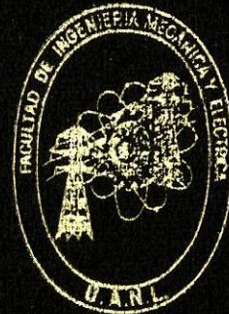
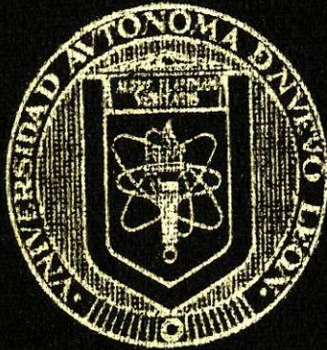


UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA



AUDITORIA EN INFORMATICA

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS**

PRESENTA

MYRNA DOLORES GARZA RODRIGUEZ

ASESOR:

LIC. VICENTE GARCIA DIAZ

CD. UNIVERSITARIA

MAYO DE 1995

C. C. 33

. 1

33

35

55

55

54

54

54

54

54

54

54

54

54

54

54

54

ADDITIONAL

FORMS

FOR

RECORDS

AND

ACCOUNTS

OF

THE

UNITED

STATES

DEPARTMENT

OF

THE

ARMY

AND

NAVY

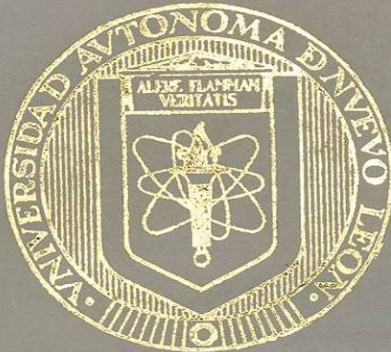
OFFICE

OF



1080064384

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA



AUDITORIA EN INFORMATICA

T E S I S

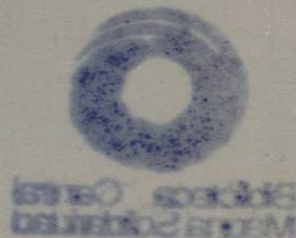
**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS**

PRESENTA

MYRNA DOLORES GARZA RODRIGUEZ

ASESOR:

LIC. VICENTE GARCIA DIAZ



T
HF5548
-35
93



Biblioteca Central
Magna Solidaria



PONDOK
LINGGATUNTA

[Handwritten signature]

A Dios, por darme fuerzas para salir adelante en los momentos difíciles de mi vida.

A Mis Padres y Hermana, por apoyarme a lo largo de toda mi carrera profesional, por sus esfuerzos y sacrificios, y por depositar su confianza en mi, esperando no defraudarlos.

A Domingo, por su apoyo incondicional, confianza y cariño.

A Mis Maestros, Compañeros y Amigos, que me brindaron su apoyo y conocimientos, su confianza, su estímulo y comprensión.

GRACIAS

INDICE

	Pagina
INTRODUCCION.	3
CAPITULO I CONCEPTOS BASICOS.	
1.- Informatica.	5
2.- Control Interno.	5
3.- Auditoria Administrativa.	6
4.- Auditoria de Programas.	6
5.- Auditoria en Informatica.	7
6.- Factores que Influyen en una Organizacion Hacia el Control y Auditoria de - Informatica.	8
7.- Impacto de la Auditoria en las Funciones de la Organizacion.	9
CAPITULO II ETAPAS DE LA AUDITORIA EN INFORMATICA	
1.- Etapas Principales	10
2.- Planeacion de la Auditoria en Informatica.	11
CAPITULO III FASE ORGANIZACIONAL.	
1.- Recopilacion de la Informacion Organizacional.	12
2.- Eavlucion de la Estructura Organica.	13
3.- Evaluacion de los Recursos Humanos.	13
4.- Situacion Presupuestal y Financiera.	13
CAPITULO IV FASE DEL AREA DE INFORMATICA	
1.- Evaluacion de los Sistemas.	14
2.- Evaluacion del Proceso de Datos y Equipo de Computo.	15
3.- Orden del Centro de Computo.	16

	Pagina
CAPITULO V EVALUACION DE LA SEGURIDAD.	
1.- Evaluacion de la Seguridad,Elementos Claves.	17
2.- Elementos Administrativos.	17
3.- Elementos Tecnicos y de Procedimientos.	19
CAPITULO VI INTERPRETACION DE LA INFORMACION.	
1.- Tecnicas de Interpretacion de la Informacion.	20
BIBLIOGRAFIA.	21
CASO PRACTICO.	22

INTRODUCCION

Al estar en mi ultimo semestre de la carrera me llamo especial atención una materia Auditoria de Sistemas.

La cual me llevo a comprender que sin un examen critico de un sistema y de una organización en general, no se podrían evitar errores, sin una evaluación de la eficiencia y eficacia de una sección o de todo el organismo; al señalar y detectar errores en forma anticipada.

La palabra Auditoria proviene del latín auditorio y de esta proviene auditor.

El auditor tiene la virtud de oír y revisar todo tipo de cuentas, este debe estar encaminado a un objetivo en especifico que es el de evaluar la eficiencia y eficacia con que se esta operando para que se tomen decisiones que permitan corregir los errores, en caso de que existan o bien mejorar la forma de actuación de un organismo. Lo cual asegura un mejor rendimiento y calidad de operación.

Al finalizar la auditoria, los resultados del procedimiento de esta deben ser de carácter indudable.

Todo esto me condujo a realizar este estudio tomando en cuenta como base el amplio campo de acción en nuestra Industria.

El principal campo de acción de una Auditoria en Informática es:

- Evaluación administrativa del departamento de procesos electrónicos.
- Evaluación de los sistemas y procedimientos, y de la eficiencia que se tiene en el uso de la información.
- Evaluación del proceso de datos y de los equipos de computo.

Para ser uno de los mejores auditores, uno tiene que ser mejor que sus clientes en los negocios.

Esperando aun con escasa experiencia, exponer en términos generales el tema que me he propuesto, el cual adolece de deficiencias, que espero sean comprendidas y desde luego constituyan un incentivo mas para continuar adelante en el estudio y aplicación de este, el cual tiene gran importancia trascendental en las distintas organizaciones que utilizan diversos tipos de sistemas.

Myrna Dolores Garza Rodríguez .

CAPITULO I

CONCEPTOS BASICOS

INFORMATICA

De esta no existe una sola concepción acerca de que significa realmente.

Mencionare algunas definiciones:

I.- Ciencia del tratamiento sistemático y eficaz, realizado específicamente mediante maquinas automáticas, de la información contemplada como vehículo del saber humano y de la comunicación en los ámbitos técnico, económico y social.

II.- Aplicación racional y sistemática de la información para el desarrollo económico, social y político.

CONTROL INTERNO.-

Este comprende el plan de la organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas para la administración.

Objetivos Generales del Control Interno

- I.- Autorización.
- II.- Procesamiento y Clasificación de las Transacciones.
- III.- Salvaguarda Física.
- IV.- Verificación y Evaluación.

AUDITORIA ADMINISTRATIVA.-

Es el examen global y constitutivo de la estructura de una empresa o cualquier parte de un organismo, en cuanto sus planes y objetivos, sus métodos y controles, su forma de operación y sus facilidades humanas físicas.

Esta debe llevarse acabo como parte de la Auditoria del area de Informática.

Es importante tener en cuenta los siguientes factores:

- Elemento Humano.
- Organización, Dirección, Supervisión.
- Recursos Materiales, Técnicos y Financieros.
- Control.

AUDITORIA DE PROGRAMAS.-

Es la evaluación de la eficiencia y eficacia técnica del uso de diversos recursos del tiempo que utilizan los programas, seguridad y confiabilidad con el objetivo de optimizarlos y evaluar el riesgo que tiene para la organización.

AUDITORIA EN INFORMATICA.-

La Auditoria en Informática fue creado como una fuerza para ayudar a las organizaciones a atender sus objetivos.

Es la revisión y evaluación de los controles, sistemas, procedimientos de informática de los equipos de computo, su utilización, eficiencia y seguridad, de la organización que participa en el procesamiento de la información a fin de que por medio de señalamientos de cursos alternativos se logre un utilización mas eficiente y segura de la información que servirá para una adecuada toma de decisiones.

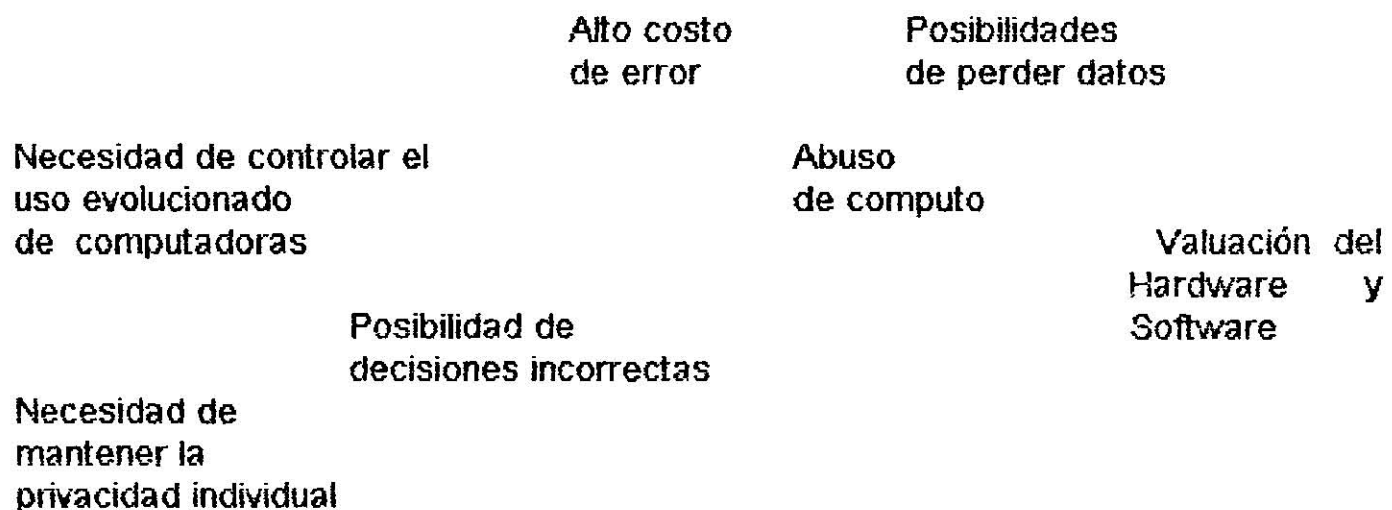
El campo de acción de una auditoria en informática es:

- Evaluación administrativa del departamento de procesos electrónicos.
- Evaluación de los sistemas y procedimientos, y de la eficacia que se tiene en el uso de la información.
- Evaluación del proceso de datos y de los equipos de computo.

Objetivos de la Auditoria.

- Salvaguarda de Activos.
- Preservar la integridad de los datos.
- Lograr la eficiencia en los sistemas.
- Lograr la efectividad en los sistemas.

FACTORES QUE INFLUYEN EN UNA ORGANIZACION HACIA EL CONTROL Y AUDITORIA DE INFORMATICA



IMPACTO DE LA AUDITORIA EN LAS FUNCIONES DE LA ORGANIZACION



Mejorar la
salvaguarda del
proceso de datos

Mejorar la
integridad
de los datos

Mejorar la
efectividad
del sistema de
procesos de datos

Mejorar la
eficiencia
del sistema
de procesos de datos

CAPITULO II

ETAPAS DE LA AUDITORIA EN INFORMATICA.

ETAPAS PRINCIPALES.

- Planeación de la Auditoria en Informática.
- Recopilación de la Información Organizacional.
- Evaluación de la Estructura Orgánica.
- Evaluación de los Recursos Humanos.
- Evaluación de la citación Presupuestal y Financiera.
- Evaluación de los Sistemas.
- Evaluación del Proceso de Datos y de los Equipos de Computo.
- Evaluación e la Seguridad.
- Interpretación de la Seguridad.
- Interpretación de la Información.

PLANEACION DE LA AUDITORIA EN INFORMATICA.-

En el caso de la Auditoria en Informática la planeación es fundamental, pues habrá que realizarla desde el punto de vista de tres objetivos:

- Evaluación Administrativa del area de procesos electrónicos.
- Evaluación de los sistemas y procedimientos.
- Evaluación de los equipos de computo.

Para poder analizar y dimensionar la estructura por auditar se debe solicitar información:

A nivel organizacional total.

Al area de Informática.

Recursos Materiales y Técnicos.

Sistemas (Instalados y que estén por instalarse, los cuales contengan volúmenes de información).

Dicha información al ser solicitada se debe observar que:

No se tiene y se necesita.

No se tiene y no se necesita.

Se tiene y no se usa, es incompleta.

No esta actualizada, no es adecuada.

Se usa esta actualizada, es la adecuada y esta completa.

CAPITULO III

FASE ORGANIZACIONAL.

RECOPIACION DE LA INFORMACION ORGANIZACIONAL

Al terminar con la planeación, la cual será el plan maestro de tiempos, costos y prioridades, se empezará con la recolección de información.

Se procederá con la revisión del area a través de la observación y entrevistas a fondo en cuanto a:

- Estructura Organiza.
- Situación de Recursos Humanos.
- Entrevista con el personal de procesos eléctricos.
- Se deberá conocer la situación financiera y presupuestal.
- Censo de Recursos Humanos.
- Grado de cumplimiento de los documentos administrativos.

Todo esto con el fin de conocer si las responsabilidades en la organización, están definidas adecuadamente, si se tienen objetivos y políticas adecuadas, además si los puestos se encuentran definidos y señaladas sus responsabilidades.

EVALUACION DE LA ESTRUCTURA ORGANICA

Para lograr este objetivo se deberá solicitar el manual de organización, de la dirección, el cual deberá comprender:

- Organigrama con jerarquía.
- Funciones.
- Objetivos y Políticas.
- Análisis y Descripción de Puestos.
- Manual de Procedimientos.
- Manual de Normas.
- Instructivos de Trabajo.
- Objetivos de la Dirección.
- Políticas y Normas de la Dirección.

EVALUACION DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Se deberá obtener información sobre la situación del personal del area, para la cual se puede utilizar la tabla de Recursos Humanos y la de Proyección de Recursos Humanos.

SITUACION PRESUPUESTAL Y FINANCIERA.-

Se deberá obtener información presupuestal y financiera del departamento, así como numero de equipo y características para hacer un análisis de su situación desde un punto de vista económico.

CAPITULO IV

FASE DEL AREA DE INFORMATICA

EVALUACION DE LOS SISTEMAS

La elaboración de los sistemas debe ser evaluado con mucho detalle, para lo cual se debe revisar si existen realmente sistemas entrelazados como un todo, o bien si existe un plan estratégico para la elaboración de los sistemas o si se están elaborando sin el adecuado señalamiento de prioridades y objetivos.

De aquí se deberá evaluar:

- **Diseño Lógico del Sistema:** Especificaciones del sistema.
- **Desarrollo del Sistema:** Se auditarán los programas, su diseño, el lenguaje utilizado, interconexión entre los programas y características del hardware empleado para el desarrollo del sistema.
- **Control de Proyectos:** Administración por proyecto para su control adecuado
- **Control de Diseño de Sistemas y Programación:** El objetivo es asegurarse de que el sistema funcione conforme con las especificaciones, a fin de que el usuario tenga la suficiente información para su manejo, operación y aceptación.
- **Instructivos de Operación.**
- **Forma de Implementación:** Es la prueba integral del sistema, adecuación y aceptación.
- **Equipo y Facilidades de Programación:** Es importante solicitar pruebas y comparaciones entre equipos para evaluar la situación del equipo y del software en relación a otros que se encuentran en el mercado.
- **Entrevistas a Usuarios:** Conocer la opinión que tienen los usuarios sobre los servicios proporcionados.

EVALUACION DEL PROCESO DE DATOS Y DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO

La Evaluación se realiza en base a:

- **Controles:** Ya que los datos son uno de los recursos mas valiosos de las organizaciones necesitan ser controlados por lo cual se deberá tener presente que:

a) La responsabilidad de los datos es compartida conjuntamente por alguna función determinada de la organización.

b) La duplicidad de los datos ocasiona problemas.

c) Los datos deberán tener una clasificación estándar y un mecanismo de identificación que permita detectar duplicidad y redundancia.

d) Se deberá de relacionar los elementos de los datos con la Base de Datos donde están almacenados.

Los controles que deben ser evaluados básicamente son:

- Control de Salida.
- Control de Asignación de Trabajo.
- Control de Medios de Almacenamiento.
- Control de Datos.
- Control de Mantenimiento.

ORDEN DEL CENTRO DE COMPUTO.

Se deberá tener y observar reglas relativas al orden y cuidado de la sala de maquinas. Ya que los dispositivos del sistema de computo y archivos pueden ser dañados si se manejan en forma inadecuada, lo cual podría traducirse en perdidas irreparables de información en costos muy elevados en la reconstrucción de archivos.

CAPITULO V

EVALUACION DE LA SEGURIDAD

Los elementos claves sobre la seguridad son:

- Elementos Administrativos:

Política definida sobre Seguridad en computación.

Organización y Revisión de las Responsabilidades.

Seguridad Física y Contra Incendios.

Políticas hacia el Personal.

Seguros.

- Elementos Técnicos y de Procedimiento.

Seguridad de los Sistemas (equipo y programación).

Seguridad de las Aplicaciones, incluyendo la Seguridad de los Datos y Archivos.

Estándar de Programación y Operación.

ELEMENTOS ADMINISTRATIVOS.-

Con respecto a las Políticas de Seguridad en computación esta definida por los aspectos de la limitación de seguridad la cual depende de la integridad de los individuos que conforman la organización.

La Administración de Responsabilidad es a medida que desciende la jerarquía de gerencia, esto nos define que la división de las responsabilidades son progresivamente mas definidas y detalladas.

La Seguridad Física y Contra Incendios se base en: La ubicación y construcción apropiada.

Control de computo.

Suministro de energía.

Riesgo de inundación.

Acceso.

Protección, detección y extinción de incendios.

Mantenimiento.

Las Políticas hacia el Personal se van tomando en cuanto en la mayoría de las organizaciones en cuanto a: Políticas de contratación y procedimientos para evaluar el desempeño, permisos y actitudes del personal.

Los seguros, se tienen que pueden cubrir por: Equipo:

Totalidad de la instalación.

Programas y Datos.

Interrupción comercial y su recuperación.

Personal.

ELEMENTOS TECNICOS Y DE PROCEDIMIENTOS.-

La Seguridad de los Sistemas se refiere a la seguridad del equipo de computo, programas de uso general, redes, y terminales.

El termino Seguridad de las Aplicaciones abarca tanto a los componentes de la computadora como a los que no lo son en cada aplicación, datos, programas y archivos que se procesan en el sistemas, recolección y entrega de datos e información de lo archivo maestro para el procesamiento.

Los Estándares de Programación y Operación del Sistema se consideran para las instalaciones y las aplicaciones especificas.

La existencia de métodos de trabajo efectivos mejora la seguridad y ofrece la documentación adecuada para su aplicación.

CAPITULO VI

INTERPRETACION DE LA INFORMACION

TECNICAS DE INTERPRETACION DE LA INFORMACION.

Existen técnicas para la interpretación de la información:

- **Análisis Crítico de los Hechos:** Sirve para discriminar y evaluar la información.
- **Metodología para obtener el Grado de Madurez:** Lo cual nos servirá para poder interpretar la información, verificando si el sistema es relativamente estable y si los resultados son utilizados o no.
- **Uso de Diagramas:** Seguir la ruta de la información desde su origen hasta su destino.

BIBLIOGRAFIA

- Seguridad en Centros de Cómputo.

Leonard H. Fine.

Editorial Trillas.

- Auditoría en Informática.

José Antonio Echenique.

Editorial Mc. Graw-Hill.

- EDP Auditing Conceptual Foundation and Practice.

Ron Weber.

Editorial Mc. Graw-Hill.

CASO PRACTICO

Ing. Francisco J. Ramírez García.

La presente es con motivo de solicitar a la gerencia, la autorización de llevar a cabo una Auditoría de sus Sistemas y procedimientos de operación, con el fin de ver la situación que guardan y puedan tener elementos para su mejor función, o bien certificar su buen desempeño.

Sin mas por el momento y esperando recibir su respuesta quedo de ustedes para cualquier aclaración.

ATENTAMENTE, -



Myrna Dolores Garza Rodriguez.



CERVECERIA
CUAUHTEMOC MOCTEZUMA


CERTIFICADO DE COMPROMISO

La presente hace constar que la pasantes de ingeniería Myrna Dolores Garza Rodríguez, llevará a cabo una auditoría en los procedimientos y sistemas de nuestra gerencia, la empresa Cervecería Cuauhtémoc Moctezuma le autoriza a tener acceso a la información de la gerencia y su salvaguarda, comprometiéndose a entrega a la gerencia un dictamen al término de esta.

ATENTAMENTE. -



Myrna D. Garza Rodríguez



Ing. Francisco J. Ramírez García.
Autorización.

CUESTIONARIO # 1

1.- Saber que tipo de organización es:

Sociedad Anónima de Ciudades Variables.

2.- ¿ Sobre que bases esta formada la Sociedad ?

Esta dada de alta Fiscalmente y Pertenece a un grupo de Accionistas.

3.- Giro de la compañía:

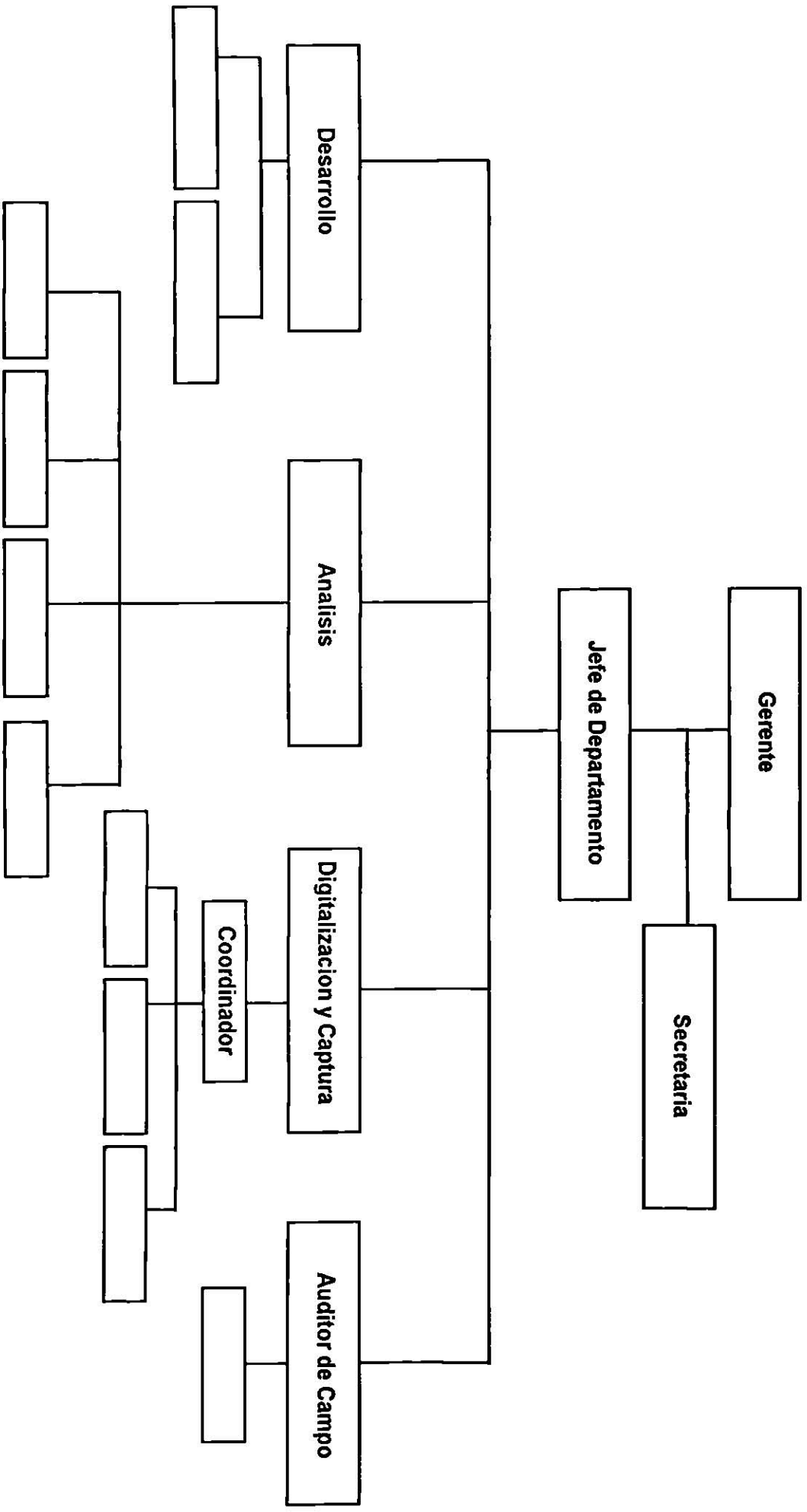
El departamento es del tipo de Consultoría.

4.- Posición de la compañía en la sociedad:

Es una compañía Grande.

5.- Establecer el organigrama de la compañía:

Se establecerá el organigrama del departamento al cual se le aplico la Auditoria.



6.- Definir los sentidos en que fluye la información:

De la Gerencia hacia los jefes de departamento y coordinadores.

7.- Definir los datos o niveles y la relación que existe entre ellos:

- Gerente: Toma las decisiones.

- Jefe de departamento: Encargado de dirigir las decisiones tomadas por la Gerencia y tiene el mando sobre los Areas de trabajo.

- Area de Trabajo: Conformado por los Analistas, Desarrollo, Secretaria, Digitalización y Captura, Auditor de Campo, los cuales realizan los trabajos.

8.- Nivel de estudio en puestos superiores o que existe en ellos:

Gerente: Ingeniero Mecánico Administrador.

Jefe de Departamento: Ingeniero en Sistemas.

9.- Nivel de estudio en los puestos inferiores:

Desarrollo: Ingenieros.

Análisis: Ingenieros y Licenciados en Sistemas.

Digitalización: Ingenieros en Sistemas.

Audidores de Campo: Licenciados e Ingenieros en Administración.

Secretaria: Secretariado.

Capturistas: Técnicos.

10.- Establecer si el personal es capacitado al asumir un cargo o puesto:

Si, se tiene la capacitación por un periodo determinado, según el puesto a ocupar.

CUESTIONARIO # 2

Tipos de Seguros para equipo de computo:

No se tiene ningún seguro para el equipo , ni para el software, solo se tiene la garantía.

Porcentaje de depreciación para el equipo de computo:

Aproximadamente un 25% al año.

CUESTIONARIO # 3

HERRAMIENTAS

1. ¿Qué herramientas sirven de apoyo para el proceso informativo?

Folletos.

Manuales.

2. ¿Qué tan actualizados están en la tecnología de proceso de información?

En la actualidad se tiene un nivel muy avanzado.

3. ¿Con que equipo (Hardware) cuenta y sus configuraciones?

9 Equipos Pentium Compaq.

9 Impresoras HP 560/C.

1 Notebook.

1 Lector de CD.

1 Dispositivo Sierra.

2 Equipos 386/dx Compaq Conectadas en red MSDOS.

4. ¿Qué sistemas de información utilizan?

WINDOWS.

OFFICE.

ACCESS.

MAPINFO.

MSDOS.

FOXPRO.

EXCELL.

5. ¿Cuentan con programas originales?

Si.

6. ¿Poseen licencias de uso?

Si, cada uno de ellos.

CUESTIONARIO # 4
MOBILIARIO Y EQUIPO

1. ¿El mobiliario y equipo utilizados son los adecuados? Si, porque? No, porque?
Si, ya que este cumple con las necesidades del trabajo.

2. ¿Se encuentran bien distribuidas las areas de trabajo?
Si.

3. ¿Existe un programa de mantenimiento del equipo? ¿Cómo se realiza el mantenimiento del equipo?

Si existe un programa de mantenimiento.

El programa se basa en una inspección temporal al equipo

4. ¿Quién evalúa las necesidades y requerimientos del equipo?.

Uno de los Ingenieros de Desarrollo

5. ¿El equipo utilizado en la compañía esta actualizado?

Si, es uno de los departamentos mas actualizados en toda a la compañía.

6. ¿El funcionamiento de las aplicaciones en el equipo es el adecuado? Si, porque? No, porque?.

Si, ya que cumple con las necesidades del departamento y de las del trabajo en cuestión.

7. ¿Cuales son las medidas de seguridad que se siguen en cuanto al uso del equipo?

Reglas de uso adecuado del equipo.

Trabajo realizado solo por personas capacitadas y autorizadas. Acceso solo al personal autorizado

8. ¿Cuales son las aplicaciones que se utilizan y que poseen licencia de uso?

MSDOS

WINDOWS PARA GRUPOS Y SUS APLICACIONES

ACCESS

MAPINFO

FOXPRO

EXCELL

OFFICE

Cada uno con su licencia correspondiente

9. ¿Cuales son las aplicaciones que utilizan y que no poseen licencia de uso?

No existe ninguna en nuestra departamento.

10. ¿Existen respaldos de la información?

SI, en discos ópticos

11. ¿Cómo funciona el sistema de respaldo de la información?

No existe.

CUESTIONARIO # 5

SITUACION PRESUPUESTAL Y FINANCIERA DEL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA

1. ¿Cuales son los costos del departamento de informática?.

No existe ningún departamento específico de informática

2. ¿Cuales son las características de equipo y contratos?

El equipo es de acuerdo a las necesidades de cada área:

Pentium Compaq

9 Lectores ópticos

1 Notebook Aero

2 386/dx Compaq

1 dispositivo Sierra

1 Lector de CD

9 Impresoras HP 560/C

3. ¿Existe un programa de mantenimiento del equipo?

Si.

4. Identifique los principales proveedores

Según sea las necesidades de este, se busca un proveedor, no se tiene ningún proveedor fijo.

5. ¿Cuál es la situación jurídica del equipo?

Todo el equipo de cómputo es comprado al contado, como política de la empresa.

6. ¿Cuál es el valor del seguro del equipo?

No se tiene ningún seguro para el equipo

7. ¿Cuál es el valor de los gastos por el mantenimiento del equipo?

Este varia según el tipo de mantenimiento que se requiera

8. ¿Cuales son los gastos por asesoría externa (en caso que exista una asesoría externa)?

Dependiendo del costo del curso; los cuales la mayoría son impartidos por la misma empresa.

CUESTIONARIO # 6
PROCESO DE INFORMACION

1. **Identificar la duplicidad de trabajo en el proceso informativo**

Si existe la duplicidad, en los discos duros, así como en los magnetópticos.

2. **¿Existe la validación de datos fuente antes de realizar el proceso de captura?**

Si.

3. **¿Cuál es el control interno que se realiza en cuanto a la captura de datos?**

Verificar la información en cuanto a su veracidad, claridad, tanto como calidad.

4. **¿Existe un programa de captura de datos?**

Si.

5. **¿El programa de trabajo es congruente con los calendarios de producción?**

Si, ya que el trabajo es sobre convenio, y la captura se realiza al tiempo convenido para la entrega.

6. **¿Con qué frecuencia el trabajo programado no se recibe a tiempo y cuales son las acciones que se toman?**

Muy frecuentemente, Si por causa de retraso en el envío del material (encuestas y mapas).Las acciones que se toman se le da un plazo mayor de entrega del trabajo.

7. ¿Cuando la carga de trabajo supera la capacidad instalada, se requiere ,Tiempo extra o se subcontrata?

Tiempo extra.

8. ¿Quién controla la entrada de documentos fuente?

El encargado del area correspondiente

9. ¿En qué cifra de control se basan?

Se trata un 100%.

10. ¿El resguardo de información se lleva a cabo correctamente?

Si. En la computadora existen respaldos de las bases de datos.

11. ¿Existe un registro de errores en la información?

Si.

12. ¿Cómo son tratadas las anomalías en cuanto a la captura de información?

Se envía una notificación escrita a la persona correspondiente para que verifique los datos, y los envíe correctamente, así como la validación manual de errores los cuales pueden ocurrir en nuestra area.

13. ¿Existen instrucciones escritas para capturar la información en cada aplicación?

No.

14. ¿Existe integración en todas las aplicaciones de tal manera que no se lleve acabo un proceso de recaptura?

Si.

CUESTIONARIO # 7

CAPACITACION

- Los programas de capacitación incluyen al personal de:

Dirección	(S)
Análisis	(S)
Programación	(S)
Operación	(S)
Administración	(S)
Captura	(S)
Otros	(S) Secretaria

- ¿Se desarrollan programas de capacitación para el personal del area?

Si

- ¿Apoya la superioridad la realización de estos programas?

Si

- ¿Se evalúan los resultados de los programas de capacitación?

Si

- ¿Cómo se lleva acabo la supervisión del personal?

Verificando el resultado del trabajo realizado diariamente.

- ¿Cómo se controlan el ausentismo y los retardos del personal?

Se recuperan las horas de trabajo faltantes

- ¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?

Según el desempeño del trabajo realizado diariamente

- ¿Cuál es la finalidad de la evaluación del personal?

La rotación de puestos, así como la estabilidad en el ocupado

EMPRESA: CERVECERIA CUAUHTMOC MOCTEZUMA S.A. de C.V.
DEPARTAMENTO: GERENCIA DE VENTAS.
DIRECCION: Gral. Anaya 120 Pte. Edificio VISA Empaque MTY N.L.
TELEFONO: 375-22-00 ext. 3211
ENCARGADO: ING. Francisco Ramírez García

DICTAMEN

El departamento Gerencia de Ventas de la empresa Cervecería Cuauhtemoc Moctezuma S.A. de C.V. es un departamento con un alto grado de avance tecnológico, teniendo como su giro la Consultoría.

Este departamento para su mejor utilización de recursos de almacenamiento debe de implementar un sistema de inventarios para evitar el exceso de duplicidad de información, el cual puede colaborar con los usuarios de dicha información para su rápida localización y mejor utilización de espacios en maquinas .

Otro punto seria un control de la información que entra y sale de la empresa, así como tener un archivo donde se resguarde la información la cual puede ser empleada en un futuro.

Se debe de contar con un sistema de control de errores en la información ya que esta puede ser duplicada o borrada con facilidad.

El sistema de captura debe de tener un manual de usuario para su mejor manejo. Este debe ser proporcionado por la persona que lo realizo o por la empresa al cual fue comprado.

También se debe contar con un sistema de respaldo general ya que la información puede ser perdida o dañada por el mal manejo o la poca experiencia del personal, se tiene un sistema de respaldo pero este según lo observado se utiliza en muy pocas ocasiones , por la falsa idea de perdida de tiempo al estar respaldando la información. Esto evitaría gastos innecesarios en la recuperación de la información.

El seguro para el equipo debe ser contratado , ya que este puede ser un respaldo en caso de accidentes o de cualquier tipo de catástrofe.

La desventaja que se tiene por no tener seguro es que no hay quien respalde los danos de una catástrofe.

La información debe contar con un sistema de control de entradas y salidas así como la persona que la utilizara , y así evitar el manejo inadecuado de la información y la perdida de esta en forma física.

Los sistemas de seguridad de los equipos deben ser controlados por los encargados de area ya que la seguridad es nula ya que los passwords son conocidos por todo el personal de la Gerencia.

Estas son las sugerencias dadas , para la mejor utilización del equipo de computo, de la información y del personal. Las cuales son dadas en base a la Auditoria realizada a la Gerencia de Ventas.

Esperando que estas sean de utilidad para su Departamento queda de usted para cualquier aclaración.



Myrna Dolores Garza Rodríguez

ENCUADERNACIONES
"RIOS"
15 DE MAYO No. 615 PTE.
TEL. 344-9052 MONTERREY, N. L.

