



UANL

RC-08-004
Rev. 04-02/16

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la Implementación del Sistema de Administración de Calidad.

Alcance: Sistema de Administración de Calidad, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

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

| No. de Auditoría | Fecha | Hora | Proceso/ Subproceso | Auditor | Área Auditor | Auditado | Área Auditado | Puntos de la Norma |
|------------------|--------------------|-------------------------|------------------------|--------------------------|--|--|---|---|
| 25 | 13 Septiembre 2017 | 9:00 a.m. | Reunión de Apertura | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |
| | 13 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:30 a.m. | Proceso de Operaciones | Ing. Elizabeth Velázquez | Coordinación de Calidad | Ing. Noel Hortiales | Subdirección de Cómputo y Software | 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1.5, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2., 9.1.3, 10.2, 10.3. |
| | 13 Septiembre 2017 | 11:30 a.m. a 1:30 p.m. | Proceso de Proyectos | Ing. Elizabeth Velázquez | Coordinación de Calidad | Ing. Kimberly Puente (Lic. Cecilia Vargas, observadora) | Coordinación de Planeación de TI | 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2., 9.1.3, 10.2, 10.3. |
| | 13 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 12:00 p.m. | Proceso de CETI | Ing. Emerson Garza | Coordinación de comunicaciones móviles | Lic. Jose Juan Gonzalez | Coord. de CETI | 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.3. |
| | 13 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:00 p.m. | Proceso Administrativo | Lic. J. Francisco Reyes | Coordinación de Sistemas Financieros | C.P. Otoniel Cantú | Coord. Administrativa | 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.3. |
| | 13 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 12:00 p.m. | Proceso de Desarrollo | Ing. Juany Villarreal | Coordinación de Plataforma Tecnológica | Ing. Linda Gaxiola | Coord. de Desarrollo e Implementación de Sistemas | 5.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.3. |

Elaboró: Ana Victoria Alvarez Quiroz
Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo
Nombre y Firma



UANL

RC-08-004
Rev. 04-02/16

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN □ DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la implementación del Sistema de Administración de Calidad.

Alcance: Sistema de Administración de Calidad, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

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

| No. de Auditoría | Fecha | Hora | Proceso/ Subproceso | Auditor | Área Auditor | Auditado | Área Auditado | Puntos de la Norma |
|------------------|--------------------|-------------------------|--|-----------------------|--|--------------------------|----------------------------------|--|
| 25 | 14 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 12:00 p.m. | Proceso de Información Documentada | Ing. Juany Villarreal | Coord. de Plataforma Tecnológica | Ing. Eduardo Niño | Coord. de Calidad | 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 7.5, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 9.1, 9.1.3, 10.2, 10.3. |
| | 14 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 12:00 p.m. | Manual de Administración de Calidad (MAC) y Proceso de Revisión Directiva | Ing. Emerson Garza | Coordinación de comunicaciones móviles | Ing. Elizabeth Velazquez | Coord. de Calidad | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3, 10.2, 10.3. |
| | 14 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:30 a.m. | Proceso de Planeación Estratégica | Ing. Eduardo Niño | Coordinación de Calidad | Ing. Kimberly Puente | Coordinación de Planeación de TI | 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 9.1, 9.1.3, 9.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.2, 10.3. |
| | 14 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 12:00 p.m. | Proceso de: Capacitación, Encuestas RH, Reclutamiento y Selección de Personal. | Lic. Francisco Reyes | Coordinación de Sistemas Financieros | Ing. Alma D. Cardenas | Recursos Humanos | 5.1, 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1, 9.1.3, 10.2, 10.3. |
| | 14 Septiembre 2017 | 4:00 p.m. a 5:30 p.m. | Procesos de: Auditoría Interna, Acciones Correctivas, Producto No Conforme. Medición y Análisis. | Ing. Juany Villarreal | Coord. de Plataforma Tecnológica | Ing. Ana Alvarez | Coord. de Calidad | 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.7, 9.1, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 10.2, 10.3 |

Elaboró: Ana Victoria Álvarez Quiroz
Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo
Nombre y Firma



PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la Implementación del Sistema de Administración de Calidad.

Alcance: Sistema de Administración de Calidad, conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

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 |
|------------------|--------------------|--|--|---------------------------|--|---|---|---|
| 25 | 15 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:00 a.m. | Proceso de Satisfacción del Usuario | Ing. Emerson Garza | Coordinación de comunicaciones móviles | Ing. Graciela Flores | Administración de Servicios | 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.3 |
| | 15 Septiembre 2017 | 12:00 p.m. a 1:00 p.m. | Subprocesos del Proceso de Operaciones: 1) Telefonía Móvil | Ing. Eduardo Niño | Coord. de Calidad | Ing. Emerson Garza | Coord. de Comunicaciones Móviles | 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3., 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.3 |
| | 15 Septiembre 2017 | Considerar 1 hora para cada subproceso | Subprocesos del Proceso de Operaciones: 1) Servicios Audiovisuales 2) Bases de Datos | Ing. Eduardo Niño | Coord. de Calidad | 1) Manuel Rodríguez 2) Lic. Gerardo Bernal | 1) Coordinación de Servicios Audiovisuales 2) Coord. de Seguridad y Bases de Datos | 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3., 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.3 |
| | 15 Septiembre 2017 | Considerar 1 hora para cada subproceso | Subprocesos del Proceso de Proyectos: 1) Portafolio de Proyectos 2) Seguimientos especiales 3) Realización de Soportes Tecnológicos de TI | Ing. Ana Alvarez | Coord. de Calidad | 1) Ing. Kimberly Puente 2) Ing. Lizette Leyva 3) Ing. Norma Ávila | 1) Coord. de Planeación de TI 2) Administración de Proyectos 3) Coord. de Proyectos de Telecomunicaciones | 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3., 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.3 |
| | 15 Septiembre 2017 | Considerar 1 hora para cada subproceso | Subprocesos del Proceso Administrativo 1) Propiedad del usuario, Control Patrimonial, Abastecimientos 2) Servicios Generales y Seguridad Física 3) Ingresos y Egresos | Lic. Jose Francisco Reyes | Coordinación de Sistemas Financieros | 1) Lic. Vianey Morales 2) Ing. Alma Cárdenas 3) Ing. Diana Hdz. | Áreas de la Coordinación Administrativa | 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.2, 7.3, 8.1, 8.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.3., 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 10.2, 10.3 |
| | 15 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:30 a.m. | Subproceso de Mejora Continua | Ana Alvarez | Coord. de Calidad | Ing. Lizette Leyva | Administración de Proyectos | 5.2.2, 5.3, 6.1, 6.2, 10.1, 10.2, 10.3 |

Elaboró: Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la implementación del Sistema de Administración de Servicios.

Alcance: Sistema de Administración de Servicios, conforme a los requisitos de la Norma ISO 20000:2011.

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

| No. de Auditoría | Fecha | Hora | Proceso/ Subproceso | Auditor | Área Auditor | Auditado | Área Auditado | Puntos de la Norma |
|------------------|--------------------|-------------------------|--|-------------------|--|-----------------------|---|---|
| 8 | 13 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 12:00 p.m. | Proceso de Servicios, Subproceso de Informes del Servicio, Sistema de Administración de Servicios (SAS). | Lic. Monica Garza | Coordinación Administrativa de Proyectos | Ing. Graciela Flores | Administración de Servicios | 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.1.4, 4.2, 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3, 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, 4.5.5.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.2, 7.1 |
| | 13 Septiembre 2017 | 9:30 a.m. a 12:00 p.m. | Subprocesos de Administración de: Cambios, Liberaciones, Configuraciones y Conocimiento | Ing. Alma López | Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios | Lic. Rosa Ma. Cavazos | Administración de Cambios y Liberaciones de los Servicios de TI | 9.1, 9.2, 9.3 |
| | 13 Septiembre 2017 | 3:00 p.m. a 5:30 p.m. | Subprocesos de Administración de: Problemas, Niveles de Servicio, Catálogo de Servicios y Portafolio de Servicios. | Ing. Alma López | Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios | Ing. Erika Ferral | Administración de Niveles de Servicio y Solución de Problemas | 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 8.2. |
| | 13 Septiembre 2017 | 12:00 p.m. a 1:30 p.m. | Subproceso de Administración de Incidentes | Ing. Alma López | Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios | Lic. Maricela Avila | Administración de Incidentes y Mesa de Servicios de CIAT | 8.1. |

Elaboró:


Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó:


Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



UANL

RC-08-004
Rev. 04-02/16

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad de la implementación del Sistema de Administración de Servicios.

Alcance: Sistema de Administración de Servicios, conforme a los requisitos de la Norma ISO 20000:2011.

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

| No. de Auditoría | Fecha | Hora | Proceso/ Subproceso | Auditor | Area Auditor | Auditado | Area Auditado | Puntos de la Norma |
|------------------|--------------------|-------------------------|--|----------------------|----------------------------------|---------------------|--|--------------------------|
| 8 | 14 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:00 a.m. | Subproceso de Administración de Costos | Lic. Adriana Orozco | Coord. de Sistema de Bibliotecas | Lic. Flor Bocanegra | Auxiliar de Administración de Servicios TI | 6.4. |
| | 14 Septiembre 2017 | 11:00 a.m. a 1:00 p.m. | Subprocesos de Administración de: Proveedores y Disponibilidad | Lic. Adriana Orozco | Coord. de Sistema de Bibliotecas | Lic. Mónica Garza | Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones | 7.2, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 |
| | 14 Septiembre 2017 | 4:00 p.m. a 5:30 p.m. | Subprocesos de Administración de: Capacidad y Demanda | Lic. Adriana Orozco | Coord. de Calidad | Ing. Victor Valadez | Coord. de Centro de Cómputo | 6.5. |
| | 14 Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:30 a.m. | Subproceso de Administración de Continuidad | Ing. Graciela Flores | Administración de Servicios | Ing. Alma López | Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios | 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 |
| | 14 Septiembre 2017 | 11:30 a.m. a 1:00 p.m. | Subproceso de Administración de Seguridad en Informática | Ing. Graciela Flores | Coord. de Calidad | Lic. Gerardo Bernal | Coord. de Seguridad y Bases de Datos | 6.6.1, 6.6.2, 6.6.3 |

Elaboró: Ana Victoria Álvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



UANL

RC-08-004
Rev. 04-02/16

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN □ DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la implementación de las políticas y controles de seguridad de la información derivados de la implementación de ISO 20000:2011.

Alcance: Servicios Certificados en ISO 20000 (Administración Integral de Bibliotecas, Comunidad, Correo Administrativo, Enseñanza y Aprendizaje en Línea, Gestión de Calidad, Portal UANL, Recursos Humanos y Nóminas, SIASE RH, Telefonía) así como la revisión de servicios por certificar (Digitalización, Internet, Videoconferencia, SIASE Prácticas Profesionales y SIASE Tutorías).

Equipo auditor: Lic. Erick Tapia, Ing. Diego Luna, Ing. Ana Alvarez.

| No. de Auditoría | Fecha | Hora | Servicio | Auditor | Área Auditor | Auditado | Área Auditado | Puntos de la Norma |
|------------------|-----------------------|-------------------------|--|------------------|--------------------------------|----------------------|--|--------------------|
| 2 | 13 de Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:00 a.m. | Administración Integral de Bibliotecas | Ing. Erick Tapia | Coord. de Servicios Integrados | Ing. Dagoberto Salas | Coord. de Bibliotecas | No aplica |
| | 13 de Septiembre 2017 | 11:30 a.m. a 1:30 p.m. | Comunidad y Correo Administrativo | Ing. Erick Tapia | Coord. de Servicios Integrados | Lic. Sara Rodolfo | Coord. de Plataforma Tecnológica | No aplica |
| | 13 de Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:00 a.m. | Enseñanza y Aprendizaje en Línea | Ing. Ana Alvarez | Coord. de Calidad | Lic. Joel Silva | Coord. de Sistemas Informáticos de Enseñanza - Aprendizaje | No aplica |
| | 13 de Septiembre 2017 | 11:00 a.m. a 12:00 p.m. | Gestión de Calidad | Ing. Ana Alvarez | Coord. de Calidad | Lic. Abel Castro | Coord. de Sistemas de Información para la Calidad | No aplica |
| | 13 de Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:00 a.m. | Portal UANL | Ing. Diego Luna | Administración de Seguridad | Lic. Mayra Silva | Coord. de Servicios Web | No aplica |
| | 13 de Septiembre 2017 | 11:00 a.m. a 12:00 p.m. | Recursos Humanos y Nóminas | Ing. Diego Luna | Administración de Seguridad | Lic. Samuel García | Coord. de Sistemas de Recursos Humanos | No aplica |
| | 13 de Septiembre 2017 | 12:00 p.m. a 1:00 p.m. | SIASE RH | Ing. Diego Luna | Administración de Seguridad | Ing. Jaime Zamarrpa | Responsable Programador Analista | No aplica |
| | 13 de Septiembre 2017 | 4:00 p.m. a 5:30 p.m. | Telefonía e Internet | Ing. Diego Luna | Administración de Seguridad | Ing. Humberto Orozco | Coord. de Servicios Integrados | No aplica |

Elaboró: Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



UANL

RC-08-004
Rev. 04-02/16

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la implementación de las políticas y controles de seguridad de la Información derivados de la implementación de ISO 20000:2011.

Alcance: Servicios Certificados en ISO 20000 (Administración Integral de Bibliotecas, Comunidad, Correo Administrativo, Enseñanza y Aprendizaje en Línea, Gestión de Calidad, Portal UANL, Recursos Humanos y Nóminas, SIASE RH, Telefonía) así como la revisión de servicios por certificar (Digitalización, Internet, Videoconferencia, SIASE Prácticas Profesionales y SIASE Tutorías).

Equipo auditor: Lic. Erick Tapia, Ing. Diego Luna, Ing. Ana Álvarez.

| No. de Auditoría | Fecha | Hora | Servicio | Auditor | Área Auditor | Auditado | Área Auditado | Puntos de la Norma |
|------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------------|------------------|--------------------------------|---------------------|---|--------------------|
| 2 | 14 de Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:00 a.m. | Digitalización | Ing. Erick Tapia | Coord. de Servicios Integrados | Ing. Javier Quiroga | Coordinación de Soporte a Sistemas | No aplica |
| | 14 de Septiembre 2017 | 11:00 a.m. a 12:00 p.m. | Videoconferencia | Ing. Erick Tapia | Coord. de Servicios Integrados | Manuel Rodríguez | Coordinación de Servicios Audiovisuales | No aplica |
| | 14 de Septiembre 2017 | 10:00 a.m. a 11:00 a.m. | SIASE Prácticas Profesionales | Ing. Ana Álvarez | Coord. de Calidad | Ing. Victor Reyna | Responsable Programador Analista | No aplica |
| | 14 de Septiembre 2017 | 11:00 a.m. a 12:00 p.m. | SIASE Tutorías | Ing. Ana Álvarez | Coord. de Calidad | Lic. Pamela Reyna | Responsable Programador Analista | No aplica |
| No aplica | 15 de Septiembre 2017 | 5:00 a 6:00 p.m. | Reunión de Cierre | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica | No aplica |

Elaboró: Ana Victoria Álvarez Quiroz

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma