



Elaboró:	GAD
Fecha emisión:	Enero 2023
Última revisión:	octubre 2025
Versión:	1
Código:	LIS GSI 025

Catálogo de Servicios y SLA's

DOCUMENTO CONTROLADO: Su consulta en cualquier medio diferente a Intranet, no es válida como copia maestra de nuestra Organización. Por ello, su impresión en papel queda restringida a usos de formato y registro siempre validados por firmas autorizadas.

Topico	Servicio	Nivel de Servicio	Tiempo de Atención
luz	revisión de fusibles	1	15
luz	revisión de pastillas	1	15
luz	cambio de fase	1	40
luz	instalación de contacto	1	60
administrativo	crear responsiva	1	15
administrativo	check de seguridad	1	40
administrativo	monitoreo de seguridad	1	40
administrativo	check de instalaciones	1	40
administrativo	llenado de formato mantenimiento preventivo	1	10
administrativo	dar de alta usuario biométrico	1	5
administrativo	crear reporte de incidencias biométrico	1	30
administrativo	embalar equipo de computo	1	30
administrativo	llenado de formato de excepciones	1	10
administrativo	llevar paquetes a fedex	1	20
celulares	cambiar pantalla	1	120
celulares	cambiar batería	1	30
celulares	reinstalar software	1	60
celulares	activar o suspender línea	1	10
impresora	cambio de tóner	1	5
impresora	cambio de deposito tóner	1	5
impresora	atasco de hojas	1	5
impresora	reporte proveedor	2-3	5
impresora	configurar impresora	1	10
impresora	no imprime	1	20
impresora	cambiar de lugar	1	10
impresora	configurar escáner	1	20
impresora	configurar envió por mail	1	20
impresora	solicitar tóner	1	5
SGC	crear usuario	1	5
SGC	cambiar contraseña	1	5
software	reinstalar office	1	40
software	reparar office	1	40
software	reactivar office	1	10
software	reactivar Windows	1	10
software	falla en macros	1	60
software	instalar SO	1	40
software	mantenimiento preventivo software	1	120
software	recuperar archivos o carpetas	1	10
software	permisos carpetas	1	40
software	instalar y configurar vpn Sears	1	30
software	instalar teams	1	10
software	instalar Visio	1	30
software	instalar Project	1	30
software	instalar dragon	1	15
software	configurar dragon	1	30
software	configurar audio en teams	1	40
software	instalar adobe pdf	1	30
redes	cambio de jack	1	20
redes	cambiar de cable	1	10
redes	cambiar ip	1	5
redes	paginas no entran	1	20
redes	armar cable de red	1	15
redes	cablear toma de red	1	30
opti	descobrar servicio	2	10
opti	borrar servicio	2	10
opti	crear usuario	2	5
opti	subir cuentas	2	30
opti	crear y configurar banco	2	120
opti	reparar servicio de reportes	2	60
sicob	crear usuario	1	5
sicob	cambiar privilegios usuario	1	5
sicob	subir gestiones	2	60
sicob	crear cartera	2	60
sicob	eliminar gestión	2	20
sicob	editar gestión	1	10
sicob	subir cuentas nuevas	1	30
sicob	incidentes al visualizar sicob	2	30
gdoom	crear usuario	1	5
gdoom	cambiar contraseña usuario	1	5

gdoom	editar permisos	1	5
dominio	crear usuario	1	5
dominio	configurar permisos	1	5
dominio	configurar GPO	1	5
dominio	reparar usuario b loqueado	1	5
dominio	desbloquear usuario	1	5
dominio	cambiar contraseña	1	5
dominio	configurar gpo en equipo	1	20
dominio	Instalar servidor	2	24hrs
dominio	instalar DNS	2	120
dominio	crear GPO's	2	60
telefonía	colocar línea	1	30
telefonía	pedir linea telefónica	1	15
telefonía	solicitar soporte línea sucursales	1	20
telefonía	solicitar soporte internet	2-3	20
telefonía	configurar líneas valle	2-3	40
correos	Outlook se desconecta	1	15
correos	configurar cuenta	1	10
correos	falla de la aplicación	1	30
correos	crear cuenta	1	10
correos	cambiar contraseña	1	5
correos	solicitar licencia	2-3	10
hardware	mantenimiento preventivo físico	1	40
hardware	cambio de disco	1	40
hardware	cambio de fuente	1	10
hardware	cambio de ram	1	10
hardware	cambio de gabinete	1	15
hardware	cambio de cámara	1	15
hardware	cambio de lugares	1	20
hardware	preparar sala de juntas para reunión	1	20
hardware	cambiar teclado o ratón	1	5
hardware	cambiar batería de nobreak	1	20
hardware	cambiar no-break	1	20
hadware	formatear equipo	1	120