

DÍA:	1	01 Abril 2019		
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL		REQUISITOS	CONTACTO / ÁREA
09:00 a 09:30	Reunión de apertura		N/A	Todos los involucrados
09:30 a 10:30	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista con la Alta Dirección Liderazgo y compromiso, Política del SGS Revisión por la dirección		Numerales 4.1 4.5.4.3	Dr. Alberto Zambrano Elizondo Director Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes, Administrador de Servicios de TI
10:30 a 11:30	Definir alcance, Autoridad, responsabilidad y comunicación Representante de la dirección		Numerales, 4.5.1 4.1	Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes, Administrador de Servicios de TI
11:30 a 12:30	Gestión de la documentación <ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento y mantenimiento de los documentos - Control de documentos - Control de registros 		Numeral 4.3	Ing. Eduardo Niño Lozano, Control de Documentos
12:30 a 13:30	Evaluación y mejora del SGS <ul style="list-style-type: none"> - Generalidades, Auditoría interna 		Numerales 4.5.4.1, 4.5.4.2	Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz, Auditor Líder
13:30 a 15:00	COMIDA			
15:00 a 16:00	Mantener y mejorar el SGS <ul style="list-style-type: none"> - Revisión de hallazgos de auditoría previa 		Numeral 4.5.5	Ing. Lizette Leyva Vazquez, Administrador de Proyectos
16:00 a 17:00	Recursos Humanos		Numerales 4.4.2	Ing Alma Delia Cardenas Villarreal, Coordinador de Recursos Humanos
17:00 a 17:30	Reunión de conclusiones del día			Todos los involucrados

DÍA: 2 02 Abril 2019			
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL	REQUISITOS	CONTACTO / ÁREA
08:30 a 10:00	Planificación y Diseño del SGS y los servicios <i>Planificar, implementar y operar el SGS</i> <i>Diseño y transición de servicios nuevos o modificados</i>	<i>Numerales 4.5.2, 4.5.3</i> <i>Capítulo 5,</i>	<i>Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes,</i> <i>Administrador de Servicios de TI</i>
10:00 a 11:30	<i>Gestión de nivel del servicio</i>	<i>Numeral 6.1</i>	<i>Ing. Erika Ferral García,</i> <i>Administrador de Niveles de Servicio</i> <i>y Solución de Problemas</i>
11:30 a 12:30	<i>Informes del Servicio</i>	<i>Numeral 6.2</i>	<i>Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes.</i> <i>M.A. Administrador de Servicios de</i> <i>TI</i>
12:30 a 13:30	<i>Presupuesto y contabilidad de los servicios.</i> <i>Recursos</i>	<i>Numerales 6.4, 4.4.1</i>	<i>Ing. Lizette Leyva Vazquez,</i> <i>Administrador de Proyectos</i>
13:30 a 15:00	COMIDA		
15:00 a 16:00	<i>Gestión de proveedores</i> <i>Gobernabilidad de procesos operados por otras partes</i>	<i>Numeral 7.2, 4.2</i>	<i>Lic. Monica del C. Garza Rodriguez,</i> <i>Coordinador Administrativo de</i> <i>Servicios de Telecomunicaciones</i>
16:00 a 17:00	<i>Gestión de las relaciones con el negocio</i>	<i>Numeral 7.1</i>	<i>Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes,</i> <i>Administrador de Servicios de TI</i>
17:00 a 17:30	<i>Reunión de conclusiones del día</i>		<i>Todos los involucrados</i>

DÍA:	3	03 Abril 2019		
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL		REQUISITOS	CONTACTO / ÁREA
08:30 a 10:00	Gestión de seguridad de la información <i>Política de la seguridad de la información</i> <i>Controles de seguridad de la información</i> <i>Incidentes y cambios de la seguridad de la información</i>		Numeral 6.6	<i>Lic Gerardo Bernal Carranza, Coordinador de Seguridad y Base de Datos</i>
10:00 a 12:00	Continuidad y disponibilidad del servicio <i>Requisitos para la continuidad y disponibilidad del servicio</i> <i>Planes para la disponibilidad y continuidad del servicio</i> <i>Monitoreo y prueba de la continuidad del servicio</i>		Numeral 6.3	<i>Ing. Alma Luz López Berrones, Coordinador Administración de Continuidad en los Servicios</i> <i>Lic. Monica del C. Garza Rodriguez, Coordinador Administrativo de Servicios de Telecomunicaciones</i>
12:00 a 13:30	<i>Gestión de la capacidad</i>		Numerales 6.5	<i>Ing. Victor Valdez Reyes, Coordinador de Centro de Computo</i>
13:30 a 15:00	COMIDA			
15:00 a 16:30	Procesos de resolución <i>Gestión de incidentes y solicitudes de servicio</i> <i>Servicios:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>SIASE (Recursos Humanos)</i> - <i>SIASE Prácticas Profesionales</i> - <i>SIASE Tutorías</i> - <i>SIASE Servicio Social</i> - <i>SIASE Unibolsa</i> - <i>SIASE Educación Continua</i> - <i>SIASE Gimnasios</i> - <i>SIASE PFCE (Programa de Fortalecimiento de la Calidad Educativa)</i> - <i>SIASE Futbol Americano</i> - <i>SIASE Becas</i> - <i>SIASE Admisiones</i> 		Numeral 8.1	<i>Lic. Maricela Avila López, Administrador de Incidentes y Mesa de Servicios de CIATI</i>
16:30 a 17:00	<i>Reunión de conclusiones del día</i>			<i>Todos los involucrados</i>

DÍA:		4	04 Abril 2019
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL	REQUISITOS	CONTACTO / ÁREA
08:30 a 10:00	Procesos de resolución <i>Gestión de incidentes y solicitudes de servicio</i> <ul style="list-style-type: none"> - Correo Administrativo - Administración Integral de Bibliotecas - Telefonía - Portal UANL - Enseñanza y Aprendizaje en Línea - Recursos Humanos y Nóminas - Comunidad - Gestión de Calidad - Digitalización de documentos - Videoconferencia, - Internet - Administración del H. Consejo Universitario - Soporte a Sorteos - Generación de Indicadores Ejecutivos, - Red inalámbrica - Trasmisión en vivo por internet 	Numeral 8.1	Lic. Maricela Avila López, Administrador de Incidentes y Mesa de Servicios de CIATI
10:00 a 11:30	Procesos de resolución <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de problemas 	Numeral 8.2	Ing. Erika Ferral García, Administrador de Niveles de Servicio y Solución de Problemas
11:30 a 13:30	Procesos de resolución <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del cambio 	Numeral 9.2	Lic. Rosa Maria Cavazos Cavazos. Administración del Cambios y los Servicios de TI
13:30 a 15:00	COMIDA		
15:00 a 16:30	Gestión de liberación y despliegue	Numeral 9.3	Lic. Rosa Maria Cavazos Cavazos. Administración del Cambios y los Servicios de TI
16:30 a 17:00	Reunión de conclusiones del día		Todos los involucrados

DÍA:		5	05 Abril 2019
HORARIO	ELEMENTO/PROCESO/ CONTROL	REQUISITOS	CONTACTO / ÁREA
08:30 a 11:00	Gestión de la configuración	Numeral 9.1	Lic. Rosa Maria Cavazos Cavazos. Administración del Cambios y los Servicios de TI
11:00 a 12:00	Revisión de Quejas / Cambios / Cumplimiento de Uso de Marca y Logo como Organización Certificada Dudas de la transición de la norma ISO/IEC 20000-1:2018	NA	Ing. Graciela Cecilia Flores Reyes, Administrador de Servicios de TI Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz. Auditor Líder
12:00 a 13:00	Elaboración de informe de Auditoría	NA	NA
13:00 a 15:00	COMIDA		
15:00 a 16:00	Elaboración de informe de Auditoría	NA	NA
16:00 a 17:30	Reunión de cierre y entrega de informe	NA	Todos los involucrados