

Empresa de práctica Aurora Soporte TI, S.A. de C.V.: cuestionario, lista de recopilación, borrador del manual

Aurora Soporte TI, S.A. de C.V. es ficticia; cualquier parecido con empresas existentes es coincidencia. Nueve colaboradores, servicios de TI en Querétaro, Querétaro; un cliente fabricante de dispositivos médicos exige el certificado antes de fin de junio (cuestionario de enero de 2023).

Parte 1 · Cuestionario lleno

1 Empresa

Pregunta	Respuesta de Aurora
Razón social, régimen jurídico, domicilio	Aurora Soporte TI, S.A. de C.V., Querétaro, Querétaro
Año de fundación, dueño / dirección general	2011, un director general (también ventas y responsable de calidad)
Ubicaciones (todas las que se van a certificar)	Una ubicación
Número de colaboradores (tiempo completo / medio tiempo / eventuales / practicantes)	9: 7 de tiempo completo, 1 de medio tiempo (administración), 1 practicante
Sector, membresías en cámaras o asociaciones	Servicios de TI / integrador de sistemas
Sitio web, logotipo (archivo)	existen

2 Productos y servicios

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Qué vende? (productos, servicios, mercancía)	Redes, servidores, equipos de cómputo, configuración de Microsoft 365, contratos de mantenimiento, mesa de ayuda
¿Qué produce usted mismo, qué compra, qué encarga a terceros?	Instalación y operación propias; hardware comprado; centro de datos externo (contratado externamente)
¿Diseña o planea algo para clientes (diseño, conceptos, fórmulas, software)?	Sí – conceptos de TI para clientes (planeación)
¿Hay requisitos legales o normativos para sus productos?	Protección de datos (LFPDPPP); especificaciones de los fabricantes

3 Clientes y mercado

Pregunta	Respuesta de Aurora
Clientes principales o grupos de clientes (no se necesitan nombres; participación en ventas)	Unas 60 pequeñas empresas; el cliente más grande, 11 % de las ventas (despacho contable); el fabricante de dispositivos médicos, 9 %; contratos de mantenimiento, 55 % de las ventas
¿Qué esperan sus clientes de usted (plazo, certificados, normas, documentación)?	Tiempo de respuesta, seguridad de los datos, certificado (un cliente), contacto fijo

¿Quiénes son sus competidores, qué lo distingue?	Dos integradores regionales, proveedores en línea; diferencia: en sitio en 2 horas
¿Qué autoridades, asociaciones, bancos o aseguradoras le plantean requisitos?	Autoridad de protección de datos, fabricantes (estatus de socio), banco
¿Qué cambios externos lo afectan (mercado, tecnología, legislación, personal, cadena de suministro)?	Ciberataques a clientes, migración a la nube, escasez de técnicos, certificaciones de fabricantes
¿Qué fortalezas y debilidades internas ve?	Fortaleza: proporción de contratos de mantenimiento; debilidad: mesa de ayuda con poco personal, documentación concentrada en dos técnicos

4 Organización

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Quién hace qué? (lista de funciones / roles con personas)	Dirección (= ventas, responsable de calidad), técnico líder, 2 equipos técnicos de 2 personas, mesa de ayuda (1), administración (1), practicante
¿Quién suple a quién en ausencias?	Dirección ↔ técnico líder; los equipos entre sí; mesa de ayuda ↔ equipo 1
¿Quién puede aprobar cotizaciones, comprar, contratar, liberar o retener productos?	Cotizaciones por encima del límite fijado: dirección; órdenes de compra hasta el límite fijado: técnico líder; contratación: dirección; liberación de proyectos: técnico líder
¿Hay organigrama o descripciones de puesto?	Organigrama sí, descripciones de puesto no

5 Secuencia del pedido

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Cómo llega una solicitud, quién la revisa (factibilidad, fecha, precio)?	Correo / teléfono → la dirección aclara la necesidad en sitio
¿Cómo se elabora la cotización, quién la aprueba, qué plantilla?	Concepto + cotización por la dirección con un técnico; plantilla de cotización
¿Cómo se confirma el pedido, cómo se registran los cambios?	Confirmación de pedido por correo; cambios por correo, archivados en la carpeta del proyecto
¿Cómo se ejecuta (pasos, participantes, recursos)?	Compra → instalación / configuración según la lista de verificación del proyecto
¿Dónde y cómo se inspecciona antes de la entrega, quién libera, qué evidencia?	Prueba de funcionamiento según el plan de pruebas, acta de entrega con el cliente, liberación por el técnico líder
¿Cómo se entrega y se factura?	Entrega en sitio, factura CFDI emitida por administración
¿Qué pasa después de la entrega (servicio posventa, garantía)?	Soporte mediante el sistema de tickets (contrato de mantenimiento)

6 Compras y proveedores

Pregunta	Respuesta de Aurora
----------	---------------------

¿Qué proveedores son críticos (material, servicios, maquila)?	Mayorista de hardware (A), licencias de Microsoft, centro de datos, proveedor de telefonía
¿Cómo selecciona y evalúa a sus proveedores?	Selección según la lista del fabricante; evaluación: hasta ahora no
¿Cómo se compra (plantilla, sistema)?	Pedido en el portal del mayorista, número de pedido en la carpeta del proyecto
¿Cómo se revisa la mercancía al recibirla, quién, evidencia?	Remisión contra orden de compra, números de serie registrados – técnico

7 Personal

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Cómo se induce a los colaboradores nuevos (evidencia)?	Inducción por el técnico líder; evidencia: hasta ahora solo de palabra
¿Qué calificaciones son obligatorias (licencias, capacitaciones)?	Certificaciones del fabricante (Microsoft) para el estatus de socio
¿Cómo detecta las necesidades de capacitación, dónde están las constancias?	Entrevista anual; certificados en el expediente del personal
¿Cómo se conserva el conocimiento cuando alguien se va?	Wiki de documentación – solo la mantienen dos técnicos

8 Equipos de seguimiento y medición, infraestructura

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Qué equipos de medición usa cuyo resultado demuestra la calidad del producto?	Ninguno – el software de diagnóstico no demuestra conformidad → revisar la exclusión de 7.1.5.2
¿Cómo se calibran / verifican (intervalo, externo/interno, evidencia)?	no aplica
¿Qué máquinas, vehículos o TI son críticos, cómo se mantienen?	Vehículos (3), servidores internos, sistema de respaldo
¿Cómo está protegida la TI (respaldo, acceso)?	Respaldo diario; prueba de restauración: una vez en 2021

9 Quejas y fallas

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Cuántas quejas en el último año, de qué tipo?	11 en el último año, sobre todo fecha y disponibilidad
¿Cómo se registran y atienden las quejas, quién decide?	Ticket con la marca «queja»; decide la dirección
¿Qué hace con productos / servicios defectuosos (retrabajo, retención, concesión)?	Retrabajo sin costo; se informa al cliente
¿Cómo evita fallas repetidas?	Hasta ahora no de forma sistemática

10 Objetivos e indicadores

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Qué mide ya hoy (cumplimiento de fechas, quejas, ventas por cliente, ocupación)?	Tickets resueltos en 8 h (sistema de tickets), ventas por cliente
¿Qué quiere mejorar concretamente el próximo año (tres a cinco puntos)?	Implementar la evaluación de proveedores; evidencia de inducción; tiempo de respuesta de la mesa de ayuda < 30 min
¿Cómo sabe si sus clientes están satisfechos?	De palabra con el cliente; tasa de cancelación de contratos de mantenimiento

11 Archivo y documentos

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Dónde están cotizaciones, pedidos, remisiones, reportes de inspección (papel / digital, sistema)?	Gestor documental, carpeta de proyecto por cliente
¿Qué plantillas existen (lista con nombres de archivo)?	Cotización, confirmación de pedido, lista de verificación del proyecto, plan de pruebas, acta de entrega, plantilla de ticket
¿Quién puede modificar las plantillas?	Dirección, técnico líder
¿Cuánto tiempo conserva los documentos?	10 años

12 Particularidades

Pregunta	Respuesta de Aurora
¿Qué leyes, normas y especificaciones de clientes le aplican (lista)?	LFPDPPP, condiciones de los fabricantes, requisitos contractuales de clientes
¿Tiene propiedad del cliente en la empresa (material, equipos, datos, llaves)?	Sí – contraseñas, datos de clientes, equipos en préstamo
¿Qué requisitos de ISO 9001 considera no aplicables – y por qué?	7.1.5.2 (sin equipos de medición); 8.3 ¿? → revisado: aplica (conceptos)
¿Hay fechas límite (plazo de un cliente, licitación, fecha de auditoría)?	Cliente de dispositivos médicos: certificado al 30/06

Parte 2 · Lista de recopilación

N.º	Documento	Estado
1	Plantilla de cotización	existe
2	Condiciones generales / modelo de contrato (contrato de mantenimiento)	existe
3	Lista de proveedores con evaluación	lista existe; evaluación de proveedores: falta → objetivo
4	Acta de entrega / plan de pruebas	existe
5	Quejas de 12 meses	existe (tickets)
6	Organigrama	existe
7	Roles y autoridades	existe (en lugar de descripciones de puesto basta la tabla de roles del organigrama)
8	Constancias de capacitación	existen (certificados del fabricante)
9	Lista de equipos de seguimiento y medición	falta – no hay equipos que demuestren conformidad → exclusión de 7.1.5.2 revisada
10	Plan de mantenimiento de vehículos / servidores	existe
11	Lista de normas y leyes	existe (LFPDPPP, condiciones de los fabricantes)
12	Encuesta a clientes / lista de ventas	existe (lista de ventas)

Resultado: 10 de 12 documentos existen; faltan la evaluación de proveedores (se vuelve objetivo) y la lista de equipos de seguimiento y medición (no hay; exclusión de 7.1.5.2) → listo para los cinco días.

Parte 3 · Borrador del manual, versión 1 (extractos) – con tres errores ocultos

Ejercicio: encuentre los tres errores que llamarían la atención en la auditoría. Pistas: uno se relaciona con el módulo 2 (regla de «solo lo que se vive»), uno con el módulo 6 (exclusiones) y uno con el módulo 11 (organigrama). Solución en el manual de ejemplo (descarga 11).

Manual de empresa y procesos · Aurora Soporte TI, S.A. de C.V. · borrador versión 1

1.3 Alcance

El sistema de gestión de la calidad aplica a los servicios de TI: diseño, instalación, operación y soporte de infraestructura de TI para pequeñas y medianas empresas, en la sede de Querétaro, Querétaro. No son aplicables el apartado 7.1.5.2 (no hay equipos de medición para verificar la conformidad) y el apartado 8.3 (diseño y desarrollo), ya que Aurora solo presta servicios.

3 Organización (extracto)

Rol	Funciones	Autoridad	Suplente
Dirección general (también ventas y responsable de calidad)	Estrategia, clientes, ventas, calidad	Todas	El director general, cuando regrese de viaje
Técnico líder	Liberación de proyectos, inducción, estándares técnicos	Órdenes de compra hasta el límite fijado; liberación de proyectos	Dirección general
Mesa de ayuda	Recibir tickets, primera solución	—	Equipo 1

5.1 Personal (extracto)

Los colaboradores nuevos reciben la inducción del técnico líder. Todos los técnicos reciben capacitación certificada cada trimestre. Las certificaciones del fabricante se mantienen según el estatus de socio.

6 Lista de procesos (extracto)

N.º	Proceso	Responsable	Indicador
V1	Proyecto (concepto a entrega)	Dirección / técnico líder	Cumplimiento de fechas de proyecto %
V2	Mantenimiento y soporte	Mesa de ayuda / equipos	Tickets resueltos en 8 h %
A1	Compras	Técnico líder	Cumplimiento de entrega del mayorista
A5	Evaluación de proveedores	Administración	Proveedores A evaluados