

Aurora: solución modelo – lista de brechas, textos modelo, objetivo de auditoría, calendario

Rojo: 5.1.1, 7.1.3, 8.2.1, 9.2.2 · Amarillo: 4.1, 4.2, 6.1.3, 6.3, 7.1.4, 7.3, 7.5, 9.1.3, 9.3.2 · Verde: 6.2.

Apartado	Evaluación	Hallazgo	Acción
4.1	ajustar	Hay decisión, falta la justificación	Frase: «No se identifican efectos relacionados con el clima sobre el servicio ni sobre los requisitos de los clientes; se revisa cada año»
4.2	ajustar	Hay partes y requisitos, falta la asignación	Columna «abordado mediante»: clientes → proceso de servicio, acuerdo de nivel de servicio; autoridad de protección de datos → regla de protección de datos; fabricantes de software → lista de proveedores externos
5.1.1	nuevo	Nada sobre cultura, manejo de errores, integridad	Párrafo con seis reglas; decisión del director general; referencia: «Los clientes se enteran de las fallas por nosotros»
6.1.3	ajustar	Oportunidades como columna, sin evaluación	Hoja de oportunidades: contratos de mantenimiento 3×3 aprovechar; segundo proveedor de la nube 3×2 aprovechar; servicio de respaldo 2×2 analizar; practicante 2×3 aprovechar
6.2	cumplido	Objetivos con indicadores (tasa de solución, tiempo de respuesta)	–
6.3	ajustar	Cuatro puntos	Hoja con siete puntos; la transición como cambio 2026-01
7.1.3	nuevo	4 de 9 en home office, el manual no dice nada	Párrafo sobre lugares de trabajo; regla de home office: laptop de la empresa, VPN, ningún dato de clientes en equipos personales, acceso al archivo
7.1.4	ajustar	Evaluación NOM-035 sin home office	Completar con home office (disponibilidad, aislamiento, trabajo con pantalla); horario núcleo de 9 a 15 h; persona de contacto: director general
7.3	ajustar	Capacitación sin cultura/ética	Agregar 10 minutos: reportar errores, informar a clientes, regalos, reportes
7.5	ajustar	Términos anteriores	Sustituir el término; tres frases sobre archivo en la nube, derechos, respaldo
8.2.1	nuevo	Sin regla para fallas – la falla del 14/07 muestra la brecha	Regla: en caídas del proveedor de más de 30 min, avisar a todos los clientes afectados en un plazo de 30 min por correo/página de estado, actualización cada 2 h; en retrasos de citas, correo antes de la fecha
9.1.3	ajustar	Un párrafo	Columna de eficacia en cada hoja
9.2.2	nuevo	Sin objetivos de auditoría	Renglón «objetivo de auditoría»; 2027: «Verificar si la regla para fallas se cumplió en todas las caídas desde 01/2027 y si los puntos 2026 se pueden demostrar»

9.3.2	ajustar	Cap. 1 y 9 con la estructura anterior	Cap. 1 expectativas de las partes interesadas (cliente: «información en caso de falla» – ¡nuevo!) y párrafo de cultura de la calidad; cap. 9a/9b
-------	---------	---------------------------------------	--

Evaluación de oportunidades: beneficio × factibilidad, cada uno de 1 a 3 (no es una calificación, sino una prioridad).

Tres textos modelo para Aurora

5.1.1 Cultura de la calidad, integridad, comportamiento ético

Manual cap. 2 · Versión 19/01/2027

La dirección promueve una cultura de la calidad en la que las fallas y los errores se reportan abiertamente y se tratan como oportunidad de mejora. Principio desde la falla del 14/07/2026: los clientes se enteran de las fallas y los retrasos por nosotros – no al revés (regla 8.2.1). Los errores del equipo se anotan sin buscar culpables en la lista de registro de no conformidades. Los regalos e invitaciones de fabricantes y clientes por más de \$1,000 MXN se reportan a la dirección; las recomendaciones de hardware y software se basan exclusivamente en la necesidad del cliente. Los datos de los clientes solo se procesan en equipos de la empresa y mediante acceso seguro, también en home office. La persona de contacto para reportes de conductas indebidas es el director general; los reportes se tratan con confidencialidad. Estos puntos forman parte de la capacitación anual y de la revisión por la dirección.

8.2.1 Información al cliente en caso de fallas

PR-12 «Aviso de fallas al cliente», referencia en la ficha del proceso de servicio (V2) · Versión 19/01/2027

(1) Caída del proveedor o falla de más de 30 minutos: el director general (suplencia: técnico líder) informa a todos los clientes afectados en un plazo de 30 minutos a partir de que se entera, por correo colectivo y página de estado: qué está afectado, duración prevista, siguiente aviso. Actualización cada dos horas hasta la solución; aviso de cierre con la causa. (2) Retraso de una cita (visita de técnico, proyecto): el responsable informa al cliente antes de la fecha por correo con el motivo, la nueva fecha y la persona de contacto; nota en el ticket. (3) Evidencia: correo colectivo y registro de la página de estado en el informe de la falla; correo en el ticket.

7.1.3 / 7.1.4 Home office

Manual cap. 5 · Versión 19/01/2027

Nuestras actividades se realizan en la oficina de Querétaro, en sitio con el cliente y en home office. Para el home office la empresa proporciona laptop, acceso VPN, diadema y acceso al sistema de tickets y al archivo; los equipos personales no se usan para datos de clientes; compartir pantalla con el cliente solo mediante la solución de mantenimiento remoto. Los factores físicos, sociales y psicológicos, incluido el home office (disponibilidad, aislamiento, trabajo con pantalla), están evaluados en la evaluación de factores de riesgo psicosocial (NOM-035) de 2027-01; horario núcleo de disponibilidad de 9 a 15 h, reunión semanal del equipo en la oficina los lunes; persona de contacto en caso de sobrecarga: director general.

Objetivo de auditoría 2027

«Verificar si la regla para fallas (8.2.1) se cumplió en todas las caídas y todos los retrasos de citas desde 01/2027 (muestreo de todos los informes de fallas y de diez tickets con retraso) y si los requisitos 2026 (5.1.1, 6.1.3, 6.3, 7.1.3, 9.3.2) se pueden demostrar en el sistema.»

Calendario hasta la auditoría de seguimiento del 12/05/2027

Fecha	Hito	Semanas antes de la auditoría
15/12/2026	Análisis de brechas (director general + mirada externa, 3 h)	21
19/01/2027	Día de la transición: decisiones, textos, hoja de oportunidades, ficha de proceso, plantillas	16
12/02/2027	Aviso de la transición al organismo de certificación	13
15/02/2027	Capacitación de los 9 colaboradores (reunión del equipo + capacitación en línea)	12
17/03/2027	Auditoría interna con objetivo de auditoría; rúbrica de madurez para la transición	8
07/04/2027	Revisión por la dirección con la nueva estructura (cap. 1 con la expectativa del cliente «información en caso de falla» y la cultura de la calidad, cap. 9a/9b)	5
12/05/2027	Auditoría de seguimiento con transición (0.5 día de tiempo adicional)	0

Aprendizaje: la falla del 14/07/2026 da el motivo (8.2.1), el ejemplo (5.1.1), la entrada (9.3.2 – expectativa del cliente modificada) y el objetivo de auditoría (9.2.2). Una debilidad real se convirtió en una regla que la empresa habría necesitado también sin la norma. Ese es el criterio para cada renglón de la lista de brechas: ¿qué cambia para el cliente?