

Aurora Soporte TI: el inventario y la tarea

Aurora Soporte TI, S.A. de C.V. es ficticia; cualquier parecido con empresas reales es coincidencia. Querétaro, Querétaro; 9 colaboradores; soporte de TI y configuración de servicios en la nube para pequeñas empresas; certificada desde 2023. Momento del ejercicio: enero de 2027, transición a ISO 9001:2026.

Once procedimientos del paquete de plantillas (versión 2023-04)

N.º	Título	Contenido breve
PR-01	Revisión por la dirección	Describe entradas y salidas según el 9.3 en texto corrido
PR-02	Auditoría interna	Programa de auditorías, auditor, informe – en general
PR-03	Acciones correctivas	Causa, acción, eficacia – en general
PR-04	Compras	Selección de proveedores, orden de compra, recepción
PR-05	Procesos relacionados con el cliente	Solicitud, cotización, revisión del pedido
PR-06	Prestación del servicio	«El servicio deberá prestarse conforme al pedido»
PR-07	Control de documentos	Aprobación con firma en la portada, lista de distribución
PR-08	Control de registros	Conservación de 10 años para todo
PR-09	Capacitación	Programa anual de capacitación, evaluación de la eficacia
PR-10	Equipos de seguimiento y medición	Calibración anual de todos los equipos (no tienen ninguno)
PR-11	Control del servicio no conforme	Retención, identificación, concesión (no corresponde a un servicio de TI)

Lo que además existe

Documento	Contenido
Manual con trece fichas de proceso (versión 2026-01)	D1 Revisión por la dirección, D2 Riesgos y oportunidades, D3 Auditoría interna, D4 Gestión de acciones, D5 Capacitación y competencias; V1 Proyecto (concepto a entrega), V2 Mantenimiento y soporte (ticket → solución → confirmación del cliente); A1 Compras, A2 Recepción de materiales, A3 Satisfacción del cliente, A4 Quejas de clientes, A5 Evaluación de proveedores, A6 Mantenimiento de vehículos y sistemas
Sistema de tickets	Campos obligatorios cliente, tema, prioridad (1–3), estado; ninguna regla sobre cuándo se usa cada prioridad; tiempos de respuesta solo en la cabeza del director
Matriz de competencias	Técnicos por área temática; columna «Sistema de tickets» sin código de instrucción
Falla del 14/07/2026	Caída del proveedor de nube de 09:40 a 14:50; tres clientes se enteraron hasta que ellos mismos llamaron; queja Q-2026-04: «Debimos enterarnos por ustedes»
Última auditoría	No conformidad menor: el PR-07 describe un procedimiento de aprobación con firmas que no se practica

Tarea (60 minutos)

Punto de revisión

- ☐ Clasificar los once procedimientos: conservar – pasar a la ficha de proceso – eliminar; una frase de justificación por cada uno
- ☐ Escribir la IT «Dar de alta y priorizar tickets» (plantilla 03): pasos, niveles de prioridad con tiempos de respuesta, qué hacer si...
- ☐ Escribir el PR «Aviso de fallas al cliente» (plantilla 02): objetivo, alcance, desarrollo con tiempos, responsabilidad, registro
- ☐ Registrar ambos en la lista de documentos (descarga 06) y llenar la lista de bajas