Acuerdo de nivel de servicio interno (SLA)

Departamento proveedor del servicio y unidades de negocio

Horizon Corporation: Soporte de Instalaciones y TI (empresa ficticia, solo con fines ilustrativos)

N.º de SLA	SLA-INT-007
Versión / fecha	v1.0 · 01 de junio de 2026
Responsable del servicio	Director de Instalaciones y TI
Revisión	Cada seis meses

1. Propósito

Este SLA establece los servicios que Soporte de Instalaciones y TI (el Proveedor del servicio) presta a las unidades de negocio de Horizon Corporation (los Clientes), los niveles de servicio esperados y cómo se mide y mejora el desempeño.

2. Partes y funciones

Parte	Función
Proveedor del servicio: Soporte de Instalaciones y TI	Presta los servicios e informa sobre el desempeño.
Clientes: jefes de las unidades de negocio	Presentan solicitudes, dan información oportuna y siguen los procedimientos.
Responsable del servicio: Director de Instalaciones y TI	Responsable de la calidad del servicio y de este SLA.
Patrocinador ejecutivo: Director de Operaciones	Resuelve disputas y aprueba cambios.

3. Servicios cubiertos

Servicio	Descripción	Horario de soporte
Mesa de ayuda de TI	Cuentas, correo electrónico, equipos, software e impresoras.	De domingo a jueves, de 08:00 a 18:00
Redes y sistemas	Internet, VPN, servidores y copias de seguridad.	Monitoreo las 24 horas; soporte en horario de oficina
Mantenimiento de instalaciones	Aire acondicionado, iluminación, mobiliario y reparaciones menores.	De domingo a jueves, de 08:00 a 17:00
Salas de reuniones y eventos	Preparación de salas y soporte técnico.	Con reserva previa
Acceso y seguridad	Tarjetas de identificación y permisos de acceso.	De domingo a jueves, de 08:00 a 17:00

4. Niveles de prioridad y objetivos

Prioridad	Definición	Primera respuesta	Resolución objetivo
P1 Crítica	Un servicio está caído para muchos usuarios, o se ha detenido un proceso crítico para el negocio.	15 minutos	4 horas
P2 Alta	Un equipo está gravemente afectado y no hay solución alternativa.	1 hora	8 horas
P3 Media	Un usuario está afectado, o existe una solución alternativa.	4 horas	3 días hábiles
P4 Baja	Una solicitud general o una mejora.	1 día hábil	5 días hábiles

5. Cómo solicitar un servicio

1. Registre cada solicitud o incidente en el portal de la mesa de servicio, por correo electrónico o en la extensión 100.
2. Indique una descripción clara, la ubicación, la urgencia y un número de contacto.
3. La mesa de servicio asigna un número de ticket y una prioridad dentro del tiempo de primera respuesta.
4. Se informa a los clientes en cada cambio de estado y cuando el ticket se resuelve.
5. Los clientes confirman la resolución en dos días hábiles; de lo contrario, el ticket se cierra.

6. Responsabilidades de los clientes

- Proporcionar información exacta y completa.
- Facilitar personas y accesos cuando se necesiten.
- Cumplir las políticas de TI, seguridad y protección de la empresa.
- Planificar las solicitudes grandes (nuevas incorporaciones, traslados, eventos) con al menos cinco días hábiles de antelación.
- Plantear las inquietudes con prontitud al Responsable del servicio.

7. Indicadores de desempeño

Indicador	Objetivo	Informe
Tickets resueltos dentro del objetivo	95 %	Mensual
Primera respuesta dentro del objetivo	98 %	Mensual
Disponibilidad de los sistemas principales	99,5 %	Mensual
Satisfacción del cliente	4,3 de 5 o más	Trimestral
Incidentes repetidos	5 % o menos	Mensual

SAMPLE · allbizdoc.com

8. Escalamiento

Nivel	Contacto	Cuándo escalar
1	Supervisor de la mesa de servicio	Sin respuesta dentro del tiempo objetivo.
2	Responsable del servicio	Un P1 sin resolver tras dos horas, o incumplimiento reiterado de los objetivos.
3	Patrocinador ejecutivo	Una disputa sin resolver o un gran impacto en el negocio.

9. Exclusiones y dependencias

Este SLA no cubre dispositivos personales, trabajos causados por mal uso, solicitudes fuera del horario de soporte (excepto P1) ni retrasos causados por proveedores externos fuera de nuestro control. Los objetivos se pausan mientras esperamos información del Cliente.

10. Informes y revisión

El Responsable del servicio envía un informe mensual de desempeño a todos los jefes de unidades de negocio y revisa este SLA con ellos cada seis meses. Los objetivos incumplidos dan lugar a un plan de acción correctiva por escrito en cinco días hábiles. Los cambios requieren la aprobación del Patrocinador ejecutivo.

Este es un acuerdo interno entre departamentos. No crea obligaciones legales fuera de la empresa.

Responsable del servicio	Representante de la unidad de negocio	Patrocinador ejecutivo

Documento de muestra solo con fines ilustrativos. Los nombres de empresas, horarios y cifras son ficticios. En allbizdoc.com hay disponible un SLA personalizado para su organización, país e idioma.