



Manual de Operaciones – Dirección de Soporte y Desarrollo

Empresa: Exsim

Responsable Directo: Josué



OBJETIVO GENERAL

Garantizar la **calidad, productividad, continuidad tecnológica e innovación** de los departamentos de **Soporte y Desarrollo**, con una **visión 360** del ecosistema Exsim. Esta dirección debe asegurar la operación eficiente, proactiva e integrada con otras áreas, utilizando tecnologías estratégicas como **AWS, MongoDB y ChatGPT**, siempre **alineada con Dirección General**.



LIDERAZGO Y EQUIPO A CARGO

Josué lidera actualmente a: - 🧑‍💻 **2 desarrolladores**, encargados de Órdenes de Servicio, mejoras a módulos internos y nuevos desarrollos.

- 🧑‍💻 **1 agente de soporte técnico**, responsable de la atención al usuario, documentación técnica y alimentación del ExsimBot.



FUNCIONES ESTRATÉGICAS DE LA DIRECCIÓN

- Supervisar **procesos, SLAs y KPIs**.
- Coordinar **equipos de soporte y desarrollo**.
- Mantener operativo el **ecosistema Exsim**.
- Fomentar la **capacitación técnica continua**.
- **Anticiparse al cambio**, validando nuevas herramientas junto con **Dirección General (Arturo Ortiz)**.

- Impulsar la **innovación sostenible**.
- Ser un **vínculo operativo** con otras áreas.



FUNCIONES OPERATIVAS CLAVE

1. Gestión Tecnológica y de Infraestructura

- Operación de **servidores internos** y plataformas.
- Respaldo semanal de **códigos fuente** (cada viernes).
- Mantenimiento del **servidor de licencias**.
- Relación técnica activa con **AWS**.
- Seguridad y continuidad de bases de datos (**MongoDB**).
- Cero dependencias no sustentables.

2. Soporte Técnico

- Atención multicanal (HiBot, teléfono, correo, AnyDesk).
- Uso de **Diagnóstico Rápido de Soporte (DRS)**.
- Tiempo de respuesta <1h, resolución <24h.
- Alimentación continua al **ExsimBot**.
- Canalización de oportunidades hacia ventas.

3. Desarrollo

- Gestión completa de **Órdenes de Servicio (OS)** en SSG.
- Entrega documentada, probada y funcional.
- Mejoras a módulos internos alineadas a valor.
- Promoción del aprendizaje en nuevas tecnologías.

4. Eventos de Promoción y Capacitación a Consultores

- Webinars técnicos en vivo.
- Cursos técnicos para consultores.
- Inclusión de nuevas tecnologías y funcionalidades.
- Desarrollo de **contenido comercial estratégico** junto con **Dirección General**.



VINCULACIÓN CON OTRAS ÁREAS

Dirección General:

- Validación de decisiones tecnológicas.
- Definición de oportunidades estratégicas.

Dirección Exsim:

- Respaldos semanales de código fuente.
- Entrega y documentación de proyectos especiales.
- Control de versiones y despliegues.

Ventas:

- Apoyo técnico en demos y reuniones.
- Seguimiento a oportunidades detectadas desde soporte.

Administración:

- Gestión de infraestructura y licencias.
- Soporte a configuraciones técnicas.

Marketing:

- Generación de materiales técnicos y visuales.
- Participación en eventos y automatizaciones.



INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPIs)

Indicador	Meta
SLA de soporte	≥ 95%
Entregas de Órdenes de Servicio	≥ 90%
Aportes al ExsimBot	≥ 1 diario por agente / ≥ 20 mensual
Innovaciones implementadas	≥ 1 por trimestre

Indicador	Meta
Continuidad de plataformas/licencias	100% operativas + respaldos semanales
Sustentabilidad técnica	0% dependencia tecnológica crítica
Formación continua del equipo	≥ 1 capacitación mensual relevante por integrante