



PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad del Sistema Integral de Calidad.

Alcance: Requisitos de ISO 9001:2015. Todos los procesos involucrados del Sistema Integral de Calidad.

Equipo auditor: Ing. Eduardo Niño Lozano, Ing. Emerson Garza Martínez, Ing. Juana Ma. Villarreal Rivas, Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
29	10 Septiembre 2019	9:00 a.m.	Reunión de Apertura	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
	10 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 11:00 a.m.	Proceso de Operaciones	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Ing. Noel Hortiales	Subdirección de Cómputo y Software	4.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.1, 8.5.2., 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.2., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	10 Septiembre 2019	11:30 a.m. a 1:30 p.m.	Proceso de Proyectos	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Plataforma Tecnológica	Ing. Kimberly Puente	Coordinación de Planeación de TI	5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.2, 7.4., 7.5.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.1, 8.5.2., 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.2., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	10 Septiembre 2019	12:00 p.m. a 1:30 p.m.	Proceso de CETI	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Lic. Jose Juan González	Coord. de CETI	4.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.1.2, 7.1.4, 7.2, 7.3, 7.4., 7.5.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4.1, 8.4.2., 8.4.3., 8.5.1, 8.5.2., 8.5.3, 8.5.4, 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.2, 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	10 Septiembre 2019	3:00 p.m. a 4:00 p.m.	Proceso Administrativo	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	C.P. Otoniel Cantú	Coord. Administrativa	4.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.2, 7.2, 7.3, 7.4., 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.2, 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	10 Septiembre 2019	4:00 p.m. a 5:30 p.m.	Proceso de Desarrollo	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Plataforma Tecnológica	Ing. Linda Gaxiola	Coord. de Desarrollo e Implementación de Sistemas	5.1.1, 5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.2.1, 6.2.2, 7.2, 7.3, 7.4., 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3, 8.3.4, 8.3.5, 8.3.6, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.1, 8.5.2., 8.5.5, 8.5.6, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.2, 9.1.3, 10.2.1, 10.3.

*Los procesos que se encuentran identificados con negrita y cursiva son los que tienen interacción con un proceso de COBIT.

Elaboró: Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz.

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad del Sistema Integral de Calidad.

Alcance: Requisitos de ISO 9001:2015. Todos los procesos involucrados del Sistema Integral de Calidad.

Equipo auditor: Ing. Eduardo Niño Lozano, Ing. Emerson Garza Martínez, Ing. Juana Ma. Villarreal Rivas, Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
29	11 Septiembre 2019	9:00 a.m. a 11:00 a.m.	Proceso de Información Documentada (Aplica para ISO 9001, 20000 y 27001)	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Plataforma Tecnológica	Ing. Eduardo Niño	Coord. de Calidad	4.3, 4.4.1, 5.2.2, 5.3., 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.3, 7.2, 7.3, 7.4., 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 7.5.3.1., 7.5.3.2., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	11 Septiembre 2019	11:00 a.m. a 12:00 p.m.	Proceso de Revisión Directiva (Aplica para ISO 9001, 20000 y 27001)	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Plataforma Tecnológica	Ing. Elizabeth Velazquez	Coord. de Calidad	4.1, 4.2, 4.3, 4.4.1, 5.1.1, 5.1.2, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 6.3, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1.1, 9.1.2, 9.1.3, 9.3.1, 9.3.2, 9.3.3, 10.2.1, 10.3.
	11 Septiembre 2019	12:00 p.m. a 1:30 p.m.	Proceso de Planeación Estratégica	Ing. Eduardo Niño	Coordinación de Calidad	Ing. Kimberly Puente	Coordinación de Planeación de TI	5.1.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 6.2.2, 7.2, 7.3, 7.4., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	11 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Proceso de: Capacitación, Encuestas RH, Reclutamiento y Selección de Personal. (Aplica para ISO 9001, 20000 y 27001)	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Ing. Alma Cardenas	Recursos Humanos y Servicios Generales	5.1.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.4, 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	11 Septiembre 2019	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Proceso de Satisfacción del Usuario (Aplica para ISO 9001 y 20000)	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Plataforma Tecnológica	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	5.1.2, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 7.2, 7.3, 7.4., 9.1.2, 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	11 Septiembre 2019	4:00 p.m. a 5:30 p.m.	Procesos de: Auditoría Interna , Acciones Correctivas, Producto No Conforme. Medición y Análisis. (Aplica para ISO 9001, 20000 y 27001)	Ing. Emerson Garza	Coordinación de Comunicaciones Móviles	Ing. Ana Alvarez	Coord. de Calidad	5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.1, 7.2, 7.3, 7.4., 8.7.1., 8.7.2, 9.1.2, 9.1.3, 9.2.1, 9.2.2, 10.2.1, 10.3.

*Los procesos que se encuentran identificados con negrita y cursiva son los que tienen interacción con un proceso de COBIT.

Elaboró: Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz.

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad del Sistema Integral de Calidad.

Alcance: Requisitos de ISO 9001:2015. Todos los procesos involucrados del Sistema Integral de Calidad.

Equipo auditor: Ing. Eduardo Niño Lozano, Ing. Emerson Garza Martínez, Ing. Juana Ma. Villarreal Rivas, Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
29	12 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 12:00 a.m.	Subproceso del Proceso de Proyectos: <i>-Portafolio de Proyectos</i>	Ing. Emerson Garza	Coordinación de Comunicaciones Móviles	Ing. Kimberly Puente	Coord. de Planeación de TI	5.3, 6.1.1, 6.1.2., 7.2, 7.4., 7.5.2, 8.1, 8.5.1, 8.5.2., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	12 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 11:00 a.m.	Subproceso del Proceso de Proyectos: -Gestión y Ejercicio de Recursos	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Plataforma Tecnológica	Lic. Raquel Luna	Coord. Administrativa de Proyectos TI	5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2., 6.2.1, 7.2, 7.3, 7.4., 7.5.2, 8.1, 8.5.1, 8.5.2., 9.1.2., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	12 Septiembre 2019	11:00 a.m. a 12:30 p.m.	Subprocesos del Proceso Administrativo: -Propiedad del usuario -Control Patrimonial	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Plataforma Tecnológica	Lic. Vianey Morales	Responsable de Control Patrimonial y Abastecimientos	5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2., 6.2.1., 7.2, 7.3, 7.4., 7.5.2, 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 8.5.2., 8.5.3, 8.5.4, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.2., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	12 Septiembre 2019	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Subproceso del Proceso Administrativo: -Ingresos y Egresos	Ing. Juany Villarreal	Coordinación de Plataforma Tecnológica	C.P.A Diana Hernández	Responsable de Contabilidad	5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2., 6.2.1, 6.2.2., 7.2, 7.3, 7.4., 7.5.2, 8.1, 8.2.1, 8.5.1, 8.5.2., 8.5.3, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.2., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	12 Septiembre 2019	11:00 a.m. a 12:30 p.m.	Subproceso del Proceso Administrativo: -Seguridad Física y -Servicios Generales	Ing. Eduardo Niño	Coordinación de Calidad	Ing. Alma Cardenas	Recursos Humanos y Servicios Generales	5.3, 6.1.1, 6.1.2., 6.2.1, 6.2.2., 7.2, 7.3, 7.4., 7.5.2, 8.1, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.5.1, 8.5.2., 8.5.3, 8.6, 8.7.1, 8.7.2, 9.1.2., 9.1.3, 10.2.1, 10.3.
	12 Septiembre 2019	4:00 p.m. a 5:30 p.m.	Subprocesos del Proceso de Desarrollo: -Administración de la Configuración de Desarrollo -Revisión entre Colegas	Ing. Eduardo Niño	Coordinación de Calidad	Ing. Linda Gaxiola	Coord. de Desarrollo e Implementación de Sistemas	5.3, 6.1.1, 6.1.2., 6.2.1, 6.2.2., 7.2, 7.3, 7.4., 7.5.2, 8.1, 8.5.1, 9.1.3, 10.2.1, 10.3.

*Los procesos que se encuentran identificados con negrita y cursiva son los que tienen interacción con un proceso de COBIT.

Elaboró: Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz.

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad del Sistema Integral de Calidad.

Alcance: Requisitos de ISO/IEC 20000:2018 (27 Servicios certificados). Todos los procesos involucrados del Sistema Integral de Calidad.

Equipo auditor: Ing. Alma López Berrones, Ing. Graciela C. Flores Reyes, Lic. Mónica del C. Garza, Ing. Ana Victoria Álvarez Quiroz.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
12	10 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Sistema de Administración de Servicios (SAS), Proceso de Servicios Subproceso de Informes del Servicio	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	4.1., 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2.1, 5.2.2, 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.2.1, 6.2.2, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.1, 7.6, 8.1, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 10.1.1, 10.2.
	10 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Subprocesos de Administración de: Cambios, Liberaciones, Configuraciones	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	5.2.2, 5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.2.6, 8.5.1.1, 8.5.1.2, 8.5.1.3, 8.5.3, 10.1.1, 10.2.
	10 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 1:00 p.m.	Subprocesos de Administración de: Problemas, Niveles de Servicio, Catálogo de Servicios y Portafolio de Servicios.	Lic. Mónica Garza	Coordinación Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	Ing. Erika Ferral	Administración de Niveles de Servicio y Solución de Problemas	5.2.2, 5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3.1, 8.2.3.2, 8.2.4, 8.3.1, 8.3.3, 8.5.2.1, 8.5.2.2, 8.5.2.3, 8.6.3, 10.1.1, 10.2.
	10 Septiembre 2019	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. Lucia G. Garza Aguirre	Administración de Incidentes y Mesa de Servicios de CIATI	5.2.2, 5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.6.1, 8.6.2, 10.1.1, 10.2.

*Los procesos que se encuentran identificados con negrita y cursiva son los que tienen interacción con un proceso de COBIT.

Elaboró: Ing. Ana Victoria Álvarez Quiroz.

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad del Sistema Integral de Calidad.

Alcance: Requisitos de ISO 20000:2018 (27 servicios certificados).

Equipo auditor: Ing. Alma López Berrones, Ing. Graciela C. Flores Reyes, Lic. Mónica del C. Garza, Ing. Ana Victoria Álvarez Quiroz.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
12	11 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 11:00 a.m.	Subproceso de Administración de Costos	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Ing. Lizette Leyva	Administración de Proyectos	5.2.2, 5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.4.1, 10.1.1, 10.2.
	11 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Subprocesos de Administración de: Proveedores y Disponibilidad	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Lic. Mónica Garza	Coord. Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	5.2.2, 5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.3.4.1, 8.3.4.2, 8.7.1, 10.1.1, 10.2.
	11 Septiembre 2019	12:00 p.m. a 1:30 p.m.	Subprocesos de Administración de: Capacidad y Demanda	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Ing. Victor Valadez	Coord. de Centro de Cómputo	5.2.2, 5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.4.2, 8.4.3, 10.1.1, 10.2.
	11 Septiembre 2019	12:00 p.m. a 1:30 p.m.	Subproceso de Administración de Continuidad	Lic. Mónica Garza	Coordinación Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	Ing. Alma López	Coordinación de Administración de Continuidad en los Servicios	5.2.2, 5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.7.2, 10.1.1, 10.2.
	11 Septiembre 2019	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Subproceso de Administración de Seguridad en Informática	Lic. Mónica Garza	Coordinación Administrativa de Servicios de Telecomunicaciones	Lic. Gerardo Bernal	Coord. de Seguridad y Bases de Datos	5.2.2, 5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5.2, 8.7.3.1, 8.7.3.2, 8.7.3.3, 10.1.1, 10.2.
	11 Septiembre 2019	4:00 p.m. a 5:00 p.m.	Subproceso de Mejora Continua (Aplica para ISO 9001, 20000 y 27001)	Ing. Graciela Flores	Administración de Servicios	Ing. Lizette Leyva	Administración de Proyectos	5.3, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.5.2, 4.5.5.1, 4.5.5.2, 10.1.1, 10.2.

*Los procesos que se encuentran identificados con negrita y cursiva son los que tienen interacción con un proceso de COBIT.

Elaboró: Ing. Ana Victoria Álvarez Quiroz.

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma



PLAN DE AUDITORÍA

Objetivo: Revisar la efectividad del Sistema Integral de Calidad.

Alcance: Requisitos de ISO 27001:2013 (113 controles)

Equipo auditor: Ing. Erick H. Tapia, Lic. Jesús Cortés (observador), Lic. Gerardo Bernal, Ing. Alma López (observadora), Ing. Ana Alvarez.

No. de Auditoría	Fecha	Hora	Proceso/ Subproceso	Auditor	Área Auditor	Auditado	Área Auditado	Puntos de la Norma
2	10 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 12:30 p.m.	Sistema de Administración de Seguridad de la Información (SASI) Proceso de Seguridad de la Información, Documento de Aplicabilidad, Riesgos, Alcance, Inventario de Activos, Política Organizacional	Ing. Ana Alvarez	Coordinación de Calidad	Lic. Jesús Cortés	Administrador de Seguridad	4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2., 5.3, 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.2., 7.1., 7.2., 7.3., 7.4, 7.5.1, 7.5.2, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3, 9.1, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2
	10 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Documento de Aplicabilidad – Controles	Lic. Erick Tapia Lic. Jesus Cortés (observador)	Coordinación de Red de Servicios Integrados	Lic. Gerardo Bernal Ing. Alma López	Coordinación de Seguridad y Base de Datos	6.1.3 b) Controles: A6.1.4, A6.2.2, A8.3.2, A9.1.1, A9.2.1, A9.2.2, A9.2.3, A9.2.4, A9.4.1, A9.4.2, A10.1.1, A10.1.2, A11.1.2, A11.1.5, A11.2.1, A11.2.2, A11.2.7, A12.1.3, A12.4.1, A12.4.2, A12.4.3, A12.4.4, A12.5.1, A12.6.1, A12.7.1, A13.1.1, A14.1.2, A16.1.1, A16.1.2, A16.1.3, A16.1.4, A16.1.5, A16.1.6, A16.1.7, A17.1.1, A17.1.2, A17.1.3, A17.2.1, A18.1.5, A18.2.1, A18.2.3
	10 Septiembre 2019	10:00 a.m. a 12:00 p.m.	Documento de Aplicabilidad – Controles	Lic. Gerardo Bernal Ing. Alma López (observadora)	Coordinación de Seguridad y Base de Datos	Lic. Jesús Cortés	Administrador de Seguridad	6.1.3 b) Controles: A5.1.1, A5.1.2, A6.1.1, A6.1.2, A6.1.3, A6.1.5, A6.2.1, A7.1.1, A7.1.2, A7.2.1, A7.2.2, A7.2.3, A7.3.1, A8.1.1, A8.1.2., A8.1.3, A8.1.4, A8.2.1, A8.2.2, A8.2.3, A8.3.1, A8.3.3, A9.1.2, A9.2.5, A9.2.6, A9.3.1, A9.4.3, A9.4.4, A9.4.5, A11.1.1, A11.1.3, A11.1.4, A11.1.6, A11.2.3, A11.2.4, A11.2.5, A11.2.6, A11.2.8, A11.2.9, A12.1.1, A12.1.2, A12.1.4, A12.2.1, A12.6.2, A13.1.2, A13.1.3, A13.2.1, A13.2.2, A13.2.3, A13.2.4, A14.1.1, A14.1.3, A14.2.1, A14.2.2, A14.2.3, A14.2.4, A14.2.5, A14.2.6, A14.2.8, A14.2.9, A14.3.1, A15.1.1, A15.1.2, A15.1.3, A15.2.1, A15.2.2, A18.1.1, A18.1.2, A18.1.3, A18.1.4, A18.2.2

Elaboró: Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz.

Nombre y Firma

Aprobó: Dr. Alberto Zambrano Elizondo

Nombre y Firma