PROFESORA

STEPHANIE FALLAS RETANA

ENTREGA:

23 DE NOVIEMBRE DE 2019

**BACHILLERATO EN INGENIERÍA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

PROYECTO DE AUDITORIA

ESTUDIANTES

LEONARDO RODRÍGUEZ SALAZAR

MICHAEL ARROYO VALENZUELA

EDUARDO CHAVES ESQUIVEL

Contenido

[**INTRODUCCIÓN** 3](#_Toc25872263)

[**JUSTIFICACIÓN** 4](#_Toc25872264)

[**OBJETIVOS Y ALCANCE** 4](#_Toc25872265)

[**Objetivo General** 4](#_Toc25872266)

[**Objetivos Específicos** 4](#_Toc25872267)

[**Alcance** 4](#_Toc25872268)

[**INDUSTRIA DE LA EMPRESA** 5](#_Toc25872269)

[**Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación** 5](#_Toc25872270)

[**NORMATIVA EN LA QUE SE ENFOCA LA MESA DE AYUDA DEL PODER JUDICIAL** 6](#_Toc25872271)

[**Misión** 6](#_Toc25872272)

[**Visión** 6](#_Toc25872273)

[**NORMATIVA APLICABLE** 7](#_Toc25872274)

[**INVOLUCRADOS EN EL PROCESO NORMATIVO** 9](#_Toc25872275)

[**ALCANCE DE LA AUDITORIA Y OBJETIVOS DE CONTROL** 9](#_Toc25872276)

[**AUDITORIA APLICADA** 10](#_Toc25872277)

[**HALLAZGOS IDENTIFICADOS** 12](#_Toc25872278)

[**RECOMENDACIONES DE MEJORAS** 12](#_Toc25872279)

[**PLAN DE IMPLEMENTACION** 13](#_Toc25872280)

[**CONCLUSIÓN** 14](#_Toc25872281)

[**BIBLIOGRAFIA** 15](#_Toc25872282)

# **INTRODUCCIÓN**

La auditoría es una actividad que tiene como objetivo fundamental examinar y evaluar la adecuada y eficaz aplicación de los sistemas de control interno, velando por la prevención de la integridad del patrimonio de una entidad y la eficiencia de su gestión en todos los ámbitos, en el caso que nos ocupa en la mesa de ayuda a nivel informático, proponiendo a la dirección pertinente las acciones correctivas necesarias. Por lo anterior, los servicios de auditoria comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, efectuadas por los auditores(as), quienes conforman el elemento humano indispensable de control, pues solo mediante el análisis y revisión de las operaciones podrán emitir su opinión, la cual permitirá mantener el estatus de los procesos o modificarlos, proporcionar una conclusión independiente que permita clasificar el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas, u otros requerimientos legales, respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen. Es por ello que, para mantener la vigilancia sobre la cadena de control de dirección, se hace necesario la creación de programas de auditoria para el seguimiento, evaluación y control, a fin de comprobar que las responsabilidades delegadas han sido bien encausadas, así como las políticas y procedimientos establecidos se han llevado tal como está previsto. El presente informe tiene por objeto desarrollar los aspectos normativos y procedimentales que regulan el proceso de Auditoría para la mesa de servicio del Poder Judicial, describiendo en forma sistemática y secuencial cada una de las actividades que deben realizarse durante las distintas fases de dicho proceso, tomando en consideración criterios generalmente aceptados y estableciendo los sujetos responsables de llevarlas a cabo.

# **JUSTIFICACIÓN**

La presente auditoria se realiza con el fin de identificar el estado actual de las diferentes funciones y proceso que realiza la mesa de servicio del Poder Judicial.

# **OBJETIVOS Y ALCANCE**

## **Objetivo General**

Poner en práctica los diferentes temas vistos en la clase de auditoria con la profesora Stephanie Fallas Retana, de tal modo que podamos evaluar los procesos que realiza la mesa de servicio del Poder Judicial.

## **Objetivos Específicos**

* Tener una experiencia en la cual se pueda poner en práctica lo visto en clase.
* Poder evaluar el proceso que se realiza en la mesa de servicio del Poder Judicial de acuerdo a la materia vista en la clase.
* Evaluar la aplicación que se utiliza en la mesa de servicio del Poder Judicial, según lo estipulado en las once semanas de curso en Auditoría.

## **Alcance**

Poder aplicar todo el conocimiento adquirido en la clase de auditoría, de esta forma se pondrá a prueba lo aprendido, por lo cual se tratará de determinar falencias en los diferentes procesos en la mesa de servicio, en base a esto se requerirá proporcionar recomendaciones para mejorar los servicios que presente falencias, así como identificar fortalezas creando controles para mantener estas y de ser el caso reforzarlas aún más.

# **INDUSTRIA DE LA EMPRESA**

El Poder Judicial de Costa Rica es un ente estatal el cual se le denomina como el Tercer Poder de la Republica, su industria cala en la administración de la justicia el cual está formado por diferentes ámbitos o materias que son la penal, civil, familia y administrativo. En cuanto a al departamento de informática podemos detallar lo siguiente:

## **Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación**

Para el año de 1986, esta Unidad pasó a ser la Sección de Informática, momento a partir del cual, se inician una serie de proyectos de adopción tecnológica en la Institución, como lo fueron la adquisición en el año 89 de una computadora IBM/9375 modelo 60, con el que se incorporó el Sistema Integrado de Personal (SIP) y se adquirieron cerca de 100 computadoras.

Posteriormente, se procedió con la instalación del primer equipo computacional en una oficina, que se hizo en el Juzgado Tercero de lo Contencioso Civil y Hacienda y la instalación de la primera aplicación en ese mismo despacho, denominada Control de Expediente, cuyo objetivo era la automatización de los libros de la oficina. Ya para el año de 1993, la Sección de Informática pasó a ser el Departamento de Informática, manteniéndose así por aproximadamente 18 años. Para el año 94 se adquieren 1000 computadoras, hito importante que permite instalar en varios despachos judiciales, el sistema denominado Juzgado Mixto de Santa Cruz (JMS) en alusión al despacho donde se instaló el sistema por primera vez. En este mismo año – 1994- se instaló la primera red de datos en el Edificio de la Corte, y su cobertura fue de 80 microcomputadoras. A partir de ahí, se ha venido gestando la expansión de las tecnologías de información y comunicaciones, vinculadas fuertemente con las necesidades institucionales y el cumplimiento de sus objetivos, especialmente en lo que al apoyo a los procesos de Administración de Justicia se refiere y al acercamiento de los servicios a las personas usuarias a través de las tecnologías.

# **NORMATIVA EN LA QUE SE ENFOCA LA MESA DE AYUDA DEL PODER JUDICIAL**

ITIL: Marco de buenas prácticas aplicable a la Gestión de servicio de TI, definidas para ayudar a las organizaciones proveedoras de servicios de TI, a conseguir una mayor calidad y eficiencia en la entrega y gestión de sus servicios. La edición actual de ITIL recoge estas buenas practicas identificando el ciclo de vida de los servicios y detallando los diferentes procesos y actividades que se realizan en cada una de las cinco fases de que consta dicho ciclo de vida.

## **Misión**

Proveer servicios de tecnologías de información y comunicaciones que brinden soporte a los procesos institucionales de Administración de Justicia y sus áreas de apoyo, dentro de un marco de eficiencia y calidad, y basados en las mejores prácticas de gestión tecnológica.

## **Visión**

Ser un aliado estratégico que gestiona las TIC´s con excelencia, confianza, seguridad y oportunidad, para contribuir con la innovación y mejora de servicios institucionales, facilitar el acceso a la justicia a los diversos grupos de interés y apoyándonos en personal altamente capacitado y comprometido con los valores institucionales.

# **NORMATIVA APLICABLE**

La normativa aplicable seleccionada será la de ITIL, para la mesa de servicio es propietaria del proceso de Gestión de incidentes, así como de los requerimientos, y es responsable de resolver los incidentes con base en los acuerdos de nivel de servicio con el objetivo de restaurar los servicios lo más rápido posible y hacer que el cliente vuelva a trabajar. Las responsabilidades de la mesa de servicio de ITIL que están asociadas con la gestión de incidentes incluyen:

* Soporte de gestión de incidentes: Los administradores de la mesa de servicio deben garantizar que se mantengan las herramientas, los procesos y las habilidades adecuadas en todo el equipo de la mesa de servicio para garantizar el manejo oportuno y eficaz de las incidencias. Sin el soporte adecuado, la eficiencia y el rendimiento de este proceso de la mesa de servicio de ITIL se reducen significativamente.
* Registro y categorización de incidentes: Se espera que los analistas de la mesa de servicio mantengan un registro preciso y actualizado de cada incidente reportado, incluida la categoría / tipo de incidente. Los incidentes deben organizarse y priorizarse según el nivel de interrupción que causan. Una mesa de servicio debe asignar adecuadamente sus recursos para el manejo de los incidentes más críticos.
* Resolución de incidentes: Los analistas de la mesa de servicio generalmente desempeñan el rol de soporte de primer nivel dentro de la organización de TI: son los que contestan el teléfono o responden a su mensaje cuando se contacta por primera vez con TI, y su objetivo es siempre resolver el incidente en la primera llamada y restaurar el servicio lo más rápido posible. En los casos en los que es imposible que un proveedor de soporte de primer nivel resuelva el problema de inmediato, el incidente puede transferirse a un analista de soporte de segundo nivel o un supervisor de la mesa de servicio.
* Resolución de incidentes - Segundo nivel: Los supervisores de mesa de servicio tienen responsabilidades más allá de la resolución de incidencias escaladas, como tomar medidas por sí mismos. El soporte externo a veces se conoce como soporte de 3er nivel: un supervisor de la mesa de servicio debe ser capaz de entender el problema y encontrar al experto adecuado que pueda brindar una resolución oportuna.
* Manejo de incidentes mayores: Algunos incidentes se clasifican como incidentes mayores, lo que significa que causan una interrupción masiva del negocio y deben solucionarse de inmediato. Cuando esto sucede, la mesa de servicio debe reaccionar escalando rápidamente el problema, reclutando soporte de tercer nivel si es necesario y emitiendo comunicaciones oportunas y actualizaciones de estado para los usuarios. Una vez más, el objetivo principal de la mesa de servicio en un incidente importante es establecer una solución y restaurar el servicio lo más rápido posible.
* Informes de gestión de incidentes: Si la organización tiene un proceso de gestión de problemas establecido, la mayor parte de la información que recibe sobre los problemas se enviará a la mesa de servicio. Cuando se reporta un incidente, el personal de la mesa de servicio trabaja en el problema y administra las escaladas hasta que se encuentra una solución alternativa. En los casos en que se encuentra una solución alternativa, pero el error no se comprende completamente, el equipo de la mesa de servicio informa el incidente a la Gestión de problemas, donde el equipo de PM realizará un análisis de la causa raíz y encontrará una solución definitiva para el incidente.

Las organizaciones de TI que desean cumplir de manera eficiente con estos procesos y los requisitos adicionales de ITIL suelen implementar un software de mesa de servicio. También ayuda a automatizar algunas de las tareas más tediosas asociadas con el cumplimiento de ITIL, como generar automáticamente registros de incidentes y solicitudes.

# **INVOLUCRADOS EN EL PROCESO NORMATIVO**

|  |  |
| --- | --- |
| Coordinadora de la Unidad | Marcela Montero Flores |
| Profesional 2, administradora de la herramienta (Base de datos) | Catalina Mora Calvo |
| Técnica 5 | Oriana Badilla López |
| Técnica 5 | Nimsi Mendoza Cárdenas |
| Técnico 5 | Luis Cordón Camacho |
| Técnica 5 | Karol Montero Soto |
| Técnica 5 | Any Vargas Jiménez |

# **ALCANCE DE LA AUDITORIA Y OBJETIVOS DE CONTROL**

La presente auditoría Informática se realizará en el Poder Judicial de Costa Rica, directamente en la mesa de servicio, ubicada en San José Primer Circuito Judicial. El presente proyecto de auditoría pretende poner en práctica los ítems vistos a lo largo del curso, de tal manera que podamos evaluar de la forma más eficiente la mesa de ayuda en cuestión.

Se aplicarán los procedimientos de auditoría que se consideren necesarios para la supervisión y evaluación de los procesos empleados en la mesa de ayuda, tanto a nivel físico como lógicos para determinar el estado actual del funcionamiento de está, todo lo anterior con el fin de tener una visión más clara de cómo se realiza una auditoría profesional informática.

# **AUDITORIA APLICADA**

Para realizar el siguiente punto, evaluaremos los seis contenidos más importantes que nos muestra la metodología ITIL. Usaremos estas técnicas, así como cada punto seleccionada para ser desarrollado, como segundo factor, por el echo de que la mesa de servicio se enfoca en servicio siendo esta la esencia de la metodología supra-citada

Para poder evaluar la mesa de servicio del Poder Judicial realizamos una breve reunión con los integrantes, los cuales se denotan en el punto llamado “*Involucrados en el Proceso Normativo*”, para ello evaluamos lo que se detalla a continuación:

* Soporte de Gestión de Incidentes:
  + Los administradores de la mesa de servicio logran garantizar que se mantengan las herramientas, los proceso y las habilidades adecuadas en todo el equipo que garantiza el manejo oportuno y eficaz de las incidencias. Se logra mediante un software y constantes capacitaciones a cerca de las diferentes mejoras y cambios que se imparten de acuerdo a los cambios que se producen en la institución informáticamente hablando. (Se podría tener mayor estabilidad al contar con mayor recurso humano ya que solo 6 personas administran la mesa de servicio, en caso de falta de uno de los integrantes sería problemático)
* Registro y Categorización de Incidentes:
  + Los administradores de la mesa de servicio logran contestar alrededor de 400 llamadas diarias, resolviendo así casi dos mil incidentes mensuales de veinte mil reportados por mes. Igualmente se logra categorizar, organizar y darle la prioridad a los que así lo merezcan mediante el software implementado.
* Resolución de Incidentes:
  + Los administradores de la mesa de servicio logran resolver problemas en la primera llamada, siendo esto una consigna para esta oficina, de no poder ayudar la regla se cumple escalando este reporte a un superior de la mesa de servicio u escalándolo a un especialista en el área en que se destaque el tipo de incidente.
* Resolución de Incidentes – segundo nivel:
  + Para este apartado la mesa de servicio no tiene a quien escalar dentro de la oficina estos reportes ya que cuentan con un único administrador del software, siendo una sobre carga de trabajo para esta, haciendo inmanejable este tema, lo que se realiza es colocar el reporte al especialista según cada reporte.
* Manejo de Incidentes Mayores:
  + La mesa de servicio realiza el manejo de incidentes mayores, detectando estos y comunicándolos a las áreas especializadas para su pronta resolución, se crea un caso principal el cual se mantiene en la bandeja del administrador que tomo el incidente, de modo que se crea un caso relacionado elevándolo. Los incidentes que entran por el mismo tema se les indica a los usuarios que esté ya fue tomado por lo cual se está trabajando en la pronta solución.
* Informe de Gestión de Incidentes:
  + Los incidentes que no se comprenden no son tratados por la mesa de servicio ya que existen muchas ramas dentro de la institución que imposibilitan este tratamiento, por lo cual se puede determinar que no existe un estándar para tratar este tema de la manera correcta.

# **HALLAZGOS IDENTIFICADOS**

De acuerdo a la auditoria aplicada podemos determinar los siguientes hallazgos que presenta la mesa de servicio del Poder Judicial.

* Poco personal para realizar las labores encomendadas en una mesa de servicio.
* No se cuenta con personal para resolver incidentes de segundo nivel, lo cual aqueja ya que el trabajo que realiza los administradores se sobrecarga en ellos (Sobre carga de trabajo).
* No cuentan con un protocolo para los reportes que no se comprendan, no hay un equipo que indague sobre un problema raíz por falta de personal.

# **RECOMENDACIONES DE MEJORAS**

De acuerdo a los hallazgos identificados, se recomiendan las siguientes mejoras:

* Tratar de adquirir personal para la mejora de la mesa de servicio, ya que las labores que realizan las seis personas actualmente están sobrecargadas de trabajo, lo cual imposibilita mayor agilidad para la atención de los incidentes.
* Determinar personal para la atención y realización de incidentes de segundo nivel, en caso de no contar con personal, definir un protocolo para mitigar esta falencia.
* Se requiere crear protocolo para los incidentes que no se comprendan, de manera que se pueda atender al usuario de la manera más rápida posible.

# **PLAN DE IMPLEMENTACION**

|  |  |
| --- | --- |
| Plan |  |

# **CONCLUSIÓN**

De los resultados expuestos en el presente informe, se concluye que la labor realizada con el fin de auditar la mesa de servicio del Poder Judicial, de acuerdo a la enseñanza impartida en el curso de auditaría resulta satisfactorio, ya que se puso en práctica lo aprendido. En resumen, la mesa de servicio del Poder Judicial es un sub departamento que perteneces al sub proceso de atención del servicio dentro del Poder Judicial, ellos tienen un año apenas de haber iniciado con este proyecto en el cual se determinó que su metodología es ITIL, por lo cual decidimos evaluar los procesos con esta misma normativa, esta evaluación se enfocó en los cinco puntos importantes lo cuales son: “Gestión de Incidentes”, “Categorización de Incidentes”, “Resolución de Incidentes”, “Resolución de Incidentes – Segundo Nivel” y por ultimo “Informe de Gestión de Incidentes”. Los resultados de este análisis son alentadores tomando el poco tiempo de haber empezado en producción el proyecto, más por el presupuesto que se maneja se ven limitados a actuar de forma improvista en ciertos escenarios que detecto el presente informe, los cuales se esperan que sean subsanados en base a las recomendaciones hechas ya que el presente proceso es de suma importancia para cualquier institución.

# **BIBLIOGRAFIA**

* Conceptos vistos en clase.
* https://managementplaza.es/blog/que-es-itil-certificaciones-beneficios-certificarse-itil/
* http://www.gadae.com/blog/guia-para-hacer-una-auditoria-informatica-en-tu-empresa/
* https://sites.google.com/site/auditoriaeninformaticacun/planeacion/investigacion-preliminar