

| DÍA: | 1 | SITIO: | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria | | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| HORARIO | ELEMENTO | | AUDITOR | CONTACTO | AREA |
| 9:00 a 9:30 | Reunión de apertura | | IPP | Comité del Sistema de Administración de Servicios (SAS) | |
| 9:30 a 11:30 | Revisión de hallazgos previos | | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz | Administrador de Servicios TI |
| 11:30 a 13:00 | 4.1 Responsabilidad de la dirección. 4.1.1 Compromiso de la dirección 4.1.2 Política de la gestión del servicio Entrevista con personal 4.1.3 Autoridad, responsabilidad y comunicación 4.1.4 Representante de la dirección | | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes | Administrador de Servicios TI |
| 13:00 a 14:00 | 4.5.1 Definir alcance 4.5.2 Planificar el SGS (Planificar) 4.5.3 Implementar y operar el SGS (Hacer) | | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes | Administrador de Servicios TI |
| 14:00 a 15:00 | C O M I D A | | | | |
| 15:00 a 16:30 | 4.3 Gestión de documentos. 4.3.1 Establecimiento y mantenimiento de los documentos 4.3.2 Control de documentos 4.3.3 Control de registros. | | IPP | Ing. Eduardo Niño Lozano | Control de Documentos |
| 16:30 a 17:00 | Reunión para indicar las conclusiones del día | | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz | Administrador de Servicios TI Auditor Líder |

| DÍA: | 2 | SITIO: | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria | | |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| HORARIO | ELEMENTO | | AUDITOR | CONTACTO | AREA |
| 9:00 a 12:00 | 4.4 Gestión de recursos. 4.4.1 Provisión de recursos 4.4.2 Recursos humanos | | IPP | Ing. Alma Delia Cardenas Villarreal | Responsable de Recursos Humanos |
| 12:00 a 14:00 | 4.5.4 Monitorear y revisar el SGS (Verificar) 4.5.4.1 Generalidades 4.5.4.2 Auditorías internas/ Quejas | | IPP | Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz | Auditor Líder |
| 14:00 a 15:00 | C O M I D A | | | | |
| 15:00 a 16:00 | 4.5.4.3 Revisión por la dirección. | | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes | Administración de Servicios TI |
| 16:00 a 17:30 | 4.5.5 Mantener y mejorar el SGS (Actuar) 4.5.5.1 Generalidades 4.5.5.2 Gestión de las mejoras del servicio. | | IPP | Ing. Lizeth Leyva Vazquez | Administrador de Proyectos |
| 17:30 a 18:00 | Reunión para indicar las conclusiones del día | | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz | Administrador de Servicios TI Auditor Líder |

| DÍA: | 3 | SITIO: | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria | | |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| HORARIO | ELEMENTO | | AUDITOR | CONTACTO | AREA |
| 9:00 a 11:00 | 5.1 Generalidades 5.2 Planificación para el servicio nuevo o modificado. 5.3 Diseño y desarrollo de los servicios nuevos o modificados 5.4 Transición de los servicios nuevos o modificados | | IPP | Ing. Erika Ferral García Kimberly Puente | Administrador de Niveles de Servicio Y Solución de Problemas Coordinador de Planeación TI |
| 11:00 a 13:00 | 6.1 Gestión de nivel de servicio. | | IPP | Ing. Erika Ferral García | Administrador de Niveles de Servicio Y Solución de Prob. |
| 13:00 a 14:00 | 6.6 Gestión de la seguridad de la información. | | IPP | Lic. Gerardo Bernal Carranza | Coordinador de Seguridad |
| 14:00 a 15:00 | C O M I D A | | | | |
| 15:00 a 17:00 | 6.5 Gestión de capacidad | | IPP | Ing. Victor Valadez Reyes | Coordinador de Centro de Computo |
| 17:00 a 18:00 | Reunión para indicar las conclusiones del día | | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz | Administrador de Servicios TI Auditor Líder |

| DÍA: | 4 | SITIO: | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria | | |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| HORARIO | ELEMENTO | AUDITOR | CONTACTO | AREA | |
| 9:00 a 10:00 | 6.4 Presupuesto y contabilidad de los servicios | IPP | Lic. Flor Karina Bocanegra Flores | Administrador de Costos | |
| 10:00 a 12:00 | 6.3 Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio | IPP | Ing Alma Luz Lopez Berrones Lic. Mónica Garza Rodriguez | Coordinador de Administración de la Continuidad Coordinador Administrador de Servicios Telecomunicaciones | |
| 12:00 a 14:00 | 6.2 Informes del servicio | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes | Administrador de Servicios TI | |
| 14:00 a 15:00 | C O M I D A | | | | |
| 15:00 a 16:00 | 7.1 Gestión de las relaciones con el negocio. | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes | Administrador de Servicios TI | |
| 16:00 a 17:30 | 7.2 Gestión de proveedores. 4.2 Gobernabilidad de los procesos operados por otras partes. | IPP | Lic. Mónica Garza Rodriguez Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes | Coordinador Administrador de Servicios Telecomunicaciones Administrador de Servicios TI | |
| 17:30 a 18:00 | Reunión para indicar las conclusiones del día | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz | Administrador de Servicios TI Auditor Líder | |

| DÍA: | 5 | SITIO: | Av. Universidad S/N, Ciudad Universitaria | | |
|---------------|------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|
| HORARIO | ELEMENTO | AUDITOR | CONTACTO | AREA | |
| 9:00 a 10:00 | 8.1 Gestión de incidentes y peticiones del servicio. | IPP | Lic. Maricela Avila Lopez | Administrador de Incidentes | |
| 10:00 a 11:00 | 8.2 Gestión de problemas. | ÍPP | Ing. Erika Ferral García | Administrador de Niveles de Servicio Y Solución de Problemas | |
| 11: a 12:00 | 9.1 Gestión de la Configuración | IPP | Lic. Rosa Maria Cavazos Cavazos | Administrador de Cambios, Liberaciones y Configuraciones | |
| 12:00 a 13:00 | 9.2 Gestión de Cambios | IPP | Lic. Rosa Maria Cavazos Cavazos | Administrador de Cambios, Liberaciones y Configuraciones | |
| 13:00 a 14:00 | 9.3 Gestión de Liberaciones y Despliegues | IPP | Lic. Rosa Maria Cavazos Cavazos | Administrador de Cambios, Liberaciones y Configuraciones | |
| 14:00 a 15:30 | C O M I D A | | | | |
| 15:30 a 16:00 | Revisión de marca y logo NYCE | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz | Administrador de Servicios TI Auditor Líder | |
| 16:00 a 17:30 | Elaboración de informe | IPP | Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz | Administrador de Servicios TI Auditor Líder | |
| 17:30 a 18:00 | Reunión de cierre, impresión y firma de informe. | IPP | Comité del Sistema de Administración de Servicios (SAS) | | |

*Referencia: Plan de Auditoría de Renovación, NYCE.