Auditoria y seguridad informática

Gremio de anticuarios barrio Italia

**Asignatura:** Auditoria y seguridad informática.

**Sección:** 371

**Nombre del docente:** Carlos Leigthon.

**Nombre de los integrantes del grupo:** Yerko Fuentes, Ivo Olivares, Felipe Inda.

**Fecha de entrega:** 25 de junio del 2019

Contenido

[Capítulo 1: Descripción de la empresa 3](#_Toc12386803)

[1. Descripción De La Organización Auditada 3](#_Toc12386804)

[2. Campo De Acción O Área Para Auditar. 5](#_Toc12386805)

[3. Beneficios Esperados. 5](#_Toc12386806)

[4. Cliente De La Auditoria: Empresa. 6](#_Toc12386807)

[5. Auditores: Alumnos. 6](#_Toc12386808)

[6. Objetivos De La Auditoria. 6](#_Toc12386809)

[7. Alcance De La Auditoria 6](#_Toc12386810)

[8. Planificación Carta Gantt 7](#_Toc12386811)

[Capítulo 2: Procedimiento, Técnicas y Controles de Auditoría 8](#_Toc12386812)

[1. Recopilación de Información 8](#_Toc12386813)

[2. Identificación de Interesados 8](#_Toc12386814)

[3. Preparación de Entrevistas 9](#_Toc12386815)

[4. Revisión de Documentación 9](#_Toc12386816)

[5. Revisión de Políticas y Planes 9](#_Toc12386817)

[6. Revisión de Normativas Empleadas 9](#_Toc12386818)

[7. Revisión de Procedimientos Administrativos 9](#_Toc12386819)

[8. Conocimiento de Plataformas de Sistemas Existentes 9](#_Toc12386820)

[9. Planificación Informática Existente 9](#_Toc12386821)

[10. Identificación de Controles Existentes 10](#_Toc12386822)

[11. Evaluación de los Controles Existentes 10](#_Toc12386823)

[12. Análisis de Riesgos y su Mitigación 10](#_Toc12386824)

[13. Seguridad Informática Existente 10](#_Toc12386825)

[14. Plataforma de TI Existente 10](#_Toc12386826)

[Capítulo 3: Informe de la Auditoría 11](#_Toc12386827)

[1. Principales Evidencias Encontradas 11](#_Toc12386828)

[2. Opinión 11](#_Toc12386829)

[3. Recomendaciones 11](#_Toc12386830)

[4. Reuniones de Cierre 11](#_Toc12386831)

[5. Conclusiones 11](#_Toc12386832)

[6. Documentación 11](#_Toc12386833)

## Capítulo 1: Descripción de la empresa

## Descripción De La Organización Auditada

**Rubro de la Empresa y Como lo proyecta.**

La empresa seleccionada para esta auditoria se conoce como **“Asociación Gremial De Anticuarios Y Artesanos Estación Caupolicán De Providencia”**, la cual dispone de distintos locales de productos antiguos, sea el caso de un mueble o un tocadiscos. A la vez, tiene una proyección, la cual buscan sentirse como un patrimonio cultural y vender productos fuera de lo común en la actualidad.

**Misión y Visión.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Misión** | Que la historia del gremio de anticuarios sea conocida en todo chile, y que los oficios con valor cultural e histórico no se pierdan en el tiempo. |
| **Visión** | Ser un centro histórico de la comuna de Ñuñoa, y que las personas, mediante nuestra actividad, puedan apreciar el valor histórico de los productos colectados. |

**Objetivos Principales.**

El objetivo principal nuestro como grupo auditor es buscar la falencia del **“porque”** no existe mucho movimiento económico y social en esta empresa, dándole una solución tecnológica a su problemática. Cabe destacar que también existe un objetivo para la empresa, la cual es.

* Buscar la forma de integrar al Gremio de Anticuarios y Artesanos al mundo tecnológico.
* Gracias a ello, tener la forma de promocionarse a sí mismo en un futuro.
* Y finalmente, tener la seguridad de no perder sus puestos como tal.

**Soporte Informático Existente (Hardware y Software).**

En la actualidad, el Gremio De Anticuarios Y Artesanos **“carece de algún soporte informático”**, la razón radica en las personas que trabajan aquí, ya que son personas mayores de edad **(50 años hacia delante aprox.)** con nulo conocimiento tecnológico.

**Determinación de la problemática.**

La solución estaría principalmente centrada en la capacitación de los miembros del gremio anticuarios, para poder operar tecnologías que apoyen sus procesos de negocio, según palabras de los anticuarios, su principal preocupación es la disminución de la venta durante el último tiempo, también su baja vinculación con el medio, esto originado del explosivo aumento del valor del terreno, lo cual dificulta cada día mas poder solventar los gastos de locación.

Para los anticuarios, el Core del negocio es la venta, pero en la situación en la que se encuentran es difícil realizar ventas a un publico masificado, ya que sus productos corresponden al segmento de tercera necesidad, por lo cual, las personas son sensibles a sus emociones momentáneas para concretar una transacción, e incluso, el ánimo del día para elegir que sitio visitar.

**Posibles soluciones.**

Basado en las conjeturas anteriores, el anticuario debe apuntar al ámbito emocional del cliente para lograr concretar sus ventas.

Para lograr penetrar en un publico mas masivo, es necesario en un 100% realizar incursiones en las redes sociales y plataformas de e-Commerce, ya que la forma de venta mas efectiva es esta, logrando promocionar productos, sin esfuerzo, pero sobre la base de un esfuerzo inicial que consta de la capacitación, selección de fotos y productos, plan de vitrina para mantenerse vigente, sea este de pago o no, y el Upload de todos los datos de interés para mejorar la receptibilidad de las actividades de negocio hacia los clientes.

Otra forma de solventar su situación seria recurrir a las nombradas subvenciones, las cuales se pueden obtener con el argumento de contener oficios que merecen ser rescatados, por su valor histórico y cultural.

Otra opción seria considerar agregar nuevas actividades al negocio, que sean compatibles con el giro actual y que reporten beneficios, la calidad de estos resultados dependen del análisis del nuevo proceso de negocio a agregar, y su impacto de cara a los clientes.

En el entorno actual, es necesario contar con un operador del entorno virtual, con la finalidad de mantener una persona especialista y ocupada como labor principal el lograr dar una buena vitrina de productos a los miembros del gremio anticuarios, esto tiene como requisito una remuneración que deberá ser considerada dentro de los costos de mantenimiento del gremio.

## Campo De Acción O Área Para Auditar.

Según nuestro juicio experto y la visita a terreno que se ha tenido con la empresa con anterioridad, es justo aclarar que las áreas o alcances que se puede implementar en esta auditoria son la “Explotación y Dirección”, las cuales esta está enfocada a gestión y explotación de los recursos que la empresa posee.

Lo anterior ligado a la operabilidad actual del negocio, en este momento no representa mayores problemas, debido a los bajos volúmenes de venta y atención a clientes, por lo que es el momento indicado para mejorar la gestión, y luego de eso, generar un plan de ventas y marketing apropiado a un entorno web, con todos sus requerimientos de operabilidad, y restricciones de posicionamiento, etc.

## Beneficios Esperados.

El beneficio que se obtendrá al finalizar esta auditoría es mejorar en las ventas en el gremio de anticuarios e implementar en la empresa el uso de la tecnología para promover sus productos.

En este caso particular, el gremio no puede aspirar a obtener una certificación ISO o lograr un modelo de madurez decente, debido a que no se cuenta con una base, ni de conocimiento ni de infraestructura adecuados para tales propósitos, considerando los costos y tiempos.  
  
La calidad de la solución se ve limitada por la limitada base de conocimiento actual de los miembros del gremio y los recursos que están dispuestos a desplegar para lograr un desempeño competitivo dentro de los negocios del rubro.

Realizando una investigación comparativa, los miembros de otros grupos de anticuaros se encuentran en una situación similar en la cual no pueden dilucidar de buena manera, formas de poder solventar su situación actual, enfrentándose a las mismas variables de aumento del costo de piso y disminución de las ventas.

Después de la implementación se espera una mayor afluencia de público, por lo que es mas posible captar un cliente con intenciones de comprar.

La problemática de la obtención de fondos también puede ser solventada por la obtención de subvenciones, pero esto esté sujeto a una temporalidad y circunstancias en las cuales fueron otorgados tales privilegios, por lo que no es una solución viable en el largo plazo.

Se ha realizado un análisis de los principales procesos en el negocio de las antigüedades, y se han identificado varias prácticas contrarias a un alto desempeño del negocio, como la poca o nula mantención de las instalaciones de trabajo

## Cliente De La Auditoria: Empresa.

Nuestros clientes representantes del **Gremio de Anticuario** son los siguientes.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombres** | **Numero teléfono** | **Dirección** |
| Cristian Arismendi | +56 9 8419 3479 | Avda. Italia 1494, Providencia Chile |
| Jorge Arismendi | +56 9 9755 0341 | Avda. Caupolicán 490, Providencia Chile |

## Auditores: Alumnos.

El grupo de auditores para esta empresa son los siguientes alumnos.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombres** | **Número Telefónico** | **Correo electrónico** |
| Ivo Olivares G. | +56 9 8212 6846 | ivo.olivares@inacapmail.cl |
| Felipe Inda | +56 9 8402 3712 | felipe.inda@inacapmail.cl |
| Yerko Fuentes | +56 9 5019 8592 | yerko.fuentes@inacapmail.cl |

## Objetivos De La Auditoria.

El objetivo de la auditoria es buscar la falencia negativa que tiene el gremio en la actualidad, la cual los dificulta para sus ventar y/o promociones de sus productos, esto conlleva a ventas bajas y miedo a perder su negocio por ello. (inconsistencia en los procesos y fallas de seguridad, evaluar procesos informáticos)

Los objetivos de esta auditoria es identificar los procesos de negocios que presentan inconsistencias y redundancias, con le fin de eliminarlos o modificarlos a una versión optimizada que no desperdicie tantos recursos humanos, de tiempo y de activos.

## Alcance De La Auditoria

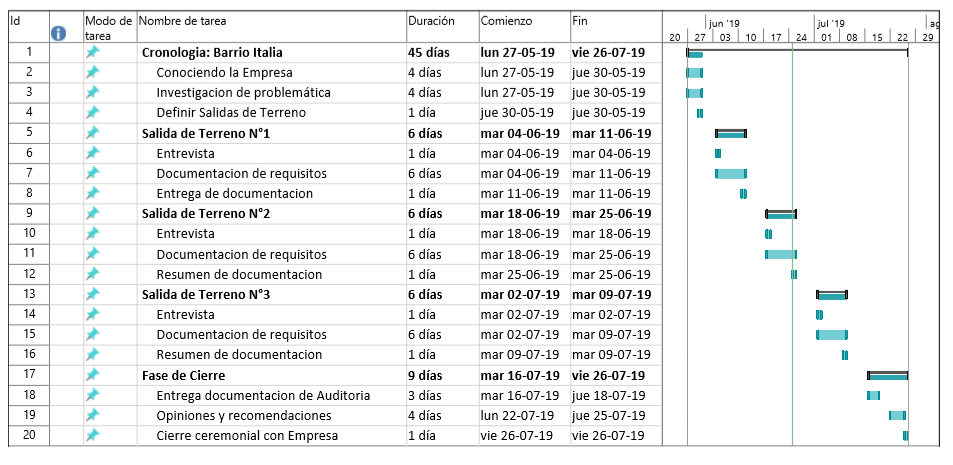
Área de explotación, gestión, esto a sido definido de esta manera, a pesar de que el objetivo principal es la auditoria en informática, el gremio de anticuarios no cuenta con equipos necesarios para la explotación, y además de eso cuenta con serios déficits en el área de gestión, por lo que es necesario un repaso por la gestión antes de involucrar áreas más elevadas de operabilidad.

En este caso, los auditados son 19 miembros de un gremio de anticuarios, los cuales cuentan con giro en área de servicios, ventas y transporte, siendo su fuerte el proceso de ventas.

Las aristas para observar son sus procesos de administración financiera y ejecutiva, la calidad del servicio, el feedback que reciben de sus clientes, la forma que tienen de llegar a estos con sus productos y servicios, y la sanidad al interior del gremio, ya que mediante este se realizan las gestiones para lograr una profunda modificación en los flujos de trabajo y procesos de negocio.

## Planificación Carta Gantt

A continuación, se realizará la trazabilidad de las fechas asociadas a un evento, en formato de carta Gantt realizada en Project.



## Capítulo 2: Procedimiento, Técnicas y Controles de Auditoría

## Recopilación de Información

Las principales actividades del negocio.

Lo siguiente basado en 19 anticuarios del gremio, los cuales ejercen más de una actividad en su negocio.

* Venta de productos - 63.2 % - 12 personas.
* Servicios – 63.2 % - 12 personas (Restauración).
* Subvención - 15.8 % - 3 personas.
* Transporte – 5.3 % - 1 persona.

**Medios de pago**

* Tarjeta Debito/Crédito – 36.8 % - 7 personas.
* Efectivo – 100 % - 19 personas.
* Cheque – 57.9 % - 11 personas.
* Transferencia – 36.8 % - 7 personas.

Solo un 36.8 % de los anticuarios tiene contabilizados los productos del local.

En promedio un 87.5 % de los empresarios tienen conocimientos de redes sociales.

Tan solo un 26.3% de los empresarios utilizan plataformas de e-Commerce para ofertar sus productos.

Según la percepción de los trabajadores, consideran que su trabajo tiene valor perse, como patrimonio cultural, lo cual esta respaldado en actividades que se han ejercido durante más de 40 años.

Según la percepción de los empresarios, un 89.5 % de las ventas son concretadas por compatriotas, y los extranjeros, según este mismo parámetro, no concretan ventas en ningún caso.

Existen algunos miembros del gremio que no cuentan con regularización con SII.

Dentro del gremio existe una inconformidad de sus integrantes, alrededor de un 16 %, por lo que resisten a cooperar o pagar una cuota de mantención de los sistemas.

Los empresarios no cuentan con planes de venta ni promociones, aun así, realizan esporádicamente actividades que fomentan la venta, un 57.9 %

## Identificación de Interesados

Además de los dos primeros stakeholders principales mencionados con anterioridad, están también los siguientes grupos de anticuarios:

* Antigüedades Arismendi.
* El arca de don Luis.
* Miguel Núñez.
* Tapicería león.
* Almacén Caupolicán.
* Antigüedades Chin.
* Rodrigo Miranda.
* Antigüedades Otárola.
* Pedro Nolasco
* Restauraciones Pedro Silva.
* Lámparas Kotes.
* Antigüedades María Elena.
* El baúl.
* Recuerdo de los años 40
* Celso Narbona.
* Transporte.
* Restauraciones Salvador Lamur y Liberia.
* Puro amor.
* Minimarket.

Para la realización de este informe, solamente la mitad de ellos se han interesado o quieren ser partícipe de esta auditoría.

## Preparación de Entrevistas

Para esta auditoría, la forma de obtener información será mediante un cuestionario con preguntas enfocadas en cómo opera sus servicios, las tecnologías que utiliza, si tiene contado sus productos, entre otras preguntas enfocadas en el área informática.

## Revisión de Documentación

No se ha podido obtener esta información, debido a que la forma de operar la hacen la gran mayoría de las veces por observación.

## Revisión de Políticas y Planes

No poseen políticas y planes basados en informática ya que no poseen sistemas informáticos.

## Revisión de Normativas Empleadas

No poseen normativas informáticas ya que no poseen sistemas informáticos.

## Revisión de Procedimientos Administrativos

No poseen procedimientos administrativos, debido a que operan de forma manual o mentalmente.

## Conocimiento de Plataformas de Sistemas Existentes

Las personas del gremio no poseen conocimiento de plataformas de sistemas, trabajan de forma manual.

## Planificación Informática Existente

No poseen planificación informática.

## Identificación de Controles Existentes

No poseen controles basados en informática.

## Evaluación de los Controles Existentes

Mencionado en el punto anterior, al no poseer controles no es posible realizar su evaluación.

## Análisis de Riesgos y su Mitigación

El principal riesgo que encontramos durante la realización de la auditoría fue que ***sus funciones no están alineadas con la tecnología***, por lo que sus ventas no crecerán de forma exponencial. Para solventar esto, los propietarios de sus tiendas respectivas deberán de contratar un encargado o utilizar alguna plataforma de trabajo y poder reducir el margen de error.

Otro riesgo encontrado es que algunos locatarios ***no cuentan con suministros básicos***, por ejemplo, luz, seguridad en el local. Esto provoca que sus producciones sean menores en cuanto a las esperadas y proyectadas produciendo pérdidas económicas. La forma de mitigar esto es contratar el servicio básico que más necesita inmediatamente en base a sus necesidades y cantidad de producciones que realiza.

## Seguridad Informática Existente

No poseen seguridad informática, debido a que trabajan de manera manual.

## Plataforma de TI Existente

No poseen plataformas de TI existente.

## Capítulo 3: Informe de la Auditoría

## Principales Evidencias Encontradas

**Conformidades:** Muchos de los locatarios a la hora de realizar sus servicios y/o productos realizan mucha investigación previa a ofrecerlas a sus clientes.

**Disconformidades:** Carencia total del alineamiento de tecnología para la realización de sus productos y/o servicios.

## Opinión

Durante las reuniones hechas en el gremio de barrio Italia, hemos concordado que el gremio quiere mantenerse y seguir creciendo como comunidad, pero para ello deben de cooperarse mutuamente dado que una cantidad de ellos se apoyan a sí mismo y no le importa al resto del gremio.

## Recomendaciones

Implementar al corto plazo una plataforma informática, en la cual puedan operar sus productos y determinar cuántas unidades posee actualmente, en pocas palabras, hacer una toma de decisiones acordes a sus productos que posee actualmente.

## Reuniones de Cierre

En la reunión de cierre, se hablará con Cristián Arismendi y Jorge Arismendi en donde se hablará de la auditoría en general y explicando los principales riesgos que poseen, además de dar nuestras opiniones y recomendaciones para que puedan mejorar la forma de ofrecer sus servicios. Todo lo conversado será documentado y acordado mediante firmas entre los auditados y los auditores de forma confidencial.

## Conclusiones

## Documentación

Se entregará un documento de la auditoría realizada para las siguientes personas:

* Cristián Arismendi
* Jorge Arismendi
* Locatarios interesados en la auditoria

Recordando que esta documentación será entregada de forma presencial y de carácter confidencial para cada uno de ellos.