



Agroindustrial

Laredo S.A.A.

FORMATO SAT (PLANTILLA SISTEMAS)

Revisión: 003

Fecha de Vigencia: 2023-03-02

FO-TI-0006

RESPONSABLE DEL SAT EN SISTEMAS	FECHA
Miguel Luperdi Ysla	25/03/2025

A. SOLICITUD:**A.1 DATOS:**

Llenar sólo si la opción existe en el menú del sistema:

Nombre del Solicitante	Área del Solicitante
Juan Cordova	Sistemas

Llenar sólo si la opción existe en el menú del sistema:

Sistema	MODULO	SECUENCIA DE OPCIONES (ejemplo: mantenimiento, tipo de documento)
Mesa de ayuda	Proveedores	

A.2 DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD:

Desarrollar un sistema integrado dentro de la mesa de ayuda que permita registrar a los proveedores junto con sus respectivos Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), asegurando un control adecuado de cada uno. Este sistema también debe permitir el registro de las atenciones solicitadas, asignando un correlativo único por proveedor para un seguimiento eficiente. Además, debe contar con un sistema de alertas y notificaciones por correo electrónico, de modo que los responsables sean informados oportunamente sobre el estado de las atenciones y el cumplimiento de los plazos establecidos en los SLA. De manera complementaria, se debe implementar un dashboard interactivo dentro de la mesa de ayuda que permita monitorear los indicadores clave de desempeño (KPI) relacionados con los SLA de cada proveedor, facilitando así el control y seguimiento de los niveles de servicio establecidos.

Nombre del Jefe Solicitante