

**Universidad Tecnológica de Panamá**  
**Facultad de Ingeniería de Sistemas Computacionales**  
**Departamento de Sistemas de Información, Evaluación y Control**  
**de Recursos Informáticos**  
**Licenciatura en Ingeniería de Sistemas de Información**  
**Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicación**

**Caso de Estudio #1**

**Profesora: Laila Vargas**

**Estudiantes:**

**Cutire, Fernando (8-972-906)**

**Montero, Jennifer (8-955-330)**

**Ordoñez, Génesis (8-967-376)**

**Grupo: 1IF141**

**I Semestre**

**2022**

# Índice

<b>Índice</b>	<b>2</b>
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Desarrollo</b>	<b>4</b>
1- ¿Qué debería hacer PRIMERO el auditor?	4
Cuando se prueba la administración de cambios de programas, ¿Cómo se debe seleccionar la muestra?	5
<b>Conclusiones</b>	<b>8</b>
Cutire, Fernando	8
Montero, Jennifer	8
Ordoñez, Génesis	8
<b>Referencias Bibliográficas</b>	<b>9</b>

## **Introducción**

Es conocido que un factor determinante en el aprendizaje de un tópico es aplicando el conocimiento. Un método es analizar casos de estudio y responder preguntas según sea el entorno de la organización.

En el desarrollo de este trabajo se nos ha pedido analizar casos de estudio y responder a interrogantes en cada etapa del proceso de auditoría.

## Desarrollo

### 1- ¿Qué debería hacer PRIMERO el auditor?

- A. Efectuar una evaluación del riesgo de Tecnología de Información.
- B. Realizar una auditoría de inspección de los controles de acceso lógico.
- C. Revisar el plan de auditoría para concentrarse en la auditoría basada en el riesgo.
- D. Comenzar a probar los controles que el auditor estima que son los más críticos.

Razón: Ya que los procedimientos de auditoría son: El entendimiento de negocio, Evaluación de riesgos, y Planificación de la auditoría.

Respuesta: **A. Efectuar una evaluación del riesgo de Tecnología de Información.**

#### **Cutire, Fernando**

Al evaluar la Tecnología de la Información primero, se puede determinar los mayores riesgos y controlarlos primero. Con todos los procesos que se tienen en la organización resulta primordial verificar primero cuáles son críticos.

#### **Montero, Jennifer**

Como primera instancia se debe realizar una evaluación del riesgo de la tecnología de información ya que de esta forma se determinará qué áreas necesitarán mayor atención de posibles riesgos y qué pueden estar ocasionándolas.

#### **Ordoñez, Génesis**

Lo primero que debe realizar el auditor es efectuar una evaluación del riesgo de Tecnología de Información, ya que esto le ayudará a encontrar las principales áreas de la empresa que se encuentren en riesgo y cuales son las causas de estas.

## **Cuando se prueba la administración de cambios de programas, ¿Cómo se debe seleccionar la muestra?**

- A. Los documentos de administración de cambios deben ser seleccionados al azar y examinados para verificar si son apropiados.
- B. Se deben sacar muestras de los cambios al código de producción y éstos deben ser rastreados hasta la documentación apropiada que autorizó.
- C. Los documentos de administración de cambios deben ser seleccionados en base a la criticidad del sistema y deben ser examinados para verificar si son apropiados.
- D. A los cambios al código de producción se les debe sacar una muestra y se les debe rastrear hasta los registros producidos por el sistema que indique la fecha y la hora del cambio.

Razón: Cuando éste se lleva a cabo, se hace de la forma más eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

Respuesta: **B. Se deben sacar muestras de los cambios al código de producción y éstos deben ser rastreados hasta la documentación apropiada que autorizó.**

### **Cutire, Fernando**

En el contexto de la administración de cambios de programas cuando se prueba un control, lo ideal es rastrear desde el objeto que está siendo controlado hasta la documentación de control relevante.

### **Montero, Jennifer**

Al probar un control, es recomendable hacer un seguimiento desde el momento en que se controla el objeto hasta el documento de control correspondiente. Por lo tanto, los cambios en el código de producción son la base más adecuada para el muestreo. Luego, estos cambios muestreados deben rastrearse hasta el documento apropiado que los autorizó.

### **Ordoñez, Génesis**

Se deben sacar muestras de los cambios al código de producción y éstos deben ser rastreados hasta la documentación apropiada que autorizó. Esto ya que se deben seguir los procedimientos ya establecidos, procurando en cada caso la eficiencia y calidad de los servicios.

### **Descripción del entorno:**

Una empresa XYZ requiere de una auditoría de su organización dirigida a sus procesos operativos de atención al cliente, teniendo presente que todo este proceso se realiza a través de un Sistema de Información automatizado de Atención al cliente. Esta empresa se dedica a la facturación de implementos de Repuestos de Automóviles de marcas diversas y en los últimos 6 meses ha disminuido las ventas en un 40 por ciento.

### **•¿Cuál debe ser la participación de Auditoría?**

#### **Cutire, Fernando**

Como lo describe el entorno. La empresa XYZ requiere una auditoría orientada a procesos operativos, particularmente de atención al cliente que se realiza en un sistema de información.

#### **Montero, Jennifer**

Como se describe de forma precisa en la descripción del entorno, se requiere una auditoría enfocada en los procesos operativos de atención al cliente para poder obtener una respuesta a la disminución de ventas.

#### **Ordoñez, Génesis**

La participación de la auditoría en la empresa será en los procesos operativos de atención al cliente, y estos a su vez se realizan por medio de un sistema de información automatizado.

### **•¿Qué es lo primero que debe llevar a cabo Auditoría?**

#### **Cutire, Fernando**

La Auditoría debe llevar a cabo una recopilación de los datos de ventas de la organización en los últimos años y también de su sistema de información automatizado de atención al cliente para encontrar donde empezó a decrecer las ventas y el por qué.

#### **Montero, Jennifer**

Para dar inicio a la auditoría se deberá llevar a cabo una compilación de los datos de ventas que se tengan a partir del último año para de esta forma comenzar con una comparación de las ventas antes de lo último seis meses y en los mismos para obtener el por qué de esa problemática.

#### **Ordoñez, Génesis**

Una de las primeras cosas que se deben hacer en la auditoría es la verificación y documentación de la infraestructura de TI. Se procede a la recolección de datos e información de los últimos seis meses del sistema de información de atención al cliente de la empresa, de esta manera se procede con la verificación y documentación de esta información.

**•¿Debe verificar los procedimientos de mantenimiento al Sistema de Atención al Cliente?**

**Cutire, Fernando**

Tomando en cuenta que es un sistema de información automatizado resulta importante verificarlo, por su gran relación que tiene con el negocio.

**Montero, Jennifer**

Por supuesto que sí ya que al ser un sistema automatizado, este requiere de un control y seguimiento para su buen funcionamiento y que de esta forma permita que todo lo que se requiera hacer se haga de la mejor manera.

**Ordoñez, Génesis**

Si, se deben verificar los procedimientos de mantenimiento al Sistema de Atención al Cliente, ya que estos son sistemas automatizados y es necesario una revisión y verificación del cumplimiento de los objetivos del sistema.

## **Conclusiones**

### **Cutire, Fernando**

Al analizar casos de estudio e identificando los objetivos de las auditorías en cada etapa podemos determinar mejor la situación y tomar la decisión adecuada.

### **Montero, Jennifer**

Por medio de la presente actividad hemos podido analizar casos con el fin de tomar la mejor decisión y de esta forma comprender las diferentes problemáticas que se puedan presentar y de qué manera hallarle una solución.

### **Ordoñez, Génesis**

Un caso de estudio nos ayuda a lograr la comprensión de un tema u objeto complejo, esto nos puede ampliar la experiencia o añadir fuerza al conocimiento existente a través de investigaciones previas. Un caso de estudio es un método de investigación que implica una investigación cercana, profunda y detallada de un tema de estudio y su posición contextual relacionada.



## Referencias Bibliográficas

SO/IEC. (1996). iso9001calidad. Obtenido de ¿Qué es una Norma Según ISO 9000? - iso9001calidad: <http://iso9001calidad.com/quee-es-una-norma-7.html>

Daysi, F., Diocelina, M., Enilsa, F., Yeisson, R., & León, Y. D. (24 de Junio de 2011). nuestrofuturo12061. Obtenido de: El Auditor Informático - Nuestrofuturo12061: <http://icci-auditoria-informatica.blogspot.com/p/explica-cuales-el-rol-de-un-auditor.html>

GestioPolis.com Experto. (24 de Agosto de 2002). Obtenido de Normas de Auditoria – Obtenido de: <https://www.gestiopolis.com/normas-de-auditoriageneralmente-aceptadas-que-son-cuales-son/>

Networkworld. (26 de Diciembre de 2017). Obtenido de Cobit - marco - Networkworld: <https://www.networkworld.es/archive/que-es-cobit-un-marco-parala-alineacion-y-la-gobernanza>

MIDEPLAN . (23 de Mayo de 2005). ofinase. Obtenido de Organigrama - ofinase: <http://ofinase.go.cr/institucion/organigrama/>