**Políticas de Mantenimiento de Reparaciones Juan**

**Introducción**

El presente documento establece las políticas de mantenimiento que se aplicarán al software de gestión de Reparaciones Juan, el cual es una herramienta informática destinada a administrar los clientes, técnicos, repuestos, dispositivos y reparaciones de un negocio de mantenimiento de equipos tecnológicos.

**II. Objetivo**

El objetivo de estas políticas es garantizar el correcto funcionamiento, la seguridad, la calidad y la actualización del software. También se busca prevenir y resolver los problemas o incidencias que puedan afectar la operatividad o la satisfacción de los usuarios.

**III. Marco Jurídico**

Estas políticas se rigen por las siguientes normas y disposiciones legales:

* Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, que establece los principios y derechos para el tratamiento de datos personales, así como las obligaciones y responsabilidades de los responsables y encargados del tratamiento.
* Código Orgánico Integral Penal, que tipifica los delitos informáticos y establece las penas correspondientes.

**IV. Glosario de términos**

Para efectos de estas políticas, se entenderá por:

* **Software**: Programa diseñado para administrar las operaciones del negocio de reparaciones.
* **Mantenimiento**: Conjunto de actividades técnicas y administrativas para conservar o restaurar el software en condiciones óptimas.
* **Mantenimiento preventivo**: Revisiones periódicas para evitar fallos en el sistema.
* **Mantenimiento correctivo**: Acciones para solucionar errores detectados.
* **Mantenimiento continuo**: Actualizaciones regulares para incorporar mejoras o adaptaciones tecnológicas.
* **Soporte técnico**: Servicio de asistencia para resolver dudas o incidencias relacionadas con el sistema.
* **Usuario**: Persona que utiliza el software, ya sea administrador, técnico o cliente final.

V. Políticas generales

Las políticas generales que se aplicarán al mantenimiento del software son las siguientes:

1. **Responsabilidad del proveedor**: El proveedor será responsable de realizar y supervisar el mantenimiento del software.
2. **Colaboración del usuario**: Los usuarios deberán reportar fallas, cumplir con los requisitos técnicos y proteger la información manejada en el sistema.
3. **Protección de datos**: El software debe garantizar la confidencialidad e integridad de los datos de clientes y reparaciones.
4. **Arquitectura del sistema**: Las actividades de mantenimiento considerarán la estructura basada en el patrón **MVC** para separar la lógica de negocio, la presentación y el control.

**VI. Políticas mantenimiento preventivo**

Las políticas específicas que se aplicarán al mantenimiento preventivo del software son las siguientes:

1. **Revisiones periódicas**: Verificar el estado y funcionamiento del software cada mes.
2. **Copias de seguridad**: Realizar backups semanales de la información.
3. **Pruebas de calidad**: Ejecutar pruebas funcionales y de seguridad mensualmente.
4. **Notificaciones**: Informar a los usuarios sobre las fechas de mantenimiento programado.
5. **Colaboración del usuario**: Facilitar acceso y seguir las indicaciones del proveedor durante las revisiones.

**VII. Políticas mantenimiento correctivo**

Las políticas específicas que se aplicarán al mantenimiento correctivo del software son las siguientes:

* **Atención a incidencias**: Responder a las solicitudes de soporte técnico en un plazo máximo de 24 horas hábiles.
* **Clasificación de prioridades**: Evaluar el impacto y urgencia de cada incidencia para determinar el orden de resolución.
* **Metodología de resolución**: Utilizar asistencia remota, actualizaciones del software o visitas presenciales según sea necesario.
* **Información al usuario**: Notificar el estado y resultado de cada incidencia atendida.
* **Evidencia de fallos**: Los usuarios deberán proporcionar detalles y pruebas de los errores reportados.

**VIII. Políticas Mantenimiento continuo (Soporte técnico)**

Las políticas específicas que se aplicarán al mantenimiento continuo del software son las siguientes:

1. **Actualizaciones regulares**: Incorporar mejoras funcionales y correcciones al menos una vez al trimestre.
2. **Capacitación de usuarios**: Ofrecer formación sobre las novedades del sistema y su uso eficiente.
3. **Evaluación de satisfacción**: Realizar encuestas y entrevistas para medir la experiencia de los usuarios.
4. **Extensibilidad**: Diseñar el sistema para facilitar futuras ampliaciones y nuevas funcionalidades.
5. **Compatibilidad**: Garantizar que las actualizaciones no afecten negativamente el funcionamiento existente.

**IX. Identificación de Riesgos y Estrategias de Mitigación**

1. **Resistencia al cambio**:
   * Estrategia: Realizar capacitaciones iniciales y seguimiento continuo.
2. **Fallos técnicos**:
   * Estrategia: Implementar pruebas rigurosas antes de cada actualización y contar con un plan de soporte técnico.
3. **Falta de capacitación**:
   * Estrategia: Garantizar formación para todos los usuarios al implementar nuevas versiones del software.