RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

Durante la ejecución de la auditoria se revisaron los requisitos de la Norma **NMX-I-20000-1-NYCE-2012 | ISO/IEC 20000-1:2011**
A continuación se muestran los resultados de la evaluación, la nomenclatura utilizada es:

C: Conforme NM: Necesita mejora NC: No Conforme NR: No Revisado

Elemento/Criterio/Actividad	Evaluación
1.2 Aplicación	C
4.1 Responsabilidad de la dirección	
4.1.1 Compromiso de la dirección	C
4.1.2 Política de la gestión del servicio	C
4.1.3 Autoridad, responsabilidad y comunicación	C
4.1.4 Representante de la dirección	C
4.2 Gobernabilidad de los procesos operados por otras partes	C
4.3 Gestión de documentos	
4.3.1 Establecimiento y mantenimiento de los documentos	C
4.3.2 Control de documentos	C
4.3.3 Control de registros	C
4.4 Gestión de recursos	
4.4.1 Provisión de recursos	C
4.4.2 Recursos humanos	C
4.5 Establecer y mejorar el SGS	
4.5.1 Definir alcance	C
4.5.2 Planificar el SGS (Planear)	C
4.5.3 Implementar y operar el SGS (Hacer)	C
4.5.4 Monitorear y revisar el SGS (Verificar)	
4.5.4.1 Generalidades	C
4.5.4.2 Auditorías internas	C
4.5.4.3 Revisión por la dirección	C
4.5.5 Mantener y mejorar el SGS (Actuar)	
4.5.5.1 Generalidades	C
4.5.5.2 Gestión de las mejoras del servicio	C
5 Diseño y transición de servicios nuevos o modificados	
5.1Generalidades	C
5.2 Planificación para el servicio nuevo o modificado	C
5.3 Diseño y desarrollo del nuevo diseño o modificado	C
5.4 Transición de un nuevo servicio o modificado	C

Elemento/Criterio/Actividad	Evaluación
6 Procesos de la provisión del servicio	
6.1 Gestión de nivel de servicio	C
6.2 Informes del servicio	C
6.3 Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio	
6.3.1 Requerimientos para la continuidad y disponibilidad del servicio	C
6.3.2 Planes para la disponibilidad y continuidad del servicio	C
6.3.3 Monitoreo y prueba de la continuidad del servicio	C
6.4 Presupuesto y contabilidad de los servicios.	NM
6.5 Gestión de la capacidad	NM
6.6 Gestión de la seguridad de la información	
6.6.1 Política de la seguridad de la información	NM
6.6.2 Controles de seguridad de la información	NM
6.6.3 Incidentes y cambios de la seguridad de la información	C
7 Procesos de relaciones	
7.1 Gestión de las relaciones con el negocio	C
7.2 Gestión de proveedores	C
8 Procesos de resolución	
8.1 Gestión de incidentes y solicitudes de servicio	C
8.2 Gestión de problemas	C
9 Procesos de control	
9.1 Gestión de la configuración	C
9.2 Gestión del cambio	C
9.3 Gestión de liberación y despliegue	C

*Referencia: Información obtenida del Informe de Auditoría Externa Abril 2017.