



ALCALDIA DE PEREIRA

Directorio de Servicios Tecnológicos

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Agosto de 2019

DIRECTORIO DE SERVICIOS TECNOLÓGICAS

ALCALDÍA DE PEREIRA

PROCESO
PROMOCIÓN DEL DESARROLLO ECONÓMICO

SUBPROCESO
SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

ACTIVIDAD
GOBIERNO DIGITAL





Título:	Directorio de Servicios Tecnológicos				
Sumario	El presente documento nace al dar cumplimiento a la Política de Gobierno Digital, adoptada mediante el Decreto 1008 de 2018. Surge a partir de la adopción de los lineamientos y estándares del “Dominio de Sistemas de Información”, adoptado en el Habilitador Transversal "Arquitectura TI" de la Política de Gobierno Digital, del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones de la República de Colombia.				
Palabras Claves	Gobierno Digital, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos, Arquitectura TI, Dominio Sistemas de Información, Directorio				
Formato:	PDF	Lenguaje:	Español		
Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de Información y la Comunicación				
Código:	N/A	Versión	1.0	Estado	En Aprobación
Categoría	Documento técnico: Directorio				
	Componente:	TIC para EL ESTADO			
	Habilitador Transversal:	Arquitectura TI			
	Lineamientos y Estándares:	G.ST.01 Guía del Dominio de Servicios Tecnológicos			
Asesor (es):	Magister Carlos Mario Arteaga Pacheco Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados				
Autor (es):	Ingeniero Daniel Leonardo Ramírez Salazar Contratista Prestación de Servicios Profesionales				
Revisó:	Cesar Augusto Castaño Obando Director de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales Diego Fernando Bonilla Ríos Director de Sistemas de Información y Servicios Digitales				
Aprobó:	Jaime Wainer Ruiz Rentería Secretario de Tecnología de Información y la Comunicación				



HISTORICO

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
1.0	04/08/2019	Emisión del documento



Tabla de contenido

Contenido del Formato de los Servicios Tecnológicos.....	6
1. Servicios para ciudadano cliente (Ventanilla hacia afuera).....	7
Puntos vive digital	7
Portal Web.....	8
Atención en Línea	9
PQRSD (peticiones, quejas, recursos, solicitudes de información y denuncias)	10
Repositorio de Información Pública	11
Portal de Niños	12
Emisora Cultural	13
Mapas Pereira.....	14
Pagos en línea.....	15
Denuncia Ciudadana	16
Participación Ciudadana	17
Sub Portales Web	18
Bienestar animal.....	19
Registro Canino.....	20
Consulta de Datos Abiertos.....	21
2. Servicios para ciudadano cliente Interno (Ventanilla hacia adentro)	22
Apoyo a la formulación de trámites y servicios	22
Publicación de Datos Abiertos.....	23
Copias de seguridad (Backup)	24
Prestamo de equipos	25
Intranet	26
Correo electrónico	27
Servicio de Impresiones	28
Servicio de conexión a red LAN y WIFI.....	29
Mesa de Servicio.....	30
Registro para Prestamo de Bicicletas	31
Certificado de inducción	32





Ordenes de pago.....	33
Procesos contractuales	34
Sistemas de Información.....	35



Contenido del Formato de los Servicios Tecnológicos

Nombre del Servicio Tecnológico	
Descripción	Descripción del Servicio Tecnológico
Alcance del Servicio	Elementos o beneficios que se obtienen del Servicio Tecnológico
Versión	Número de la versión en que se encuentra el Servicio Tecnológico
Clasificación	
Tipo	Servicios de Información, Servicios de conectividad de Red, Servicios digitales
Estado	Diseño, desarrollo, pruebas, producción
Categoría	Página web, ventanilla única, presencial, conectividad
Proceso que soporta	Proceso (dependencia) al cual está ligado dicho Servicio Tecnológico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Horario en que se encuentra disponible el Servicio Tecnológico
Seguridad	Establece si el servicio cuenta con Seguridad de la información
Escalabilidad	Indica si es posible recomendar o solicitar la ampliación de Alcance del Servicio del Servicio Tecnológico
Flexibilidad	Indica si el servicio puede ser adaptado a otros grupos poblacionales, u otros medios de prestación del Servicio Tecnológico.
Responsables	
Líder de TI	Dependencia que tiene a cargo el Servicio Tecnológico
Líder funcional	Persona a cargo del Servicio Tecnológico
Email	Correo electrónico de contacto de la Persona o Dependencia



1. Servicios para ciudadano cliente (Ventanilla hacia afuera)

Puntos vive digital	
Descripción	<p>Coordinar el funcionamiento de los Puntos Vive digital de Pereira, revisión de informes de actividades de los administradores de los PVD mes a mes, atender las necesidades de cada uno de los PVD gestionando los insumos de papelería e implementos de aseo entre otros, gestionar las obras de infraestructura necesarias para el mantenimiento adecuado de las instalaciones. Se realiza el proceso de divulgación de los PVD mediante redes sociales y la plataforma de datos abiertos, los beneficios que se brindan a la comunidad tales como: Ubicación, horarios de atención, capacitaciones, entretenimiento, cine para todos, tramites en línea. Se realiza el proceso de estandarización de formatos cuando se requiera cumpliendo los lineamientos de la dirección de gestión de calidad. Buscar alianzas y convenios interinstitucionales con entidades públicas y privadas.</p>
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se ofrecen capacitaciones en Ofimática, Excel, Mantenimiento de Equipos de Cómputo, Fotografía, entre otros (bajo demanda) Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus 2. Se ofrece servicio de entretenimiento con consolas de videojuegos Xbox 360, One y PS4 3. Se tienen equipos destinados a los tramites en línea en los Puntos Vive Digital 4. Se ofrece servicio de Internet a la comunidad en los Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus 5. En los Puntos Vive Digital Plus se puede realizar grabación y edición de videos
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Red, Información
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Lunes a Viernes, 8:00-12:00 y 14:00-18:00
Seguridad	No
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Sistemas de Información y Servicios Digitales
Líder funcional	Eliana María Villada Ospina
Email	coordinacionvivedigital@pereira.gov.co



Portal Web	
Descripción	<p>Entre las múltiples características que tiene el Portal WEB de la Alcaldía de Pereira y que sirve para identificarla se encuentran las siguientes: Cuenta con información textual y también con material de tipo audiovisual, está dotada de un diseño atractivo, está optimizada y ejerce como la tarjeta de presentación del Municipio de Pereira.</p> <p>Esta plataforma cuenta con la integración y cumplimiento de la Estrategia Gobierno en Línea.</p>
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad a la mayor cantidad de personas. 2. Se puede acceder desde cualquier lugar sin importar su posición geográfica. 3. Aumento de eficiencia. 4. Reducción de costos de operación de la organización. 5. Contenidos. 6. Se encuentra de primero en los motores de búsqueda con el filtro por municipio.
Versión	8.5
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Ventanilla única, página web
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Atención en Línea	
Descripción	El chat en línea es un servicio que permite al ciudadano comunicarse con un funcionario de la administración para solucionar las dudas o inquietudes que tenga con respecto a diferentes temas como: La realización de un proceso, un trámite, información sobre la atención a usuarios de diferentes dependencias y demás servicios que se presten a la comunidad
Alcance del Servicio	Por medio del ingreso de datos: Nombre, Correo y Pregunta. El usuario podrá ponerse en contacto con el servicio de Chat en línea para obtener una respuesta ante sus dudas o inquietudes. Si el servicio no se encuentra activo, el usuario podrá dejar su consulta y en cuanto el servicio vuelva a estar disponible se le dará una pronta respuesta.
Versión	8.5
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Atención al Ciudadano
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Lunes a Viernes de 8:00 a 11:30 y 2:00 a 5:00
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Secretaría de Gestión Administrativa
Líder funcional	DIANA PATRICIA RODRIGUEZ
Email	contactenos@pereira.gov.co



PQRSD (peticiones, quejas, recursos, solicitudes de información y denuncias)	
Descripción	Consulta PQRSD es un servicio que permite al ciudadano interponer sus peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias, para ser asignadas a la dependencia y encargado correspondiente y brindar una respuesta o solución dependiendo de la solicitud del ciudadano.
Alcance del Servicio	Por medio de esta herramienta que se encuentra disponible en la página web de la administración Municipal, los ciudadanos pueden realizar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias, además puede seleccionar el medio por el cual desea recibir su respuesta e incluso puede realizar un seguimiento a la PRQSD por medio de la página.
Versión	8.5
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Ventanilla única, página web
Proceso que soporta	Atención al Ciudadano
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Secretaría de Gestión Administrativa
Líder funcional	DIANA PATRICIA RODRIGUEZ
Email	contactenos@pereira.gov.co



Repositorio de Información Pública	
Descripción	El repositorio esta compuesto por los documentos generados para: Normatividad, Nuestros planes, Transparencia, Estadísticas del Sitio Web, Galería de Imágenes, Asesorías y Secretarías, Directorio Telefónico, Rendición de Cuentas y Gabinete Municipal
Alcance del Servicio	Por medio de este servicio se exponen datos de relevancia para la ciudadanía en diferentes secciones de la página web de la Alcaldía de Pereira
Versión	8.5
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Página web
Proceso que soporta	Proceso misional de desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Portal de Niños	
Descripción	Es una herramienta dedicada a la población infantil para que puedan conocer el funcionamiento de la Alcaldía Municipal de una manera didáctica, intuitiva y agradable.
Alcance del Servicio	Permite a la población infantil un acercamiento a los datos del municipio y la información de relevancia, de una forma más dinámica.
Versión	8.5
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Página web
Proceso que soporta	Proceso misional de desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Emisora Cultural	
Descripción	Emisora de interés público del municipio de pereira que cumple con el objetivo de formar públicos, informar sobre hechos de ciudad y divulgar el que hacer cultural de la ciudad, de la región y del país, resaltando los valores culturales a través de diferentes programas.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Programación ininterrumpida 24 horas - Cobertura a través del dial 97.7 fm en 80 municipios del eje cafetero, norte del valle, sur de antioquia - Señal para el mundo a través de streaming - 136 Programas semanales dirigidos a todo tipo de publico con diversos contenidos desde la música colombiana y clasica hasta el jazz y el blues, pasando por el bolero, el tango el vallenato clásico, el rock, entre otros. - Programas de contenido literario, de cine, infantiles de poemas, informativo y de entrevistas a diferentes personajes de la vida cultural, social, empresarial e historica de la icudad y del mundo - Promocionar y divulgar acciones y gestiones de entes municipales - Informar sobre hechos relevantes de la ciudad
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	En producción
Categoría	http://www.pereira.gov.co/cultura/ https://www.facebook.com/EmisoraCultural http://univirtual.utp.edu.co/rac.php
Proceso que soporta	Promoción Cultural
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	No
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Oficina de promoción Cultural
Líder funcional	Esperanza Gómez
Email	dvega@pereira.gov.co



Mapas Pereira	
Descripción	El Portal de de datos libres geográficos institucional del municipio de Pereira (Risaralda - Colombia) es el mecanismo que garantiza de forma ágil, versátil y actualizada el acceso a la información geográfica, como mecanismo de Gobierno en Línea y que a su vez garantiza la accesibilidad a datos libres, esto en cabeza de la Secretaria de Planeación Municipal por medio de su Sistema de Información Geográfico (SIGPER).
Alcance del Servicio	En cumplimiento del ARTÍCULO 682. ACCESO A DATOS LIBRES (Acuerdo municipal 035 de 2016). Para garantizar el acceso a la información generada o derivada del presente plan de ordenamiento territorial y basado en la Ley 1712 de 2014, la administración deberá proporcionar el acceso a la misma, basada en sistemas de información que facilite la accesibilidad a los datos abiertos, donde se garantice los derechos de autor y “el habeas data”, según la normativa aplicable, reconocido en la sentencia T-729 del 5 de septiembre de 2002, constitucionalmente (artículo 15 C.N.), so pena de violación a los derechos fundamentados a la autodeterminación informática o la intimidad.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Página web
Proceso que soporta	Proceso misional de Gestión Estratégica
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	No
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Subsecretaria de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano
Líder funcional	Eduardo Forero González
Email	sigper@pereira.gov.co



Pagos en línea	
Descripción	El portal web de servicios tributarios brinda y pone a disposición de las entidades territoriales un producto complementario, que permite mejorar y ampliar los servicios a los contribuyentes, entidades y demás agentes que hacen parte de la cadena de valor de la gestión tributaria local.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Permite consultar, descargar, pagar en línea su factura de predial. • Permite diligenciar declaraciones • Consultar el estado de su cuenta • Realizar la declaración de actividad temporal • Emitir un paz y salvo de forma gratuita • Registrarse como usuario para utilizar el portal • Permite al usuario consultar la Información tributaria como decretos y otras normas • Consultar y descargar la factura del Impuesto de construcción
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Página Web
Proceso que soporta	Proceso misional de desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Subsecretaría de Asuntos Tributarios
Líder funcional	Jairo Alonso Quintero
Email	jairo.quintero@pereira.gov.co



Denuncia Ciudadana	
Descripción	Es un aplicativo que funciona tanto en la web como en dispositivos móviles smartphone. Esta herramienta permite a los ciudadanos de la ciudad de Pereira realizar denuncias en línea, una vez puesta la denuncia en las entidades habilitadas en el aplicativo, el ciudadano podrá hacer seguimiento sin importar si la denuncia se hace a nombre propio o anónimo. El ciudadano encontrará los diferentes tipos de denuncias habilitadas por la Alcaldía de Pereira como son las del Instituto de Movilidad de Pereira, Secretaría de Gobierno, Empresa de Aseo de Pereira, Secretaría de Salud y Policía Nacional.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Permite el registro de usuario para realizar denuncias • Permite realizar denuncias anonimas • Permite realizar seguimiento de una denuncia a partir del código de denuncia • Permite ingresar al portal web de A luchar por Pereira
Versión	7.0
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Página web
Proceso soporta que	Atención al ciudadano
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Participación Ciudadana	
Descripción	Es un servicio que dispone diferentes medios de comunicación con los cuales interactuar con la Alcaldía, encontrar preguntas, respuestas y temas de interés, ver publicaciones de otros ciudadanos y reaccionar a estas, y consultar la aceptación o negación a temas de diferentes grupos.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con un chat en línea puesta al servicio de la comunidad con el fin de optimizar la comunicación directa en tiempo real, entre la Alcaldía y los ciudadanos, incluso los que se encuentran fuera de la ciudad o del país. • Direccionamiento a las redes sociales que ofrecen diversos servicios de comunicación para mantener en contacto a los ciudadanos entre sí y en comunicación directa con la Alcaldía. • Un Foro puesto al servicio para que los diversos grupos de ciudadanos intercambien información, opciones, preguntas, respuestas y todo tipo de material sobre diversos temas. Es también un espacio para discusiones que contribuyen a generar la opinión pública. • Un blog donde los ciudadanos desarrollan contenidos y otros pueden leerlos. La información se actualiza periódicamente y éstos son plasmados en forma cronológica, apareciendo primero los textos más recientes. • Encuestas constituidas por formularios de preguntas dentro de un portal o página de internet relacionados con un hecho específico que pretende medir la opinión, aceptación o negación de dicho tema en un grupo poblacional a través de las opiniones que cada votante responde a cada una de ellas.
Versión	8.5
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Página web
Proceso que soporta	Atención al ciudadano
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Sub Portales Web	
Descripción	Este servicio es un compendio de todos los sub portales de las diferentes dependencias de la Administración Municipal.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Un enlace a la sección de Sueños de Navidad, la cual contiene imágenes de los regalos que se entregan y las actividades que se realizan.• Un enlace a la sección de Secretaría de Cultura• Un enlace a la sección de Secretaría de Educación• Un enlace a la sección de Secretaría de Planeación• Un enlace a la sección de Pereira Turística• Un enlace a la sección de Pereira es una Fiesta, la cual contiene la página de anuncio de las fiestas de la cosecha.
Versión	8.5
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Página web
Proceso que soporta	Proceso misional de desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Bienestar animal	
Descripción	Es un servicio donde se exponen secciones de recomendaciones para la adopción animal y el registro de caninos.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Contiene una galería de imágenes que permiten conocer el centro de bienestar animal• Permite realizar el registro canino para obtener la cedula animal.• Contiene una sección de adopción de mascotas
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Pruebas
Categoría	Página web
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo social
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Registro Canino	
Descripción	Es un servicio que permite a la comunidad realizar un registro de las mascotas caninas que poseen para obtener un número de identificación canina que permita identificar a la mascota en los casos que sea necesario.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Generar un registro que permita identificar a los caninos de los ciudadanos.• Permitir identificar los caninos de razas peligrosas que habitan en la ciudad de Pereira.
Versión	No aplica
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Página web (sondeox.pereira.gov.co/regcanino)
Proceso que soporta	Promoción del desarrollo social
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	No
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés Alvarez Palomino
Email	



Consulta de Datos Abiertos	
Descripción	<p>Se debe identificar los datos y la información de importancia que se generan en cada una de las dependencias de la alcaldía de Pereira con el fin de publicarla, lo que permite reutilizar información de diversas fuentes, sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura y análisis, de tal manera que se habilitan nuevas formas de tomar decisiones.</p> <p>La información que se genera se debe publicar en el portal del estado colombiano https://datos.gov.co/, esta información debe ser actualizada con periodicidad ya que es una fuente fundamental de información para la toma de muchas decisiones.</p>
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar que datos abiertos se pueden publicar de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Pereira. 2. Publicar los datos abiertos identificados de las dependencias de la Alcaldía de Pereira 3. Seguimiento a la actualización de los conjuntos de datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos. 4. Consultar la plataforma de datos abiertos para identificar que datos abiertos son los más descargados.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Digitales
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Lunes a Viernes, 8:00-12:00 y 14:00-18:00
Seguridad	No
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Sistemas de Información y Servicios Digitales
Líder funcional	Alejandro Pineda Muñoz
Email	seguridadyprivacidad@pereira.gov.co



2. Servicios para ciudadano cliente Interno (Ventanilla hacia adentro)

Apoyo a la formulación de trámites y servicios	
Descripción	Asesorar en la formulación o postulación de trámites y servicios en línea y presenciales con el funcionario encargado del trámite. El trámite y servicio en el que se va a trabajar para su postulación se escoge de dos formas, la primera es que se elige de un inventario de trámites que propone el DAFP (departamento administrativo de la función pública) mediante su aplicación SUIT (sistema único de información de trámites) para la alcaldía de Pereira, la segunda es que el líder funcional con los funcionarios de la alcaldía propongan un trámite al DAFP y este lo acepte, continuando el proceso del trámite, con el funcionario encargado se van llenando los requisitos exigidos por el SUIT, Cuando este acepta el trámite, inmediatamente es publicado en el inventario de trámites y servicios de la institución y posteriormente aparecerá en el portal Nacional de trámites y servicios WWW.NOMASFILAS.GOV.CO donde se pueden consultar los trámites y servicios a nivel nacional de todas las instituciones del país.
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener un usuario y contraseña en la plataforma (http://www.suit.gov.co/inicio#) para poder acceder y subir trámites y servicios. 2. Llenar en los requisitos del trámite lo que se pide (No escribir más, ni escribir menos). 3. Buscar en el inventario de trámites el más adecuado para la institución y trabajarlo con el funcionario idóneo. 4. En la parte jurídica montar las leyes, normas, decretos y resoluciones referentes al trámite. 5. Proponer con el funcionario idóneo de la institución, el trámite al SUIT para poder ser trabajado. 6. Tener un contacto proactivo con los funcionarios del DAFP para resolver inconvenientes.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Digitales
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Lunes a Viernes, 8:00-12:00 y 14:00-18:00
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	No
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Sistemas de Información y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés Sepúlveda Castaño
Email	tramitesyservicios@pereira.gov.co



Publicación de Datos Abiertos	
Descripción	<p>Se debe identificar los datos y la información de importancia que se generan en cada una de las dependencias de la alcaldía de Pereira con el fin de publicarla, lo que permite reutilizar información de diversas fuentes, sin restricciones de uso y en formatos de fácil lectura y análisis, de tal manera que se habilitan nuevas formas de tomar decisiones.</p> <p>La información que se genera se debe publicar en el portal del estado colombiano https://datos.gov.co/, esta información debe ser actualizada con periodicidad ya que es una fuente fundamental de información para la toma de muchas decisiones.</p>
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Identificar que datos abiertos se pueden publicar de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Pereira.2. Publicar los datos abiertos identificados de las dependencias de la Alcaldía de Pereira3. Seguimiento a la actualización de los conjuntos de datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos.4. Consultar la plataforma de datos abiertos para identificar que datos abiertos son los más descargados.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Digitales
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Lunes a Viernes, 8:00-12:00 y 14:00-18:00
Seguridad	No
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Sistemas de Información y Servicios Digitales
Líder funcional	Alejandro Pineda Muñoz
Email	seguridadyprivacidad@pereira.gov.co



Copias de seguridad (Backup)	
Descripción	Realizar las copias de seguridad de las bases de datos de misión crítica en medios magnéticos y enviarlas a custodia a la empresa de seguridad. Backup o Copias de seguridad es el proceso que se realiza con el fin de que estas copias adicionales puedan utilizarse para restaurar el original después de una eventual pérdida de datos. Las copias de seguridad garantizan dos objetivos: integridad y Horario de Atención.
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autenticación: las cuentas de usuario que representan la copia de seguridad necesitan ser autenticados a cierto nivel. Utilizar un mecanismo de autenticación es una buena manera de evitar que el esquema de la copia de seguridad sea usado por actividades sin autorizar. 2. Generación diaria de copias automáticas mediante script que se realizan en los servidores de los diferentes aplicativos. 3. Recepción de copias de seguridad en el PC donde quedan alojadas las copias de seguridad. 4. Se guardan las copias de seguridad en los medios magnéticos (Discos Duros). 5. Control: Verificación de los archivos almacenados en el medio magnético. 6. Registro en la Bitácora de copias de seguridad de servidores. 7. Las copias de seguridad son enviadas a custodia a la Compañía de Seguridad a través de comunicaciones oficiales. 8. Registro de entrega en custodia a Empresa de Seguridad de los medios físicos con las copias de seguridad.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Lunes a Viernes, 8:00-12:00 y 14:00-17:00
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	No
Responsables	
Líder de TI	Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación
Líder funcional	Cesar Augusto Palacio Franco
Email	cesar.palacio@pereira.gov.co



Prestamo de equipos	
Descripción	Préstamo de equipos tecnológicos como apoyo a las actividades propias de los funcionarios de la Administración Municipal.
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Se debe realizar la solicitud por el aplicativo de solicitudes de servicios Mantis con la debida explicación de la actividad a realizar y nombre del funcionario que se hará responsable de los Equipos.2. Actualmente se realiza préstamo de modem wifi, computador portátil, extensiones, Video Beam sujetas a Horario de Atención.3. En caso de que los equipos objeto del préstamo sufran daños o pedidas la responsabilidad reposa sobre la persona a la que se le asigna el préstamo4. El tiempo máximo del préstamo es el que dure la actividad expuesta.5. La entrega y el recibo de los mismos se realiza en la Dirección de Infraestructura tecnológica y Servicios Digitales de la Secretaria TIC.6. Todo debe quedar debidamente radicado con el Nro. de Servicio Asignado en el Mantis en el respectivo libro radicado de préstamos.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Hardware
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Lunes a Viernes, 8:00-12:00 y 14:00-17:00
Seguridad	Si
Escalabilidad	No
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Paula Andrea Zapata Villa
Email	paulazapata@pereira.gov.co



Intranet	
Descripción	<p>La principal función de la intranet es proveer de una manera lógica a la Alcaldía de Pereira para su operación, donde a través de aplicaciones de captura, informes y consultas se busca incrementar la productividad de los distintos grupos de trabajo.</p> <p>Esta solución es una gran herramienta para divulgar información de la Alcaldía a los empleados de una manera práctica, sencilla y oportuna, buscando que los funcionarios estén informados en todo momento de las últimas noticias y programas.</p> <p>Además de esto la intranet tiene un gran propósito como archivo documental de la Alcaldía de Pereira, pasando a complementar el archivo físico de la organización, buscando sistematizar la información y dejando en el archivo físico los documentos estrictamente necesarios.</p> <p>Esto se complementa con un buen buscador dentro de la intranet para conseguir de una manera ágil y eficaz los diferentes documentos y la distinta información de la que requieran los funcionarios de la Alcaldía de Pereira en el momento oportuno y ahorrando tiempo y esfuerzos en la búsqueda de la información solicitada.</p>
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad a la mayor cantidad de personas 2. Se puede acceder desde cualquier lugar sin importar su posición geográfica. 3. Aumento de eficiencia 4. Reducción de costos de operación de la organización.
Versión	3.3.1
Clasificación	
Tipo	Digital
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas 7 días de la semana
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Correo electrónico	
Descripción	<p>Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital como imágenes, videos, audios, archivos comprimidos, etc. El funcionamiento del correo electrónico es similar al del correo postal, la diferencia de este es que se realiza en modo instantáneo por medio de un medio de Internet, permitiendo una globalización permitiendo llegar a cualquier parte de la tierra.</p> <p>La utilización de un correo electrónico es muy versátil, permitiendo usarse como simple propósito personal, hasta algo más avanzado como fomentar y desempeñar estrategias de marketing y generación de negocios públicos y privados.</p>
Alcance del Servicio	1. 15 Gigabytes de almacenamiento por usuario 2. Dominio Corporativo 3. Dominio funcional en la plataforma GMAIL
Versión	Versión acorde a Gmail, Google LLC
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Gmail
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Usuarios administrados por Secretaría TIC y Claves protegidas por seguridad de Google
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Servicio de Impresiones	
Descripción	<p>1. Se tiene un servidor virtual donde se encuentran instaladas las impresoras tanto en el palacio municipal y en sus sedes externas.</p> <p>2. Las impresoras son multifuncionales de alto rendimiento su volumen de impresión por cada tóner tiene un aproximado de 10.000 páginas con una velocidad de 42 ppm (páginas por minuto) y nos arrojan información detallada de la cantidad de impresión y copias.</p> <p>3. Los documentos escaneados es un valor agregado y pueden ser enviados al correo electrónico de cada usuario o a una USB.</p> <p>4. Este tipo de impresoras tienen la capacidad de imprimir, escanear y fotocopiar a doble cara de forma automática.</p>
Alcance del Servicio	<p>1. Todos los empleados deben tener usuario en el mantis para poder hacer la solicitud del servicio de impresión</p> <p>2. Se debe realizar la solicitud por el aplicativo de solicitudes de servicios Mantis con la debida información del problema que presenta la maquina</p> <p>3. Cada usuario puede hacer la solicitud para agregar el correo en la impresora y de este modo puedan enviar sus documentos escaneados de manera más eficiente a una cuenta específica</p> <p>4. Se realizan capacitaciones a los usuarios según sus necesidades y requerimientos</p> <p>5. Desde cualquier equipo se puede imprimir en diferentes máquinas y de esta forma facilitar el servicio en caso de que alguna de ellas se encuentre en avería</p>
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	N/A
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	7:30, a 12:00 am de 14:00pm a 6:30pm, 7 días
Seguridad	Contraseña de acceso y firewall de red
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Néstor Johan Valencia Marín
Email	nestor.valencia@pereira.gov.co



Servicio de conexión a red LAN y WIFI	
Descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prestar servicio de red de datos en todas las instalaciones internas y externas de la Alcaldía de Pereira. 2. Servicio de WIFI en la Alcaldía de Pereira. 3. Servicio de Fibra Óptica en Sedes como: Cultura, Salud, Palacio Nacional, Torre Central, El Administrativo el Lago y Bomberos. 4. Mantener arriba el servicio de red de Datos Alámbrica e Inalámbrica. 5. El servicio permite que todos los aplicativos web, impresión y de acceso a Internet para que sean utilizados por todos los usuarios internos. 6. Velocidad de descarga de 200 megabytes
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cada usuario debe tener un perfil en la red (local - wifi) solicitado a través del SAIA 2. Las solicitudes técnicas se realizan por Mantis o vía Telefónica 3. El primero en atender la Solicitud es Mesa de Servicios Tecnológicos, si no hay solución se eleva el servicio.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Red
Estado	Producción
Categoría	Web Portal
Proceso soporta que	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	SI (Firewall, WPA2, Mikrotik)
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Héctor Jaime Mejía Duque
Email	hector.mejia@pereira.gov.co



Mesa de Servicio	
Descripción	<p>La Mesa de Servicio ofrece servicios de soporte técnico nivel 0 y 1, y escalamiento de los mismos a nivel 2 o proveedores externos, se encarga de responder incidentes técnicos dentro de la infraestructura de tecnología o los servicios que provee la red de datos de la Alcaldía de Pereira, llevando un registro y control de los mismos, además gestiona grandes volúmenes de transacciones telefónicas y personales, refiriéndolas a otras partes de la organización donde serán debidamente tramitadas, y dentro de las competencias más técnicas realiza de forma remota o con desplazamiento del personal la gestión para la resolución de requerimientos e incidencias.</p> <p>Un técnico recibe la incidencia, consulta o solicitud vía telefónica, programa de gestión de HelpDesk (Mantis) o presencial y la redirige a los técnicos especializados en dicha tarea. Posee habilidades y conocimientos básicos de TI, pudiendo resolver en primera llamada un número determinado de incidencias.</p> <p>La Mesa de Servicio tiene también el objetivo de facilitar la comunicación entre el usuario que presenta el incidente y el equipo de soporte encargado de solucionarlo, y su propósito es mantener activa la infraestructura y los servicios en el día a día.</p>
Alcance del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software 2. Inventario de hardware 3. Inventario de Software 4. Resolución y atención de incidencias y requerimientos 5. Instalación y cambio de equipos 6. Reparación de hardware 7. Conceptos técnicos de baja de equipos 8. Mantenimiento de redes
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Apoyo
Estado	Producción
Categoría	Mantis
Proceso que soporta	Proceso misional del desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	Lunes a Jueves 7:30am a 12:00m y 2:00pm a 6:30 pm, Viernes 8:00 am a 6:00pm.
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Juliana Rengifo Aguirre
Email	Juliana.rengifo@pereira.gov.co





Registro para Prestamo de Bicicletas	
Descripción	El Sistema de Bicicletas Compartidas es un plan piloto implementando por la Alcaldía de Pereira en convenio con el Ministerio de Transporte en el marco de la agenda ambiental interministerial, con el objetivo de promover el uso de la bicicleta como una opción efectiva de transporte. El programa cuenta con 50 bicicletas ubicadas en 4 estaciones, que pueden ser utilizadas durante 24 horas, disponibles para funcionarios y contratista de la administración central, entidades descentralizadas y ediles.
Alcance del Servicio	El sistema cuenta con un aplicativo en línea, en el que los usuarios realizan su inscripción y solicitan el préstamo de las bicicletas. Además, pueden verificar el tiempo de uso, ubicación de las estaciones, noticias y eventos relacionados con el programa.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Digitales
Estado	Producción
Categoría	Página web
Proceso que soporta	N/A
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Bienes Muebles y Recursos Físicos
Líder funcional	Juliana Arango Vallejo
Email	



Certificado de inducción	
Descripción	<p>El certificado de inducción es un servicio que permite a las personas que se encuentran en proceso de contratación, conocer las diferentes políticas de seguridad y salud en el trabajo, además permite conocer otros aspectos de seguridad en el trabajo, como el ARL con el que trabaja la Alcaldía de Pereira y otros aspectos de relevancia que se evalúan por medio de un cuestionario, el certificado que se genera tiene validez de un año.</p> <p>También se cuenta con la certificación Docente la cuál sirve para capacitar a los docentes de los colegios y la certificación de bomberos.</p>
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Permite la explicación de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo por medio de la lectura de los diferentes documentos que se le presentan al usuario en esta sección. • Por medio de una evaluación de 20 preguntas se examina si se obtuvo el conocimiento por parte de la persona que realizó la prueba. • Se da un soporte de aprobación de la evaluación con validez de un año.
Versión	N/A
Clasificación	
Tipo	Información
Función de negocio	Información
Estado	Producción
Categoría	Página web
Proceso que soporta	Proceso misional de desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales
Líder funcional	Carlos Andrés González Parra
Email	soporteti@pereira.gov.co



Ordenes de pago	
Descripción	Este servicio permite realizar la gestión de ordenes de pago a contratistas y proveedores disminuyendo el uso de papel al interior de la Administración Municipal, tanto firmas, como carga de documentos que soporten el contrato para realizar finalmente la asignación de planilla y envío a la fiduciaria. A partir de ese momento el contratista o proveedor puede realizar seguimiento a su pago en el servicio de Ordenes de pago.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Permite realizar la gestión de ordenes de pago a los administradores de cada dependencia• Permite realizar la carga de informes a los contratistas o proveedores para la firma de los supervisores• Permite a los supervisores aprobar los informes de ejecución de actividades de los contratistas y/o proveedores.• Permite realizar trazabilidad a todos los procesos que se se han realizado y se están realizando en cuanto a pagos de la Alcaldía de Pereira.
Versión	3.1
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Intranet
Proceso que soporta	Proceso misional de desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	Si
Escalabilidad	Si
Flexibilidad	Si
Responsables	
Líder de TI	Secretaría TIC
Líder funcional	Carlos Andrés Alvaréz Palomino
Email	



Procesos contractuales	
Descripción	Este servicio permite realizar procesos contractuales desde su inicio, como la elaboración de estudios previos o una necesidad basada en la visualización de la misma y la elaboración del contrato hasta la culminación de la ejecución de este.
Alcance del Servicio	<ul style="list-style-type: none">• Permite generar los documentos soportes basados en las plantillas que se encuentran en el sistema de información (estudios previos, análisis del sector, análisis de la propuesta, minuta, actas, etc).• Bodega de terceros, por medio de la cual se puede almacenar la documentación soporte de todos los terceros o contratistas (Cédula, estudios, experiencia, certificados, antecedentes, etc).• Permite la asignación de los responsables de las actividades dependiendo de los roles del usuario en la dependencia a la que pertenezca o el cargo que ocupe.• Permite parametrizar cualquier tipo de proceso contractual (arrendamiento, prestación de servicios profesionales, apoyo a la gestión, etc).
Versión	3.1
Clasificación	
Tipo	Información
Estado	Producción
Categoría	Intranet
Proceso que soporta	Proceso misional de desarrollo económico
Atributos de Calidad	
Horario de Atención	24 horas, 7 días
Seguridad	X
Escalabilidad	X
Flexibilidad	X
Responsables	
Líder de TI	Secretaría TIC
Líder funcional	Carlos Andrés Alvaréz Palomino
Email	



Sistemas de Información

Los sistemas de información hacen parte del directorio de Sistemas de información, para lo cual se destina una sección a cada uno de ellos en profundidad, para realizar consultas acerca de uno de nuestros sistemas de información, por favor dirigirse al Directorio de Sistemas de información.