

## **SERVICIO DE TURISMO – ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)**

(Sistema web de gestión de incidencias)

### **1 INTRODUCCIÓN**

En el presente documento se define el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) para el sistema web de gestión de incidencias.

El objetivo es establecer los estándares mínimos de calidad en la atención de reportes, garantizando tiempos adecuados de respuesta y resolución que permitan mantener la continuidad de las operaciones.

La correcta clasificación de las incidencias, junto con los tiempos comprometidos, permitirá priorizar la atención según el nivel de criticidad, optimizando así la gestión de soporte y asegurando la satisfacción de los usuarios.

### **2 ALCANCE**

Este Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) aplica a todos los clientes que han comprado servicios turísticos de la empresa.

El sistema web funcionará como el canal oficial para la creación, seguimiento y cierre de incidencias surgidas en el desarrollo de tours, excursiones, actividades recreativas, servicios de transporte, alojamiento y demás experiencias ofrecidas.

El SLA establece los tiempos de respuesta y resolución de acuerdo con el nivel de severidad de la incidencia, priorizando aquellas situaciones que afecten la seguridad, la calidad del servicio o la satisfacción del cliente.

### **3 CLASIFICACIÓN DE INCIDENCIAS**

<b>Tipo</b>	<b>Descripción breve</b>	<b>Ejemplos</b>
Crítica	Riesgo para la vida o seguridad de los clientes.	Accidentes graves, pérdida de un pasajero.
Alta	Impacto en la calidad del servicio, sin riesgo vital.	Cancelaciones importantes, fallos logísticos.
Media	Afecta parcialmente la experiencia, sin detener el servicio.	Retrasos, cambios menores en itinerario.
Baja	Inconvenientes leves o sugerencias de mejora.	Quejas menores, problemas de atención.

### **4 COMPROMISOS DE SERVICIO**

<b>Tipo</b>	<b>Tiempo de respuesta máximo</b>	<b>Tiempo de resolución máximo</b>
Crítica	1 horas	8 horas
Alta	2 horas	2 días hábiles
Media	4 horas	4 días hábiles
Baja	6 horas	5 días hábiles

### **5 HORARIOS DE ATENCIÓN**

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. (hora local).

Incidencias reportadas fuera del horario serán procesadas a partir del siguiente día hábil.