

Aurora Soporte TI, S.A. de C.V.: estado actual de los documentos para el análisis de brechas

Aurora Soporte TI, S.A. de C.V. es ficticia; cualquier parecido con empresas existentes es coincidencia. 9 colaboradores, Querétaro, Querétaro, soporte de TI, configuración de servicios en la nube y contratos de mantenimiento para pequeñas empresas; certificada desde 2023; auditoría de seguimiento el 12/05/2027.

Documento	Versión	Contenido (extracto) y lo que llama la atención
Manual cap. 1 contexto	2026-01	Tabla de contexto: 7 cuestiones, entre ellas «cambio climático: no pertinente» (desde 2024, sin justificación). Tabla de partes interesadas: clientes, colaboradores, fabricantes de software, autoridad de protección de datos, banco – columnas parte / requisito; sin asignación a procesos.
Manual cap. 2 liderazgo	2024-03	Política de la calidad (disponibilidad, tasa de solución, protección de datos), organigrama, roles director general (también ventas y responsable de calidad), técnica, mesa de ayuda, administración. Ningún párrafo sobre cultura, manejo de errores, integridad, regalos, reportes.
Análisis de riesgos y oportunidades	2026-01	11 riesgos con semáforo (entre otros: caída del proveedor de la nube 3×3, ausencia de un técnico 2×3, pérdida de datos de un cliente 2×3). Columna «oportunidad contraria» en 4 riesgos: «segundo proveedor de la nube», «contratos de mantenimiento», «ofrecer servicio de respaldo», «capacitar a un practicante» – sin evaluación, sin acción.
Hoja de cambios	2023	Cuatro puntos (propósito, afectados, recursos, responsable). Usada por última vez: migración a la nube 2025 – sin planificación de la comunicación, sin verificación de la eficacia.
Manual cap. 5 recursos	2024-03	Infraestructura: oficina en Querétaro, cuarto de servidores, 9 laptops, sistema de tickets, mantenimiento remoto. El home office no se menciona – en realidad 4 técnicos trabajan casi siempre desde casa. Ambiente de trabajo: «condiciones de oficina según la normativa aplicable».
Evaluación de factores de riesgo psicosocial (NOM-035)	2025-09	Oficina y servicio en sitio con el cliente; carga psicológica evaluada (disponibilidad, presión de tiempo). Falta el home office.
Capacitación	2026-02	Anual, 30 min: política, objetivos, protección de datos, proceso de tickets. Lista de asistencia 9/9.
Ficha del proceso de servicio	2025-06	Ticket → priorización → solución (remota/en sitio) → retroalimentación → cierre. Escalamiento interno al director general. Sin regla de cuándo y cómo se informa a los clientes en caso de caídas o retrasos.
Programa de auditorías / plan de auditoría 2026	2026-03	Programa 2024–2026, todos los procesos cada año; plan de auditoría: criterios ISO 9001:2015, alcance todos los procesos, auditor externo, fecha. Sin objetivos de auditoría.
Revisión por la dirección 2026	2026-02	Diez capítulos según la plantilla; cap. 1 «cambios en cuestiones externas/internas: ninguno»; cap. 9 «riesgos y oportunidades: acciones implementadas» (un párrafo).
Informe de la falla del 14/07/2026 / queja Q-2026-04	2026-07	Servicio en la nube del proveedor caído de 09:40 a 14:50; 23 clientes afectados. Aurora se enteró a las 09:55 por el proveedor. Tres clientes llamaron ellos mismos entre las 10:10 y las 11:30; un cliente se quejó por escrito: «Teníamos que habernos enterado por ustedes, no al revés». Causa en Q-2026-04: «caída del proveedor» – ninguna acción para informar a los clientes.

Tarea (90 minutos)

Punto de verificación
☐ Llenar la lista de verificación de brechas (descarga 02) para Aurora: 14 renglones con cumplido / ajustar / nuevo, ubicación, acción
☐ Nombrar los puntos rojos y justificar cada uno en una frase
☐ Redactar el texto modelo 5.1.1 para Aurora – con referencia a Q-2026-04
☐ Redactar el texto modelo 8.2.1 (regla para caídas del servicio en la nube) con tiempos
☐ Redactar el texto modelo 7.1.3/7.1.4 (home office)
☐ Formular el objetivo de auditoría para la auditoría interna 2027
☐ Definir el calendario hasta el 12/05/2027 (análisis de brechas, día de la transición, capacitación, aviso, auditoría interna, revisión por la dirección)

Solución modelo: descarga 11. Primero resuélvalo usted – el análisis de brechas solo se aprende llenándolo.