

DÍA:	1		
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL	REQUISITOS	CONTACTO / AREA
09:00 a 9:30	Reunión de apertura	N/A	Comité del Sistema de Administración de Servicios (SAS)
9:30 a 11:30	Revisión de hallazgos previos	N/A	Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz / Auditor Líder Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI
11:30 a 13:00	Responsabilidad de la dirección <ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con Dirección - Compromiso de la dirección - Representante de la dirección - Política de la gestión del servicio - Gobernabilidad de los procesos operados por otras partes Entrevista con el personal Autoridad, responsabilidad y comunicación Representante de la dirección	4.1, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2	Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI
13:00 a 14:00	Establecer y mejorar el SGS <ul style="list-style-type: none"> - Definir alcance - Planificar el SGS - Implementar y operar el SGS 	4.5.1, 4.5.2, 4.5.3	Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI
14:00 a 15:00	COMIDA		
15:00 a 17:00	Gestión de la documentación <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento y mantenimiento de los documentos - Control de documentos - Control de registros 	4.3.1, 4.3.2, 4.3.3	Ing. Eduardo Niño Lozano / Control de Documentos
17:00 a 18:00	Reunión de conclusiones del día	N/A	Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz / Auditor Líder Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI

DÍA:	2		
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL	REQUISITOS	CONTACTO / AREA
9:00 a 10:00	Gestión de recursos - Provisión de recursos - Recursos humanos	4.4.1, 4.4.2	Ing. Alma Delia Cardenas Villarreal / Coordinador de Recursos Humanos
10:00 a 11:00	Mantener y mejorar el SGS - Generalidades Gestión de las mejoras del servicio	4.5.5.1, 4.5.5.2	Ing. Lizette Leyva Vazquez / Administrador de Proyectos
11:00 a 14:00	Monitorear y revisar - Generalidades - Auditoria interna Revisión por la dirección Revisión de logo y uso de marca Nyce/ Quejas	4.5.4.1, 4.5.4.2, 4.5.4.3	Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz / Auditor Líder Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI
14:00 a 15:00	COMIDA		
15:00 a 17:45	Diseño y transición de servicios nuevos y modificados - Generalidades - Planificación para el servicio nuevo o modificado	5.1, 5.2, 5.3, 5.4	Ing. Erika Ferral Garcia / Administrador de Niveles de Servicio y Solución de Problemas
17:45 a 18:00	Reunión de conclusiones del día	N/A	Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz / Auditor Líder Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI

DÍA:	3		
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL	REQUISITOS	CONTACTO / AREA
9:00 a 12:00	Procesos de entrega del servicio - Gestión de niveles del servicio	6.1	Ing. Erika Ferral Garcia / Administrador de Niveles de Servicio y Solución de Problemas
12:00 a 14:00	Informes del servicio	6.2	Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI
14:00 a 15:00	COMIDA		
15:00 a 17:45	Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio Requisitos para la continuidad y disponibilidad del servicio Planes para la disponibilidad y continuidad del servicio Presupuesto y contabilidad de los servicios Gestión de la capacidad	6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.4, 6.5	Ing. Alma Lopez Berrones / Coordinador Administración de Continuidad en los Servicios Lic. Mónica Garza Rodriguez / Coordinador Administrativo de Servicios de Telecomunicaciones, Lic. Flor Karina Bocanegra Flores / Administrador de Costos Ing. Victor Alfonso Valadez Reyes / Coordinador de Centro de Computo
17:45 a 18:00	Reunión de conclusiones del día	N/A	Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz / Auditor Líder Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI

DÍA:	4		
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL	REQUISITOS	CONTACTO / AREA
9:00 a 12:00	Gestión de la seguridad de la información <ul style="list-style-type: none"> - Política de la seguridad de la información - Controles de seguridad de la información - Incidentes y cambios de la seguridad de la información 	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Lic. Gerardo Bernal Carranza / Coordinador de Seguridad y Base de Datos
12:00 a 14:00	Gestión de relaciones con el negocio	7.1	Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI
14:00 a 15:00	COMIDA		
15:00 a 17:45	Gestión de proveedores Gestión de liberación y despliegue	7.2, 9.3	Lic. Mónica Garza Rodriguez/ Coordinador Administrativo de Servicios de Telecomunicaciones Lic. Rosa Maria Cavazos Cavazos / Administrador de Cambios y Liberaciones de los Servicios de TI
17:45 a 18:00	Reunión de conclusiones del día	N/A	Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz / Auditor Líder Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes / Administrador de Servicios de TI

DÍA:	5		
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL	REQUISITOS	CONTACTO / AREA
9:00 a 12:00	Procesos de resolución <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de incidentes y solicitudes del servicio - Gestión de problemas 	8.1, 8.2	Lic. Maricela Avila Lopez / Administrador de Incidentes y Mesa de Servicios de CIATI Ing. Erika Ferral Garcia / Administrador de Niveles de Servicio y Solución de Problemas
12:00 a 14:00	Procesos de control <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la configuración - Gestión del cambio 	9.1, 9.2	Lic. Rosa Maria Cavazos Cavazos / Administrador de Cambios y Liberaciones de los Servicios de TI
14:00 a 15:00	COMIDA		
15:00 a 17:00	Elaboración de informe de auditoría	N/A	
17:00 a 18:00	Reunión de cierre	N/A	Comité del Sistema de Administración de Servicios (SAS)

*Información obtenida del plan de auditoría enviado por la casa certificadora.