

INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 06 Abril 2020

No. de Auditoría: 13			Alcance: SAS (ISO/IEC 20000)	
Punto de la norma	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Folio de Acción Correctiva	Status de la Acción
10.2	NC	<p>Requerimiento incumplido: La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia de los SMS y los servicios. Impacto también en 9001: La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.</p> <p>Descripción del hallazgo: Se tienen mejoras detectadas en la comunidad establecida en el subproceso, sin embargo, se tienen mejoras nuevas sin plan de acción, con estatus "pendiente" con fechas antiguas e implementadas con validación pendiente. Además existe un Plan de Evaluación pendiente de actualizar.</p> <p>Evidencia objetiva: comunidad.uanl.mx/mejoracontinuada. DOI-026 Plan de Evaluación.</p>	04-01/20	Abierta
8.7.3.2	NC	<p>Requerimiento incumplido: La organización deber acordar e implementar controles de seguridad de la información para abordar los riesgos de seguridad de la información relacionados con la organización.</p> <p>Descripción del hallazgo: Se tiene el DOI-050 Controles de seguridad de los 8 servicios anteriormente ya certificados (Red inalámbrica de datos, SIASE Becas, SIASE Deportes, SIASE Educación Continua, SIASE Futbol Americano, SIASE Gimnasios, SIASE PFCE, Transmisión en vivo por internet) solamente en la comunidad, sin embargo, no están en Kaizen y no es el mismo formato de los servicios anteriores, además no se encuentran los 5 nuevos servicios a certificar.</p> <p>Evidencia objetiva: DOI-050 Controles de seguridad.</p>	04-02/20	Abierta

Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz

Firma del Auditor Líder

Ing. Elizabeth Velázquez Herrera

**Firma del Representante de
Dirección**

Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Firma del Director

INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 06 Abril 2020

No. de Auditoría: 13			Alcance: SAS (ISO/IEC 20000)	
Punto de la norma	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Folio de Acción Correctiva	Status de la Acción
8.3.3	NC	<p>Requerimiento incumplido: La organización y el cliente deben acordar los servicios a ser entregados. Para cada servicio prestado, la organización debe establecer uno o más acuerdos de nivel de servicio basados en los requisitos de servicios documentados.</p> <p>Descripción del hallazgo: Se tienen Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), sin embargo, durante la auditoría interna se detecta que aún no se cuenta con un acuerdo para los servicios de SIASE Finanzas Patrimonio, SIASE Ternium, así como también, se tienen acuerdos de servicio (SLA) con fechas de próxima revisión vencidas, tales como Correo Administrativo y Gestión de Calidad.</p> <p>Evidencia objetiva: RC-SER-07-066 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).</p>	04-03/20	Abierta
8.2	OM	<p>Descripción del hallazgo: Durante la auditoría interna se detecta que se tiene información del servicio, como: dueño de servicio, descripción del servicio, requisitos del servicio, requisitos de entrega, etc., documentados en catálogo de servicios y en los planes de los subprocesos relacionados con ISO 20000, por lo que, conveniente hacer una homologación de toda la información, así como reforzar la comunicación interna sobre cambios relacionados en estos rubros.</p> <p>Evidencia objetiva: RC-SER-07-066 Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).</p>	No aplica	No aplica

Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz

Firma del Auditor Líder

Ing. Elizabeth Velázquez Herrera

**Firma del Representante de
Dirección**

Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Firma del Director