

Aurora Soporte TI: solución modelo

De once procedimientos no queda ninguno; llegan dos documentos nuevos, ambos por una necesidad real.

N.º	Decisión	Justificación
PR-01, PR-02, PR-03, PR-08, PR-11	cubiertos	El programa de auditorías, el plan de acciones y las fichas D1, D3 y D4 ya contienen todo; PR-08: la conservación va en la regla del manual, cap. 8; PR-11: un servicio no conforme = reabrir el ticket + proceso de quejas A4
PR-04, PR-05, PR-06, PR-09, PR-10	eliminar (repiten)	A1, V1 y V2 contienen el desarrollo y los registros; PR-06 no tiene contenido («conforme al pedido»); PR-09 repite D5 y la matriz de competencias; PR-10: Aurora no tiene equipos de medición, un requisito que no aplica no necesita procedimiento
PR-07	sustituir	Regla de una página en el manual, cap. 8: ubicación, versión, iniciales de aprobación, conservación; con eso se cierra la no conformidad de la auditoría
nueva IT-01	escribir	Dar de alta y priorizar tickets: la prioridad estaba solo en la cabeza del director; los técnicos nuevos preguntan
nuevo PR-12	escribir	Aviso de fallas al cliente: falla del 14/07, queja Q-2026-04, ISO 9001:2026, 8.2.1

IT-01 Dar de alta y priorizar tickets

IT-01 Dar de alta y priorizar tickets

Versión 2027-01 · Aprobó DG/agg

Objetivo: cada solicitud se registra en 15 minutos como ticket con la prioridad correcta, para cumplir el tiempo de respuesta.

Aplica a: todas las solicitudes por teléfono, correo y portal. Ejecución: técnico en turno. Decisión en prioridad 1: técnico de guardia.

N.º	Paso	Cómo	Valor nominal / inspección	Herramienta
1	Registrar la solicitud	Abrir el ticket: cliente, contacto, tema en una frase, número para devolver la llamada	en 15 minutos desde la entrada	Sistema de tickets
2	Fijar la prioridad	Prioridad 1: la operación del cliente está detenida (servidor, internet, nube para todos) · prioridad 2: falla un puesto o una función · prioridad 3: deseo, pregunta, cambio	Respuesta prioridad 1: 30 min · prioridad 2: 4 h · prioridad 3: un día hábil	Tabla de prioridades (cartel)
3	Confirmar al cliente	Correo desde el ticket: número, prioridad, respuesta prevista	inmediatamente después del paso 2	Plantilla «Recibido»
4	Asignar	Al técnico según el área temática (matriz)	—	Matriz de competencias

N.º	Paso	Cómo	Valor nominal / inspección	Herramienta
5	Qué hacer si...	Prioridad 1 después de las 19:00 o dudosa: llamar al técnico de guardia (celular); nota «guardia informada» en el ticket	–	Rol de guardias

PR-12 Aviso de fallas al cliente

PR-12 Aviso de fallas al cliente

Versión 2027-01 · Aprobó DG/agc

1 Objetivo: los clientes se enteran de las fallas y retrasos por nosotros, antes de la fecha y no porque ellos llamen (ISO 9001:2026, 8.2.1).

2 Alcance: caídas de servicios de proveedores o de sistemas propios de más de 30 minutos; retrasos previsibles en servicios y proyectos. No: fallas de puestos individuales (van como ticket).

N.º	Paso	Quién	Cómo / plazo	Registro
1	Detectar y clasificar la falla	Técnico de guardia	Alarma de monitoreo o aviso del proveedor; más de 30 min → paso 2	Ticket de falla abierto
2	Determinar los clientes afectados	Técnico de guardia	Filtrar la lista de clientes por servicio	Lista en el ticket
3	Primer aviso	Director general (suplente: técnico líder)	En 30 minutos desde que se conoce: correo masivo + página de estado; qué está afectado, duración prevista, próximo aviso	Correo en el ticket
4	Actualización	Director general	Cada 2 horas hasta resolverla	Correos en el ticket
5	Aviso de cierre	Director general	Causa, duración, acción en su caso	Correo; registro en la lista de registro de no conformidades
6	Retraso de fecha	Responsable del proyecto o servicio	Correo antes de la fecha: motivo, nueva fecha, contacto	Correo en el ticket o proyecto
7	Qué hacer si...	Director general	Director general no localizable: el técnico líder da el aviso del paso 3; falla del propio servidor de correo: cadena telefónica a los 10 clientes principales	Nota en el ticket

4 Responsabilidad: aviso: director general (suplente: técnico líder); decisión sobre bonificaciones tras una falla: director general. **5 Documentos relacionados:** ficha V2, lista de clientes, página de estado, plantillas de correo «Falla». **6 Registros:** ticket de falla (carpeta en la nube Calidad/Fallas, 3 años), lista de registro de no conformidades.

Lección: de once instrucciones quedan dos, y ninguna existía antes. El paquete de plantillas produjo papel y una no conformidad; las dos nuevas resuelven un problema real (la falla del 14/07) y hacen que el servicio se pueda aprender para los técnicos nuevos. La lista de bajas demuestra en la auditoría que tener menos fue una decisión.