



SLA & KPIs — Mantenimiento de Áreas Verdes
Verde In · Quintana Roo (Cancún, Playa del Carmen, Puerto Morelos, Tulum)

1. Alcance del servicio

Mantenimiento integral B2B para hoteles, plazas/centros comerciales y condominios. Entregables incluidos: IPM (control integrado de plagas), poda programada, fertilización, inspección y ajuste de riego (controladores/boquillas), bitácora digital de incidencias y tareas, reportes mensuales, coordinación con facility. Enfoque **ECO-IN**: ahorro de agua/energía y uso de especies nativas para paisajismo tropical costero.

2. Zonas servidas

Cancún · Playa del Carmen · Puerto Morelos · Tulum (Riviera Maya)

3. Niveles de Servicio (SLAs)

Los SLAs se miden y registran en la bitácora digital con evidencias (fotos, checklist, firmas).

Indicador	Objetivo	Ventana	Medición	Acción / Escalamiento
Respuesta a incidencia crítica	≤ 4 h	24/7	Ticket + bitácora	Supervisor + ajuste operativo
Inspección de riego	1/semana	Lun–Vie	Checklist firmado	Ajuste programado
Reporte mensual de KPIs	Día 3	Mensual	PDF + reunión	Revisión con facility
Cierre de tickets	≥ 95%	Mensual	Dashboard	Plan de acción
Cumplimiento de podas	≥ 95%	Mensual	Calendario	Reprogramación

4. KPIs mensuales (definiciones)

- Cobertura en estado óptimo (% área)
- Consumo hídrico (m³/ha/mes)
- Cumplimiento de podas/fert. (%)
- Tiempos de respuesta (crítico / no crítico)
- Horas-cuadrilla y productividad

5. Bitácora digital (campos mínimos)

Fecha/hora · Zona · Tipo de tarea/incidencia · Responsable · Evidencia (foto/nota) · Tiempo de respuesta · Estado (abierto/cerrado) · Observaciones.

6. Comunicación y reportes

Canal acordado con facility, reunión mensual de revisión (KPIs/SLAs), plan trimestral de mejoras.

7. Seguridad y operación

Rutas y ventanas no disruptivas para huéspedes/usuarios. PPE, señalización y cumplimiento H&S del cliente.

Contacto

info@verdein.com · www.verdein.com