



ALCALDIA DE PEREIRA

## CATALOGO DE SERVICIOS DE T.I.

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Diciembre 6 de 2018

# ALCALDIA DE PEREIRA

## POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

### ARQUITECTURA TI DOMINIO ESTRATEGIA TI

## CATALOGO DE SERVICIOS DE T.I.





## FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	<b>CATALOGO DE SERVICIOS T.I.</b>				
Sumario	El presente documento surge a partir de la aplicación de los lineamientos y estándares de la "Estrategia de TI", 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	Plan Estratégico de Tecnologías de Información y Comunicaciones Catálogo de Servicios de TI Estrategia de TI PETIC				
Formato:	PDF y DOC	Lenguaje:	Español		
Dependencia:	Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación				
Código:	N/A	Versión	1.0	Estado	En Aprobación
Categoría	Documento Técnico, Implementación de la Política de Gobierno Digital en Dominio Estrategia TI				
	Componente:	TIC para EL ESTADO			
	Habilitador Transversal:	ARQUITECTURA T. I			
	Lineamientos y Estándares:	Modelo de Arquitectura IT4+			
	Dominio:	Estrategia TI			
	Herramientas:	G.ES.04 Guía para la definición del catálogo de servicios de TI Catálogo de servicios de TI - LI.ES.11 Definición de la oferta de servicios de TI - EL.ES.10 PETI - articles-15031_recurso_pdf			
Asesor (es):	Magister Carlos Mario Arteaga Pacheco Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados				
Autor (es):	Ingeniero Andrés Julián Grajales Marín Contratista Prestación de Servicios Profesionales Especializados				
Revisó:	Diego Fernando Bonilla Ríos Director de Sistemas de Información y Servicios Digitales				
Aprobó:	Cesar Castaño Obando Director de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				



HISTÓRICO

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
1.0	15/11/2018	Emisión del documento



## CONTENIDO

	Pág.
1 INTRODUCCION .....	5
2 APOYO A LA FORMULACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS .....	6
3 DATOS ABIERTOS.....	8
4 PUNTOS VIVE DIGITAL .....	10
5 CONVENIOS INSTITUCIONALES .....	12
6 BACKUP .....	14
7 PRESTAMO DE EQUIPOS.....	16
8 INTRANET .....	18
9 HOSTING.....	20
10 CORREO .....	22
11 IMPRESION .....	24
12 RED LOCAL - WIFI .....	26
13 MESA DE AYUDA .....	28



## 1 INTRODUCCION

El presente documento tiene como objetivo fundamentar y especificar las características de los servicios de TIC que ofrece actualmente la Secretaria de Tecnologías de la Información y la Comunicación a los funcionarios de la Alcaldía de Pereira, a fin de mejorar los procesos de intercambio, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para la Alcaldía de Pereira.

El catálogo de servicios de TI es la estrategia de navegación del área de tecnología de la secretaría TIC donde se define y delimita cuales son los servicios que actualmente se prestan a través de aplicativos operativos. Con el fin de estandarizar los servicios de Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC) que la Oficina de Informática brinda a todas las dependencias y secretarías de la Alcaldía de Pereira.



Nombre del Servicio			
<b>2 APOYO A LA FORMULACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad		Seguridad	X
Ahorro	X	Otros	
Versión del Servicio	N/A		
Líder de TI	Dirección de información y Servicios Digitales		
Líder Funcional	Carlos Andrés Sepúlveda Castaño		
Email	tramitesyservicios@pereira.gov.co		
Descripción Detallada de la Funcionalidad			
<p>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 <a href="http://WWW.NOMASFILAS.GOV.CO">WWW.NOMASFILAS.GOV.CO</a> donde se pueden consultar los trámites y servicios a nivel nacional de todas las instituciones del país.</p>			
Características del Servicio			
Tener un usuario y contraseña en la plataforma ( <a href="http://www.suit.gov.co/inicio#">http://www.suit.gov.co/inicio#</a> ) para poder acceder y subir trámites y servicios.			
Llenar en los requisitos del trámite lo que se pide (No escribir más, ni escribir menos).			
Buscar en el inventario de trámites el más adecuado para la institución y trabajarlo con el funcionario idóneo.			
En la parte jurídica montar las leyes, normas, decretos y resoluciones referentes al trámite.			
Proponer con el funcionario idóneo de la institución, el trámite al SUIT para poder ser trabajado.			
Tener un contacto proactivo con los funcionarios del DAFP para resolver inconvenientes.			
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades			
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros			
<b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción			
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz
N/A	N/A	N/A	N/A



Nombre del Servicio									
<b>2 APOYO A LA FORMULACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS</b>									
Posee Soporte:	Si	X	No		Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
						01	01	2014	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios	X	Contratistas	X		Usuarios				
CANAL DE PRESTACION									
Presencial	X	Virtual			Mixto				
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira								
Soporte	Dirección de información y Servicios Digitales 3248143								
Horario de soporte	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm								
Horario de Servicio	5 días a la semana								
Calendario de Mantenimiento	N/A								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	1 DIA								
Tiempo de Solución del Servicio:	20 Días Sujetos aprobación del DAFP								
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	90 Días Sujetos aprobación del DAFP								
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO		MEDIO		ALTO	X				
INDICADORES DEL SERVICIO									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de trámites y servicios.</li> <li>• Numero de trámites y servicios en línea.</li> <li>• Numero de trámites y servicios adoptados por el SUIT.</li> <li>• Numero de trámites y servicios adoptados por los usuarios.</li> </ul>									



Nombre del Servicio				
<b>3 DATOS ABIERTOS</b>				
BENEFICIOS PARA EL USUARIO				
Fiabilidad	X	Seguridad		Flexibilidad
Ahorro		Otros		
Versión del Servicio	N/A			
Líder de TI	Dirección de información y Servicios Digitales			
Líder Funcional	Alejandro Pineda Muñoz			
Email	seguridadyprivacidad@pereira.gov.co			
Descripción Detallada de la Funcionalidad				
<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 <a href="https://datos.gov.co/">https://datos.gov.co/</a>, esta información debe ser actualizada con periodicidad ya que es una fuente fundamental de información para la toma de muchas decisiones.</p>				
Características del Servicio				
Identificar que datos abiertos se pueden publicar de las diferentes dependencias de la Alcaldía de Pereira.				
Publicar los datos abiertos identificados de las dependencias de la Alcaldía de Pereira				
Seguimiento a la actualización de los conjuntos de datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos.				
Consultar la plataforma de datos abiertos para identificar que datos abiertos son los más descargados.				
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades				
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros <b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción				
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz	
N/A	N/A	N/A	N/A	





Nombre del Servicio											
<b>3 DATOS ABIERTOS</b>											
Posee Soporte: Si				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
									01	08	2017
USUARIO OBJETIVO											
Cliente Interno					Cliente Externo						
Funcionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios							
CANAL DE PRESTACION											
Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>	Virtual	<input type="checkbox"/>	Mixto	<input type="checkbox"/>						
NIVEL DE SERVICIO											
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira										
Soporte	Dirección de información y Servicios Digitales 3248143										
Horario de soporte	Lunes a viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm										
Horario de Servicio	5 días a la semana										
Calendario de Mantenimiento	N /A										
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	5 Días (Para recibir el servicio y evaluar su viabilidad)										
Tiempo de Solución del Servicio:	15 Días										
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	30 Días										
GRADO DE ACEPTACIÓN											
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>						
INDICADORES DEL SERVICIO											
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero de conjuntos de datos actualizados en el portal de datos abiertos.</li> <li>• Número del conjunto de datos abiertos ingresados al portal de datos abiertos.</li> </ul>											



Nombre del Servicio				
<b>4 PUNTOS VIVE DIGITAL</b>				
BENEFICIOS PARA EL USUARIO				
Fiabilidad		Seguridad		Flexibilidad <b>X</b>
Ahorro	<b>X</b>	Otros		
Versión del Servicio	N/A			
Líder de TI	Dirección de Información y Servicios Digitales			
Líder Funcional	Eliana María Villada Ospina			
Email	coordinacionvivedigital@pereira.gov.co			
Descripción Detallada de la Funcionalidad				
<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>				
Características del Servicio				
Se ofrecen capacitaciones en Ofimática, Excel, Mantenimiento de Equipos de Cómputo, Fotografía, entre otros (bajo demanda) Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus				
Se ofrece servicio de entretenimiento con consolas de videojuegos Xbox 360, One y PS4				
Se tienen equipos destinados a los tramites en línea en los Puntos Vive Digital				
Se ofrece servicio de Internet a la comunidad en los Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus				
En los Puntos Vive Digital Plus se puede realizar grabación y edición de videos				
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades				
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros				
<b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción				
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz	
N/A	N/A	N/A	N/A	



Nombre del Servicio									
<b>4 PUNTOS VIVE DIGITAL</b>									
Posee Soporte:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	N	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
			o			01	03	2014	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios	<input type="checkbox"/>	Contratistas	<input type="checkbox"/>	Usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>				
CANAL DE PRESTACION									
Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>	Virtual	<input type="checkbox"/>	Mixto	<input type="checkbox"/>				
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega	Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus								
Soporte	Dirección de Información y Servicios Digitales								
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm								
Horario de Servicio	5 días a la semana								
Calendario de Mantenimiento	N/A								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	1 Día								
Tiempo de Solución del Servicio:	10 Días (en solicitudes de nuevos cursos los tiempos pueden cambiar debido a la disponibilidad de los profesores)								
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	15 Días								
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
INDICADORES DEL SERVICIO									
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de usuarios capacitados en los diferentes cursos ofertados.</li> <li>• Número de cursos dictados.</li> <li>• Personas atendidas en trámites, navegación, entretenimiento en los diferentes Puntos Vive Digital y Vive Digital Plus.</li> </ul>									



Nombre del Servicio			
<b>5 CONVENIOS INSTITUCIONALES</b>			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad		Seguridad	X
Ahorro		Otros	
Flexibilidad			X
Versión del Servicio	N/A		
Líder de TI	Dirección de Información y Servicios Digitales		
Líder Funcional	Juan Manuel Ríos Gómez		
Email	ceropapel@pereira.gov.co		
Descripción Detallada de la Funcionalidad			
<p>Establecer convenios interinstitucionales para alcanzar los objetivos de la política de Ciudades Inteligentes enmarcados en la estrategia de Gobierno Digital.</p>			
Características del Servicio			
Buscar grupos de interés que puedan contribuir a las soluciones a un tema en particular.			
Desarrollar proyectos conjuntos para la obtención de recursos de diferentes fuentes.			
Buscar alianzas con instituciones públicas.			
Promover iniciativas interinstitucionales.			
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades			
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros <b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción			
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz
N/A	N/A	N/A	N/A



Nombre del Servicio									
<b>5 CONVENIOS INSTITUCIONALES</b>									
Posee Soporte:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	N	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
			o			18	01	2018	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios	<input type="checkbox"/>	Contratistas	<input type="checkbox"/>	Usuarios	<input type="checkbox"/>				X
CANAL DE PRESTACION									
Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>	Virtual	<input type="checkbox"/>	Mixto	<input type="checkbox"/>				
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira								
Soporte	Dirección de Información y Servicios Digitales 3248143								
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm								
Horario de Servicio	5 días a la semana								
Calendario de Mantenimiento	N/A								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	15 Días								
Tiempo de Solución del Servicio:	60 Días								
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	90 Días								
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
INDICADORES DEL SERVICIO									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de convenios alcanzados.</li> </ul>									



Nombre del Servicio			
<b>6 BACKUP</b>			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad	X	Seguridad	X
Ahorro		Otros	
Versión del Servicio	N/A		
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales		
Líder Funcional	Cesar Augusto Palacio Franco		
Email	Cesar.palacio@pereira.gov.co		
Descripción Detallada de la Funcionalidad			
<p>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 disponibilidad.</p>			
Características del Servicio			
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.			
Generación diaria de copias automáticas mediante script que se realizan en los servidores de los diferentes aplicativos.			
Recepción de copias de seguridad en el PC donde quedan alojadas las copias de seguridad.			
Se guardan las copias de seguridad en los medios magnéticos (Discos Duros).			
Control: Verificación de los archivos almacenados en el medio magnético.			
Registro en la Bitácora de copias de seguridad de servidores.			
Las copias de seguridad son enviadas a custodia a la Compañía de Seguridad a través de comunicaciones oficiales.			
Registro de entrega en custodia a Empresa de Seguridad de los medios físicos con las copias de seguridad.			
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades			
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros <b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción			
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz
N/A	N/A	N/A	N/A



Nombre del Servicio									
<b>6 BACKUP</b>									
Posee Soporte:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
						30	01	2006	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios					
CANAL DE PRESTACION									
Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>	Virtual	<input type="checkbox"/>	Mixto					
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira								
Soporte	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales								
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm								
Horario de Servicio	5 días a la semana								
Calendario de Mantenimiento	N/A								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	Periódicamente la secretaria realiza cada 15 días backup (Intranet, Cartera Hacienda, Mantis, Passivo Col, Formas [SGI-SIIF]) Periódicamente la secretaría realiza todos los días backup (SAIA, SIIF, SIG)								
Tiempo de Solución del Servicio:	15 días (envió estatal)								
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	20 días								
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
INDICADORES DEL SERVICIO									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Número de copias de seguridad</li> <li>Numero de traslados a empresa de Seguridad</li> </ul>									



Nombre del Servicio				
<b>7 PRESTAMO DE EQUIPOS</b>				
BENEFICIOS PARA EL USUARIO				
Fiabilidad	X	Seguridad		Flexibilidad
Ahorro		Otros		
Versión del Servicio	N/A			
Líder de TI	Dirección de Infraestructura y Servicios Digitales			
Líder Funcional	Paula Andrea Zapata Villa			
Email	<a href="mailto:Paula.zapata@pereira.gov.co">Paula.zapata@pereira.gov.co</a>			
Descripción Detallada de la Funcionalidad				
Préstamo de equipos tecnológicos como apoyo a las actividades propias de los funcionarios de la Administración Municipal.				
Características del Servicio				
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.				
Actualmente se realiza préstamo de modem wifi, computador portátil, extensiones, Video Beam sujetas a disponibilidad.				
En caso de que los equipos objeto del préstamo sufran daños o perdidas la responsabilidad reposa sobre la persona a la que se le asigna el préstamo				
El préstamo máximo del préstamo es el que dure la actividad expuesta.				
La entrega y el recibo de los mismos se realiza en la Secretaria de TIC Dirección de Infraestructura tecnológica y Servicios Digitales.				
Todo debe quedar debidamente radicado con el Nro. de Servicio Asignado en el Mantis en el respectivo libro radicado de préstamos.				
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades				
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros				
<b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción				
Sistema / Entidad	Información que se intercambia		Tipo de Integración	Estado Interfaz
N/A	N/A		N/A	N/A





Nombre del Servicio									
<b>7 PRESTAMO DE EQUIPOS</b>									
Posee Soporte:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
						02	02	2015	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios					
CANAL DE PRESTACION									
Presencial	<input checked="" type="checkbox"/>	Virtual	<input type="checkbox"/>	Mixto					
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira								
Soporte	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales								
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm								
Horario de Servicio	5 días a la semana								
Calendario de Mantenimiento	N/A								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	10 minutos								
Tiempo de Solución del Servicio:	Inmediato (previa aceptación de solicitud por el mantis)								
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	Inmediato (previa aceptación de solicitud por el mantis)								
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
INDICADORES DEL SERVICIO									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nro. de Solicitudes prestadas efectivas.</li> </ul>									



Nombre del Servicio					
<b>8 INTRANET</b>					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			
Versión del Servicio	V 3.3.1				
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				
Líder Funcional	Carlos Andrés González Parra				
Email	soporteti@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<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>					
Características del Servicio					
Accesibilidad a la mayor cantidad de personas					
Se puede acceder desde cualquier lugar sin importar su posición geográfica.					
Aumento de eficiencia					
Reducción de costos de operación de la organización.					
Sistemas con los que se integra internamente o interoperara con otras entidades					
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros <b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción					
Sistema / Entidad	Información que se intercambia			Tipo de Integración	Estado Interfaz



Nombre del Servicio												
<b>8 INTRANET</b>												
Sharepoint			Inicio de sesión, archivos				1	3				
Posee Soporte: Si			<input checked="" type="checkbox"/>	N	o		Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa	
									01	05	2017	
USUARIO OBJETIVO												
Cliente Interno					Cliente Externo							
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios						
CANAL DE PRESTACION												
Presencial				Virtual		<input checked="" type="checkbox"/>	Mixto					
NIVEL DE SERVICIO												
En donde se entrega			Alcaldía de Pereira									
Soporte			Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales									
Horario de soporte			Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm									
Horario de Servicio			24 /7									
Calendario de Mantenimiento			N/A									
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:			Inmediata									
Tiempo de Solución del Servicio:			Inmediata (dependiendo del nivel de complejidad del requerimiento puede extenderse el tiempo de solución)									
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:			48 horas									
GRADO DE ACEPTACIÓN												
BAJO			MEDIO			ALTO		<input checked="" type="checkbox"/>				
INDICADORES DEL SERVICIO												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Total de visitas a la intranet</li> <li>• Visitantes</li> <li>• Páginas vistas por visita.</li> </ul>												



Nombre del Servicio			
<b>9 HOSTING</b>			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad	X	Seguridad	X
Ahorro	X	Otros	
Versión del Servicio	V8.5		
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales		
Líder Funcional	Carlos Andrés González Parra		
Email	soporteti@pereira.gov.co		
Descripción Detallada de la Funcionalidad			
<p>La página web está desarrollada con lenguajes de marcado como el HTML, que pueden ser interpretados por los navegadores. De esta forma, la página puede presentar información en distintos formatos (texto, imágenes, sonidos, videos, animaciones), estar asociada a datos de estilo o contar con aplicaciones interactivas.</p> <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>			
Características del Servicio			
Accesibilidad a la mayor cantidad de personas			
Se puede acceder desde cualquier lugar sin importar su posición geográfica.			
Aumento de eficiencia			
Reducción de costos de operación de la organización.			
Velocidad de carga			
Contenidos			
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades			
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros <b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción			
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz
Portal Tributario	Inicio de sesión	1	3
Curadurías	Inicio de Sesión, integración de información caracterizada en página web, pago en línea PSP	1	3



Nombre del Servicio										
<b>9 HOSTING</b>										
Inmobiliarias			Inicio de Sesión, csv				1		3	
Empresa de Energía			Inicio de Sesión, csv				1		3	
Biblioteca Publica			Préstamos de Libros ONLINE				1		3	
Motor de Búsqueda MIN			Búsqueda de información dentro del portal, archivos y textos				1		3	
Posee Soporte:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa		
						06	02	2017		
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios	<input type="checkbox"/>					
CANAL DE PRESTACION										
Presencial	<input type="checkbox"/>	Virtual	<input checked="" type="checkbox"/>	Mixto	<input type="checkbox"/>					
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira									
Soporte	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales									
Horario de soporte	Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm									
Horario de Servicio	24/7									
Calendario de Mantenimiento	N/A									
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	Inmediata									
Tiempo de Solución del Servicio:	Inmediata (dependiendo del nivel de complejidad del requerimiento puede extenderse el tiempo de solución y elevarse el requerimiento al proveedor unocerouno (101))									
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	96 horas									
GRADO DE ACEPTACIÓN										
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>					
INDICADORES DEL SERVICIO										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Total de visitas a la página web</li> <li>Visitantes</li> <li>Páginas vistas por visita.</li> </ul>										



Nombre del Servicio					
<b>10 CORREO</b>					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			
Versión del Servicio	GMAIL				
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				
Líder Funcional	Carlos Andrés González Parra				
Email	soporteti@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<p>Es un servicio web el cual permite a los usuarios enviar y recibir mensajes a través de diferentes puertos de red y protocolos configurados internamente (también denominados mensajes electrónicos o cartas electrónicas) mediante sistemas de comunicación electrónicos.</p> <p>El concepto se utiliza principalmente para denominar al sistema que brinda este servicio vía Internet mediante el protocolo SMTP (Simple Mail Transfer Protocol), Los mensajes de correo electrónico posibilitan el envío, además de texto, de cualquier tipo de documento digital como imágenes, videos, audios, archivos comprimidos, etc.</p> <p>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>					
Características del Servicio					
15 Gigas de almacenamiento					
Dominio Corporativo					
Dominio funcional en la plataforma GMAIL					
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades					
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros					
<b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción					
Sistema / Entidad	Información que se intercambia			Tipo de Integración	Estado Interfaz



Nombre del Servicio										
<b>10 CORREO</b>										
N/A			N/A			N/A		N/A		
Posee Soporte: Si			X	N	o	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
								01	01	2014
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios	X	Contratistas	X	Usuarios						
CANAL DE PRESTACION										
Presencial				Virtual		X	Mixto			
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega			Alcaldía de Pereira							
Soporte			Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales							
Horario de soporte			Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm							
Horario de Servicio			24/7							
Calendario de Mantenimiento			N/A							
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:			2 Horas							
Tiempo de Solución del Servicio:			24 Horas							
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:			48 Horas							
GRADO DE ACEPTACIÓN										
BAJO			MEDIO			ALTO		X		
INDICADORES DEL SERVICIO										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cantidad de correos creados.</li> <li>• Correos Activos</li> <li>• Correos Suspendidos</li> <li>• Correos sin uso en determinado tiempo</li> </ul>										



Nombre del Servicio					
<b>11 IMPRESION</b>					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			
Versión del Servicio	N\A				
Líder de TI	Dirección de infraestructura tecnológica y servicios digitales				
Líder Funcional	Néstor Johan Valencia Marín				
Email	Nestor.valencia@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tiene un servidor virtual donde se encuentran instaladas las impresoras tanto en el palacio municipal y en sus sedes externas.</li> <li>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 42ppm y nos arrojan información detallada de la cantidad de impresión y copias.</li> <li>Los documentos escaneados es un valor agregado y pueden ser enviados al correo electrónico de cada usuario o a una USB.</li> <li>Este tipo de impresoras tienen la capacidad de imprimir, escanear y fotocopiar a doble cara de forma automática.</li> <li>La compañía DATECSA S.A es la empresa encargada en suministrar las impresoras de la Alcaldía de Pereira y sus entes descentralizados, quien al mismo tiempo da soporte técnico frente a cualquier inconveniente que se presente con respecto al funcionamiento de las máquinas y cambio de alguna parte o pieza que sea necesario.</li> </ul>					
Características del Servicio					
Todos los empleados deben tener usuario en el mantis para poder hacer la solicitud del servicio de impresión					
Se debe realizar la solicitud por el aplicativo de solicitudes de servicios Mantis con la debida información del problema que presenta la maquina					
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 especifica					
Se realizan capacitaciones a los usuarios según sus necesidades y requerimientos					
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					
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades					





Nombre del Servicio										
<b>11 IMPRESION</b>										
Tipo de Integración: 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros										
Estado de Interfaz: 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción										
Sistema / Entidad			Información que se intercambia				Tipo de Integración		Estado Interfaz	
Kyocera Command Center RX			Detalle de impresora (ip, %toner, correos registrados)				1		3	
Posee Soporte: Si			<input checked="" type="checkbox"/>	N	o	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
						10	02	2014		
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios				
CANAL DE PRESTACION										
Presencial			<input checked="" type="checkbox"/>	Virtual				Mixto		
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega			Alcaldía de Pereira							
Soporte			Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales							
Horario de soporte			Lunes a Viernes 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm							
Horario de Servicio			5 días a la semana							
Calendario de Mantenimiento			Una vez al año y en común acuerdo con la empresa DATECSA							
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:			5 minutos (Dentro de la Alcaldía)				5 minutos (Sede Externas)			
Tiempo de Solución del Servicio:			5 minutos (Dentro de la Alcaldía)				30 minutos (Sedes Externas)			
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:			10 minutos (Dentro de la Alcaldía)				24 horas (Sedes Externas)			
GRADO DE ACEPTACIÓN										
BAJO			MEDIO				ALTO		<input checked="" type="checkbox"/>	
INDICADORES DEL SERVICIO										
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de servicio de mesa de ayuda nivel 1.</li> <li>Solicitud de servicio por parte de la empresa a nivel 2.</li> <li>Páginas impresas y copias.</li> <li>Documentos escaneados.</li> </ul>										



Nombre del Servicio			
<b>12 RED LOCAL - WIFI</b>			
BENEFICIOS PARA EL USUARIO			
Fiabilidad	X	Seguridad	X
Ahorro	X	Otros	
Flexibilidad			X
Versión del Servicio	N\A		
Líder de TI	Dirección de infraestructura tecnológica y servicios digitales		
Líder Funcional	Héctor Jaime Mejía Duque		
Email	hector.mejia@pereira.gov.co		
Descripción Detallada de la Funcionalidad			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar servicio de red de datos en todas las instalaciones internas y externas de la Alcaldía de Pereira.</li> <li>• Servicio de WIFI en la Alcaldía de Pereira.</li> <li>• Servicio de Fibra Óptica en Sedes como: Cultura, Salud, Palacio Nacional, Torre Central, El Administrativo el lago Y bomberos.</li> <li>• Mantener arriba el servicio de red de Datos Alámbrica e Inalámbrica.</li> <li>• El servicio permite que todos los aplicativos webs, impresión y de Internet sean utilizados por todos los usuarios internos.</li> <li>• 200 megas de Internet</li> </ul>			
Características del Servicio			
Cada usuario debe tener un perfil en la red (local - wifi) solicitado a través del SAIA			
Las solicitudes técnicas se realizan por Mantis o vía Telefónica			
El primero en atender la Solicitud es Mesa de Servicios Tecnológicos, si no hay solución se eleva el servicio.			
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades			
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros			
<b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción			
Sistema / Entidad	Información que se intercambia	Tipo de Integración	Estado Interfaz
UNE	Dirección MAC, usuario, nombre equipo	4	3



Nombre del Servicio									
<b>11 IMPRESION</b>									
Posee Soporte:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio	dd	mm	aaaa	
						01	01	2000	
USUARIO OBJETIVO									
Cliente Interno					Cliente Externo				
Funcionarios	<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas	<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios					
CANAL DE PRESTACION									
Presencial	<input type="checkbox"/>	Virtual	<input type="checkbox"/>	Mixto	<input checked="" type="checkbox"/>				
NIVEL DE SERVICIO									
En donde se entrega	Alcaldía de Pereira y Sedes Externas								
Soporte	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales								
Horario de soporte	7.30ª, a 12.00 am de 14:00pm a 6.30pm								
Horario de Servicio	7 días a la semana								
Calendario de Mantenimiento	Cada vez que se requiera por fallas en el servicio								
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:	24 horas								
Tiempo de Solución del Servicio:	5-10 minutos (Sujeto a disponibilidad de usuario)								
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:	(Sujeto a disponibilidad de usuario)								
GRADO DE ACEPTACIÓN									
BAJO	<input type="checkbox"/>	MEDIO	<input type="checkbox"/>	ALTO	<input checked="" type="checkbox"/>				
INDICADORES DEL SERVICIO									
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de servicio de mesa de ayuda nivel 1.</li> <li>Cantidad de Servicios Solicitado en el Mantis</li> </ul>									



Nombre del Servicio					
<b>13 MESA DE AYUDA</b>					
BENEFICIOS PARA EL USUARIO					
Fiabilidad	X	Seguridad	X	Flexibilidad	X
Ahorro	X	Otros			
Versión del Servicio	N/A				
Líder de TI	Dirección de Infraestructura Tecnológica y Servicios Digitales				
Líder Funcional	Juliana Rengifo Aguirre				
Email	Juliana.rengifo@pereira.gov.co				
Descripción Detallada de la Funcionalidad					
<p>La Mesa de Ayuda 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 ayuda 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>					
Características del Servicio					
Mantenimientos preventivos y correctivos de hardware y software					
Inventario de hardware					
Inventario de Software					
Resolución y atención de incidencias y requerimientos					
Instalación y cambio de equipos					
Reparación de hardware					
Conceptos técnicos de baja					
Mantenimiento de redes					
Sistemas con los que se integra internamente o interopera con otras entidades					
<b>Tipo de Integración:</b> 1) Web services, 2) Archivo plano, 3) Bus de servicios, 4) Internet, 5) PSE, 6) Otros <b>Estado de Interfaz:</b> 1) En desarrollo, 2) En pruebas, 3) En Producción					
Sistema / Entidad	Información que se intercambia			Tipo de Integración	Estado Interfaz



Nombre del Servicio										
<b>13 MESA DE AYUDA</b>										
Mantis			Inicio de sesión, dependencia que solicita préstamo				1		3	
Posee Soporte: Si			<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Fecha de Expedición del Servicio		dd	mm	aaaa
			<input checked="" type="checkbox"/>					01	01	2008
USUARIO OBJETIVO										
Cliente Interno					Cliente Externo					
Funcionarios		<input checked="" type="checkbox"/>	Contratistas		<input checked="" type="checkbox"/>	Usuarios				
CANAL DE PRESTACION										
Presencial			<input type="checkbox"/>	Virtual			<input type="checkbox"/>	Mixto	<input checked="" type="checkbox"/>	
NIVEL DE SERVICIO										
En donde se entrega			Alcaldía de Pereira							
Soporte			Dirección de Infraestructura Tecnológica 3248164							
Horario de soporte			Lunes a Jueves 7:30am a 12:00m y 2:00pm a 6:30 pm, Viernes 8:00 am a 6:00pm.							
Horario de Servicio			5 días a la semana.							
Calendario de Mantenimiento			Sujeto al cronograma mantenimientos.							
Tiempo de Respuesta para Aceptar el Servicio:			5 minutos (Dentro de la Alcaldía)			5 minutos (Sede Externas)				
Tiempo de Solución del Servicio:			5 minutos (Dentro de la Alcaldía)			1 hora (Sedes Externas)				
Tiempo Máximo de Respuesta para Solucionar el Servicio:			10 minutos (Dentro de la Alcaldía)			48 horas (Sedes Externas)				
GRADO DE ACEPTACIÓN										
BAJO		<input type="checkbox"/>	MEDIO		<input checked="" type="checkbox"/>	ALTO			<input type="checkbox"/>	
INDICADORES DEL SERVICIO										
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Efectividad del servicio:</b> Cantidad de servicios solicitados/Cantidad de servicios resueltos</li> <li>• <b>Tiempo de respuesta:</b> Tiempo de solicitud/Tiempo de cierre</li> </ul>										