

## **PROGRAMA INTEGRAL – GESTIÓN DE SOPORTE**

Asegura la continuidad operativa mediante soporte técnico y funcional estructurado.

---

### **1. PROBLEMÁTICA:**

Muchas empresas dependen de sistemas, herramientas y soluciones para operar, pero no cuentan con un soporte estructurado que asegure su correcto funcionamiento. Esto puede generar interrupciones, retrasos operativos y dificultades para mantener la continuidad del negocio.

### **2. ENFOQUE DEL PROGRAMA:**

El programa se enfoca en brindar soporte técnico y funcional a las soluciones, sistemas y herramientas del negocio, asegurando su continuidad, correcto uso y atención estructurada según el alcance, prioridad y tipo de requerimiento.

### **3. COMPONENTES DEL PROGRAMA:**

- Soporte Técnico y Funcional (*atención sobre soluciones, sistemas y herramientas del negocio*)
- Gestión de Requerimientos (*ajustes, mejoras o solicitudes según alcance del servicio*)
- Seguimiento del Soporte (*control del estado de atención y continuidad del servicio*)

### **4. RESULTADOS:**

- Mayor estabilidad en la operación del negocio
- Continuidad en el uso de sistemas y herramientas
- Mejor aprovechamiento de las soluciones implementadas