

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la implementación del SAC.

Alcance: Sistema de Administración de Calidad.

Equipo auditor: Ing. Emerson Garza, Ing. Elizabeth Velázquez, Ing. Eduardo Niño, Ing. Juany Villarreal, Lic. Adriana Orozco, Lic. Jose Francisco Reyes, Ing. Ana Alvarez.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
22	13 de Abril 2016	9:00 a.m.	Reunión de Apertura	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	13 de Abril 2016	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Proceso de Operaciones	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Ing. Noel Hortiales	Subdirección de Cómputo y Software	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 6.3, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	13 de Abril 2016	11:30 a.m. a 1:30 p.m.	Proceso de Proyectos	Ing. Juany Villarreal	Coord. de Plataforma Tecnológica	Ing. Kimberly Puente	Coordinación de Planeación de TI	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	13 de Abril 2016	3:00 p.m. a 5:00 p.m.	Proceso de CETI	Ing. Elizabeth Velázquez	Coordinación de Calidad	Lic. Jose Juan Gonzalez	Coord. de CETI	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	13 de Abril 2016	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Proceso Administrativo	Lic. Francisco Reyes	Coord. Sistemas Financieros	C.P. Otoniel Cantú	Coord. Administrativa	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.4, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Elaboró: Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Ing. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la implementación del SAC

Alcance: Sistema de Administración de Calidad

Equipo auditor: Ing. Emerson Garza, Ing. Elizabeth Velázquez, Ing. Eduardo Niño, Ing. Juany Villarreal, Lic. Adriana Orozco, Lic. Jose Francisco Reyes, Ing. Ana Alvarez

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
22	14 de Abril 2016	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Procedimientos de: Control de Documentos y Control de Registros	Ing. Emerson Garza	Coord. de Comunicaciones Móviles	Ing. Eduardo Niño	Coord. de Calidad	4.1, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	14 de Abril 2016	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Procedimiento de Revisión Directiva	Lic. Francisco Reyes	Coord. Sistemas Financieros	Ing. Elizabeth Velazquez	Coord. de Calidad	4.2.3, 4.2.4, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.6, 6.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	14 de Abril 2016	12:00 p.m. a 1:30 p.m.	Procedimiento de Planeación Estratégica	Ing. Adriana Orozco	Coord. de Sistema de Bibliotecas	Ing. Kimberly Puente	Coordinación de Planeación de TI	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 5.4.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	14 de Abril 2016	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Procedimientos de: Capacitación, Clima Labora y FODA, Reclutamiento y Selección de Personal.	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Calidad	Ing. Alma D. Cardenas	Recursos Humanos	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 6.4, 8.2.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	14 de Abril 2016	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Subproceso de Mejora Continua	Ing. Elizabeth Velazquez	Coord. de Calidad	Ing. Lizette Leyva	Administración de Proyectos	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 8.2.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Elaboró: Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Ing. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la implementación del SAC

Alcance: Sistema de Administración de Calidad

Equipo auditor: Ing. Emerson Garza, Ing. Elizabeth Velázquez, Ing. Eduardo Niño, Ing. Juany Villarreal, Lic. Adriana Orozco, Lic. Jose Francisco Reyes, Ing. Ana Alvarez

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
22	15 de Abril 2016	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Procedimiento de Satisfacción del Usuario	Ing. Eduardo Niño	Coord. de Calidad	Ing. Erika Ferral	Administración de Niveles de Servicio y Solución de Problemas	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	15 de Abril 2016	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Procedimientos de: Auditoría Interna, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Producto No Conforme	Lic. Adriana Orozco	Coord. de Sistema de Bibliotecas	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Calidad	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.3, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	15 de Abril 2016	Programadas durante el día	Subprocesos del Proceso de Operaciones: 1) Telefonía Móvil 2) Monitoreo de la Planta de Emergencia, UPS y Clima	Lic. Francisco Reyes	Coord. Sistemas Financieros	Dueños de proceso involucrados	Coordinaciones de Telecomunicaciones y Cómputo y Software	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	15 de Abril 2016	Programadas durante el día	Subprocesos del Proceso de Operaciones: 1) Servicios Audiovisuales 2) Bases de Datos	Ing. Emerson Garza	Coord. de Comunicación es Móviles	Dueños de proceso involucrados	Coordinaciones de Telecomunicaciones y Cómputo y Software	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	15 de Abril 2016	Programadas durante el día	Subprocesos del Proceso de Proyectos: 1) Portafolio de Proyectos 2) Seguimientos especiales	Ing. Eduardo Niño	Coord. de Calidad	Dueños de proceso involucrados	Administración de Proyectos y Coordinación de Planeación de TI	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3
	15 de Abril 2016	Programadas durante el día	Subprocesos del Proceso Admtivo (8)	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Calidad	Dueños de proceso involucrados	Coord. Administrativa	4.2.3, 4.2.4, 5.3, 5.4.1, 5.5.3, 6.2.2, 7.1, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

Elaboró: Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Ing. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la implementación del SAS.

Alcance: Sistema de Administración de Servicios.

Equipo auditor: Ing. Graciela C. Flores, Lic. Monica del Carmen Garza, Ing. Ana Alvarez.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
5	13 de Abril 2016	12:00 p.m. a 1:30 p.m.	Proceso de Servicios, Subproceso de Informes del Servicio, SAS.	Lic. Monica Garza	Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	4.1., 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2, 4.4.1, 4.4.2, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.5.4.1, 4.5.4.2, 4.5.4.3, 4.5.5.1, 5.1, 6.2, 7.1
	13 de Abril 2016	10:00 a.m. a 12:30 p.m.	Subprocesos de Administración de: Cambios, Liberaciones, Configuraciones y Conocimiento	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Lic. Rosa Ma. Cavazos	Administración de Cambios y Liberaciones de los Servicios de TI	9.1, 9.2, 9.3
	13 de Abril 2016	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Subprocesos de Administración de: Problemas, Niveles de Servicio, Catálogo de Servicios y Portafolio de Servicios.	Lic. Monica Garza	Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	Ing. Erika Ferral	Administración de Niveles de Servicio y Solución de Problemas	5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 8.2.
	13 de Abril 2016	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Subproceso de Administración de Incidentes	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Lic. Maricela Avila	Administración de Incidentes y Mesa de Servicios de CIATI	8.1.

Elaboró: Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Ing. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar el efectividad de la implementación del SAS

Alcance: Sistema de Administración de Servicios

Equipo auditor: Ing. Graciela C. Flores, Lic. Monica del Carmen Garza, Ing. Ana Alvarez.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
5	14 de Abril 2016	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Subproceso de Administración de Costos	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Lic. Flor Bocanegra	Auxiliar de Administración de Servicios TI	6.4.
	14 de Abril 2016	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Subprocesos de Administración de: Proveedores y Disponibilidad	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Lic. Monica Garza	Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 7.2.
	14 de Abril 2016	12:00 p.m. a 1:30 p.m.	Subprocesos de Administración de: Capacidad y Demanda	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Ing. Victor Valadez	Coord. de Centro de Cómputo	6.5.
	14 de Abril 2016	3:00 p.m. a 4:00 p.m.	Subproceso de Administración de Continuidad	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Ing. Alma López	Coord. de Servicios de Internet	6.3.1, 6.3.2, 6.3.3
	14 de Abril 2016	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Subproceso de Administración de Seguridad en Informática	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Lic. Gerardo Bernal	Coord. de Seguridad y Bases de Datos	6.6.1, 6.6.2
	18 de Abril 2016	5:00 p.m. a 6:00 p.m.	Reunión de cierre	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Elaboró: Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Ing. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma