# 📘 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

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