**Plan de Soporte y Mantención: Mundo Linterna**

### Objetivo del Plan

El propósito de este plan es establecer los lineamientos básicos para garantizar el correcto funcionamiento de la tienda online *Mundo Linterna*, así como la resolución oportuna de problemas técnicos y la implementación de mejoras futuras. Este plan busca asegurar que la plataforma sea estable, segura y accesible para los usuarios finales.

### Alcance del Soporte

El soporte y mantenimiento abarcará las siguientes áreas:

* **Incluido:**
  + Resolución de errores técnicos en el sitio web.
  + Actualización de contenido (productos, precios y promociones).
  + Mantenimiento preventivo para garantizar el correcto funcionamiento del sistema.
  + Respaldo regular de la base de datos.
* **Excluido:**
  + Desarrollo de nuevas funcionalidades o módulos adicionales.
  + Reparación de problemas originados por terceros, como fallas en servicios externos (hosting, pasarela de pago).

### Roles y Responsabilidades

Dado el carácter inicial de la empresa, las responsabilidades se distribuyen de manera interna, sin equipos especializados:

* **Equipo Técnico:** Responsable de realizar mantenimientos preventivos, solucionar problemas críticos y gestionar actualizaciones menores. Actualmente, este equipo está compuesto por los miembros que desarrollaron el proyecto.
* **Administrador del Sistema:** Encargado de monitorear el estado del sitio web y reportar problemas al equipo técnico.
* **Soporte al Cliente:** Proporciona asistencia a los usuarios finales y recoge sus comentarios sobre posibles errores o mejoras.

### Procedimientos de Soporte

Para garantizar una atención oportuna, se establece el siguiente flujo de trabajo:

1. **Detección del problema:** El administrador del sistema o el soporte al cliente identifica un error técnico o problema operativo.
2. **Reporte del incidente:** Se documenta el problema en un sistema básico (como hojas compartidas o correos electrónicos) indicando detalles clave como fecha, descripción y prioridad.
3. **Asignación:** El problema es evaluado por el equipo técnico, quien prioriza su solución según su gravedad:
   * **Crítico:** Resolución dentro de las primeras 24 horas.
   * **Moderado:** Resolución dentro de 3 días hábiles.
   * **Menor:** Resolución programada en mantenimientos regulares.
4. **Resolución:** El equipo técnico aplica las soluciones necesarias, documentando los pasos seguidos y los resultados.

### Plan de Actualización

Con el crecimiento de la tienda online, se propone el siguiente plan de mejoras:

* **Optimización del rendimiento:** Implementar ajustes en el servidor y el código para mejorar la velocidad de carga del sitio.
* **Ampliación de funcionalidades:** Incorporar opciones como reseñas de productos, seguimiento de pedidos y recomendaciones personalizadas.
* **Automatización de procesos:** Implementar herramientas para automatizar tareas repetitivas, como el respaldo de datos o la actualización de inventario.
* **Capacitación continua:** A medida que el equipo técnico adquiere más experiencia, se buscará ampliar sus conocimientos para garantizar un soporte más profesional y eficiente.