



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LAS TIC

240

**LA SECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE TULUÁ**

CERTIFICA:

Que en los términos del artículo 2.8.4.4.5. del Decreto 1068 de 2015, se presenta la insuficiencia de personal de planta para realizar actividades del contrato de **PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO AL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO TIC EN LA ASISTENCIA A LOS CASOS DE SOPORTE TÉCNICO NIVEL I EN HARDWARE Y SOFTWARE PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y SUS SEDES EXTERNAS**, por las razones que a continuación se describe y de conformidad al Manual de Funciones:

X	Existe personal en la planta, pero este no es suficiente.
Por lo general, las dependencias relacionadas a las Tecnologías de la Información y Comunicación, cuentan con soporte técnico a disposición de sus usuarios. La atención se brinda por teléfono, a través de una mesa de ayuda o de manera presencial, mediante visitas del personal a las dependencias u oficinas de los usuarios. El soporte técnico puede contribuir a resolver los errores de hardware o software según el nivel. El Departamento Administrativo TIC tiene como finalidad apoyar a las unidades administrativas de la Alcaldía Municipal de Tuluá, con el propósito de mantener la infraestructura tecnológica en condiciones óptimas, que permita a los funcionarios el buen desempeño y desarrollo de sus actividades diarias a través de los elementos tecnológicos que hacen uso. La Administración Municipal cuenta dentro de su estructura con diferentes unidades administrativas ubicadas en el Edificio del CAM y varias sedes externas que se encuentran interconectadas a la misma red LAN, mediante radio enlaces. En la actualidad la administración cuenta con un total de 321 equipos de cómputo, los cuales deben estar en condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades diarias de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Tuluá y sus sedes externas, cada equipo debe contener configuraciones básicas y en unos casos debe contener una configuración específica. Dentro de las configuraciones que debe cada equipo de cómputo perteneciente al dominio de la alcaldía y sus sedes externas, se encuentran: <u>VERIFICACIONES TÉCNICAS</u> <i>Instalación de Aplicaciones Básicas: Acrobat Reader, Software de compresión, Software de Mensajería Instantánea, Mesa de Ayuda, Herramientas Ofimáticas, Instalación y</i>	



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LAS TIC

Configuración del Antivirus, Navegador (Temporales), Versión del ServicePack según sistema operativo, Dirección IP automática, Limpiar papelera de reciclaje, Limpiar la carpeta temporales (inicio > ejecutar %temp%), Impresora predeterminada y eliminar impresoras que no estén en uso, Actualizaciones automáticas, Datos del usuario encuesta del Servicedesk, Estado del punto de red y cable de conexión, Estado de la conexión eléctrica (toma regulado).

VERIFICACIONES CON EL USUARIO

Configuración cliente del Real Popup, Configuración cliente de Correo Interno, Funcionamiento de correo interno Outlook / Windows live mail, Instalación y funcionamiento de archivo host, Carga de la carpeta U en el explorador de archivos, Conexión a Internet, Ingreso a la web interna (intranet), Ingreso y cargue completo de la web del Municipio, Funcionamiento de la extensión telefónica, Instalación de software quemado de CD's y DVD's, Instalación de la opción de guardar en PDF de Office, Funcionamiento del audio Monitoreo y medición del desempeño del equipo

Por lo anterior es importante para el desarrollo de estas actividades contar con personal que tenga capacidades comunicacionales idóneas, tales como escuchar y comprender la información, y las ideas expuestas en forma escrita o vía telefónica a problemas específicos, ya que los usuarios finales no manejan los conceptos técnicos y se debe lograr respuestas coherentes y lo más importante en la prestación de un servicio es dejar al usuario satisfecho.

Actualmente dentro de la planta de personal de la alcaldía municipal de Tuluá existe personal con perfil, pero este no es suficiente para cumplir con todos los requerimientos que se generan en soporte técnico nivel 1.

El Departamento Administrativo TIC requiere contratar el personal suficiente que permita solucionar los casos presentados en relación a soporte Nivel I hardware y software para los equipos de cómputo de la administración municipal, por tal razón se hace necesario la contratación de cuatro personas que cuenten con la formación académica que permita dar solución a los casos presentados.

Tuluá, enero 06 de 2022

ORIGINAL FIRMADO
JAIRO ALFONSO JIMENEZ GONZALEZ
Secretario de Desarrollo Institucional

ORIGINAL FIRMADO
NIDIA MONDRAGON GARZON
Profesional Universitario
Gestión y Desarrollo Humano

Redactor: Francisco Adrián Ossa Sánchez
Transcriptor: Paola Andrea Palacios Mosquera

Calle 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Ext: 3110 - 3111 Código Postal: 763022
www.tulua.gov.co – email: tic@tulua.gov.co - facebook.com/alcaldiadetulua
twitter.com/alcaldiadetulua

