

Trabajo Práctico

Control de la Gestión de Tecnologías de Información

Objetivos: que el alumno pueda:

- Identificar factores de riesgo de control interno en un ambiente informático
- Conocer las técnicas de revisión de auditorías asociadas a los riesgos y a la particularidad de cada proceso o Áreas de actividad de ASI

Tarea previa:

Lectura de bibliografía indicada para el tema y asistencia a las clases teóricas.

Actividades:

El ámbito de la Auditoría de Sistema de Información se conforma de:

- Auditoría de la Dirección
- Auditoría del Desarrollo o Adquisición
- Auditoría de Explotación y Mantenimiento
- Auditoría de la Seguridad

Se pide que comente brevemente en qué consiste cada una de ellas.

Teniendo en cuenta las pautas de la estructura anterior, detecte los problemas del siguiente planteo y elabore un informe de auditoría que cumpla con el siguiente esquema:

- Introducción
- Resultados
- Conclusiones
- Recomendaciones
- Anexos

El Hotel Armando I contrató nuestros servicios de una auditoría integral de sistemas. En primer lugar, se audita el Plan Estratégico y se releva que la empresa tiene a cargo de las decisiones de Sistemas Informáticos (SI) a un Responsable de Comercialización (RC) encargado de marketing y ventas; un Responsable de Facturación (RF); y un Responsable Administrativo (RA) a cargo de compras, finanzas y demás cuestiones administrativas; todos ellos bajo la dirección de un Gerente General (GG). Se desempeñan en sectores independientes entre sí, cada área cuenta con una PC de escritorio. La recepción del hotel está bajo la dependencia del RC, donde se dispone de dos computadoras más.

Auditoría del Plan Estratégico de Sistemas

- I) Los Responsables tienen reuniones individuales con GG y se comunican entre ellos en la gestión diaria del negocio. GG tiene previsto reacondicionar un piso del hotel para incursionar en turismo de eventos y reuniones. El hardware, software y licencias que se contratará incluye notebooks y equipos que permitan realizar conferencias en *streaming*, con la correspondiente mejora en la conectividad.
- II) Al respecto, el RC acordó con GG la adquisición de software de gestión hotelera (Cloudbeds) en sustitución de la infraestructura actual, basada en una planilla Excel y un correo Gmail con el correspondiente almacenamiento en la nube de Google Drive. El RC sostiene que el turismo de eventos y reuniones posicionará mejor al Hotel y en consecuencia requieren mejoras en la infraestructura de TI para atender mayor demanda. El plan no se encuentra documentado ni informado a los demás Responsables.

Auditoría del Desarrollo o Adquisición

- III) El RA no tenía un Plan de reemplazo de equipos adquiridos. No se realizó un análisis de tiempos, costos y financiación del proyecto. Respecto al Hardware, el RA cuenta con los correos electrónicos intercambiados con el proveedor, en el que se encuentran los *links* de la página del proveedor con las especificaciones técnicas de los productos. En cuanto a *software*, cuenta con una carpeta física donde se documentan las licencias y una carpeta en Google Drive con los manuales de uso. Solo el RA conocía qué y a quién había comprado, tiempos de entregas e impactos sobre la gestión, implementación y capacitación.
- IV) El RF comentó al RA la posibilidad de implementar un Sistema de Facturación, en especial porque actualmente realizan las facturaciones desde el servicio con clave fiscal “Comprobantes en línea” de AFIP, para lo cual varios encargados cuentan con la clave fiscal.

Auditoría de Explotación y Mantenimiento

- V) El hotel Armando I incursionó en el comercio electrónico B2C, para lo cual utiliza los portales de *e-commerce* Booking y Despegar. No obstante, la mayoría de los clientes realiza las reservas mediante un formulario de Google disponible en la página, porque se ofrecen tarifas más competitivas. Encargados del sector de comercialización registran las reservas en una planilla Excel compartida en Google Drive, a la que tienen acceso el personal de Comercialización y Recepcionistas. El personal involucrado utiliza el mismo nombre de usuario y clave para los portales de *e-commerce* y el correo electrónico de Gmail.

- VI) El RC manifiesta que muchas de las consultas que llegan a la página o por Whatsapp son repetitivas. No se diseñaron respuestas estándar para estas preguntas, no obstante, los encargados acostumbra “copiar y pegar” a la hora de brindar una respuesta.
- VII) Las facturaciones son transferidas en un único archivo con valores sumariados al sistema contable una vez al mes. El empleado exporta del sistema de facturación, se graba un archivo de texto y desde el sistema contable se captura ese archivo y se genera el asiento de facturación mensual.
- VIII) El RF habilita una vez al día con su clave la PC y la aplicación para el manejo de cuentas corrientes: notas de débito, notas de crédito y cobranzas. Durante el día los encargados facturan, hacen las NC o ND gestionan las cobranzas y el encargado emite los informes y cierra los procesos de Cuentas Corrientes.

Auditoría de la Seguridad

- IX) No se firman contratos por mantenimiento de hardware. Los suministros se compran en función de las necesidades, y se seleccionan por promociones de proveedores. El RA manifiesta que es más económico y así usan sólo lo necesario. La vigencia de los matafuegos está operativa. No se observa cableado independiente de las PC, ni fichas térmicas independientes.
- X) Cuenta con un solo proveedor de internet, el que provee un servicio de 1000 MB, el cual es compartido por todo el hotel, lo que incluye los equipos de las áreas bajo estudio. No se cuenta con redes separadas. Las computadoras cuentan con el antivirus AVG en su versión gratuita.
- XI) No se hacen copias de seguridad. Si se corta la luz esperan a que regrese para facturar u operar con las PC. Ante un desperfecto técnico se busca en el momento a un especialista para que realice las reparaciones correspondientes.