100%</b>		
CALIFICACIÓN OBTENIDA		<b>50%</b>		
CALIFICACION PONDERADA		<b>0,64</b>		
NIVEL DE CONFIANZA		<b>50%</b>		
NIVES DE RIESGO		<b>50%</b>		
Elaborado por:		Revisado por:		
Fecha:		Fecha:		