



## 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
24	29 Marzo 2017	9:00 a.m.	Reunión de Apertura	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	29 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Proceso de Operaciones	Ing. Emerson Garza	Coord. de Comunicaciones Móviles	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
	29 Marzo 2017	11:30 a.m. a 1:30 p.m.	Proceso de Proyectos	Ing. Juany Villarreal	Coord. de Plataforma Tecnológica	Ing. Kimberly Puente Lic. Cecilia Vargas	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
	29 Marzo 2017	3:00 p.m. a 5:00 p.m.	Proceso de CETI	Ing. Eduardo Niño	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
	29 Marzo 2017	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Proceso Administrativo	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	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
	29 Marzo 2017	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Proceso de Desarrollo	Ing. Elizabeth Velázquez	Coordinación de Calidad	Ing. Linda Gaxiola	Coord. de Desarrollo e Implementación de Sistemas	4.2.3, 4.2.4, 6.2.2, 7.2, 7.3, 7.4, 8.2.1, 8.2.3, 8.5.1

**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
24	30 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Procedimientos de: Control de Documentos y Control de Registros	Lic. Francisco Reyes	Coord. Sistemas Financieros	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
	30 Marzo 2017	12:00 p.m. a 1:00 p.m.	Proceso de Revisión Directiva	Ing. Juany Villarreal	Coord. de Plataforma Tecnológica	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
	30 Marzo 2017	3:00 p.m. a 4:00 p.m.	Proceso de Planeación Estratégica	Ing. Elizabeth Velázquez	Coordinación de Calidad	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
	30 Marzo 2017	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Proceso de: Capacitación, Clima Laboral y FODA, Reclutamiento y Selección de Personal.	Ing. Emerson Garza	Coord. de Comunicaciones Móviles	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
	30 Marzo 2017	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Subproceso de Mejora Continua	Lic. Francisco Reyes	Coord. Sistemas Financieros	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
	30 Marzo 2017	5:00 p.m. a 6:00 p.m.	Proceso de Medición y Análisis	Lic. Francisco Reyes	Coord. Sistemas Financieros	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Calidad	4.2.3, 4.2.4, 6.2.2., 8.2.3, 8.2.4, 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
24	31 Marzo 2017	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Proceso de Satisfacción del Usuario	Ing. Juany Villarreal	Coord. de Plataforma Tecnológica	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	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
	31 Marzo 2017	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Procesos de: Auditoría Interna, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Producto No Conforme	Ing. Emerson Garza	Coord. de Comunicaciones Móviles	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
	31 Marzo 2017	11:00 a.m. a 12:00 p.m.	Subprocesos del Proceso de Operaciones: 1)Telefonía Móvil	Ing. Elizabeth Velázquez	Coord. de Calidad	Ing. Emerson Garza	Coord. de Comunicaciones Móviles	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
	31 Marzo 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	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
	31 Marzo 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	Lic. Francisco Reyes	Coord. Sistemas Financieros	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	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
	31 Marzo 2017	Considerar 1 hora para cada subproceso	Subprocesos del Proceso Administrativo (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, 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
7	29 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:30 p.m.	Proceso de Servicios, Subproceso de Informes del Servicio, SAS.	Ing. Alma Lopez	Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios	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
	29 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:30 p.m.	Subprocesos de Administración de: Cambios, Liberaciones, Configuraciones y Conocimiento	Lic. Mónica Garza	Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	Lic. Rosa Ma. Cavazos	Administración de Cambios y Liberaciones de los Servicios de TI	9.1, 9.2, 9.3
	29 Marzo 2017	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. Adriana Orozco	Coord. de Sistema de Bibliotecas	Ing. Erika Ferral	Administración de Niveles de Servicio y Solución de Problemas	5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 8.2.
	29 Marzo 2017	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Subproceso de Administración de Incidentes	Lic. Adriana Orozco	Coord. de Sistema de Bibliotecas	Lic. Maricela Avila	Administración de Incidentes y Mesa de Servicios de CIATI	8.1. 6.6.3

**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, 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
7	30 Marzo 2017	10:00 a.m. a 11:30 a.m.	Subproceso de Administración de Costos	Lic. Mónica Garza	Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	Lic. Flor Bocanegra	Auxiliar de Administración de Servicios TI	6.4.
	30 Marzo 2017	11:30 a.m. a 12:30 p.m.	Subprocesos de Administración de Proveedores	Ing. Alma Lopez	Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios	Lic. Mónica Garza	Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 7.2.
	30 Marzo 2017	3:00 p.m. a 4:00 p.m.	Subproceso de Administración de Disponibilidad	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Lic. Mónica Garza	Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	6.3.1, 6.3.2, 6.3.3
	30 Marzo 2017	12:00 p.m. a 1:30 p.m.	Subprocesos de Administración de: Capacidad y Demanda	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Ing. Víctor Valadez	Coord. de Centro de Cómputo	6.5.
	30 Marzo 2017	3:00 p.m. a 4:00 p.m.	Subproceso de Administración de Continuidad	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Ing. Alma López	Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios	6.3.1, 6.3.2, 6.3.3
	30 Marzo 2017	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Subproceso de Administración de Seguridad en Informática	Ing. Alma López	Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios	Lic. Gerardo Bernal	Coord. de Seguridad y Bases de Datos	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3

**Elaboró:** Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

**Aprobó:** Ing. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



## PLAN DE AUDITORÍA

**Objetivo:** Revisar la implementación de las políticas y controles de seguridad de la información.

**Alcance:** Servicios Certificados en ISO 20000 (Administración Integral de Bibliotecas, Comunidad, Correo Administrativo, Enseñanza y Aprendizaje, Gestión de Calidad, Portal UANL, Recursos Humanos y Nóminas, SIASE RH, Telefonía)

**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
1	29 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Administración Integral de Bibliotecas	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Calidad	Ing. Angel Mario Cantú	Coord. de Bibliotecas	No aplica
	29 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Comunidad	Ing. Diego Luna	Administración de Seguridad	Lic. Sara Rodulfo	Coord. de Plataforma Tecnológica	No aplica
	29 Marzo 2017	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Correo Administrativo	Ing. Diego Luna	Administración de Seguridad	Lic. Sara Rodulfo	Coord. de Plataforma Tecnológica	No aplica
	29 Marzo 2017	11:30 a.m. a 1:30 p.m.	Enseñanza y Aprendizaje	Ing. Erick Tapia	Coord. de Servicios Integrados	Lic. Joel Silva	Coord. de Sistema Informáticos de Enseñanza - Aprendizaje	No aplica
	30 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Gestión de Calidad	Ing. Erick Tapia	Coord. de Servicios Integrados	Lic. Abel Castro	Coord. de Sistemas de Información para la Calidad	No aplica
	30 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Portal UANL	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Seguridad y Base de Datos	Lic. Mayra Silva	Coord. de Servicios Web	No aplica
	30 Marzo 2017	4:00 p.m. a 6:00 p.m.	Recursos Humanos y Nóminas	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Seguridad y Base de Datos	Lic. Samuel García	Coord. de Sistemas de Recursos Humanos	No aplica
	31 Marzo 2017	11:30 a.m. a 1:30 p.m.	SIASE RH	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Calidad	Ing. Jaime Zamarripa	Responsable Programador Analista	No aplica
	31 Marzo 2017	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Telefonía	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Calidad	Ing. Humberto Orozco	Coord. de Servicios Integrados	No aplica
No aplica	31 Marzo 2017	5:00 a 6:00 p.m.	Reunión de Cierre	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

\*Para el alcance de los requerimientos que se revisan durante la auditoría, se define conforme a las listas de verificación que están creadas con base a las políticas y controles de cada servicio.

**Elaboró:** Ana Victoria Alvarez Quiroz

Nombre y Firma

**Aprobó:** Ing. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma