



Solicitud de Alta de Usuario en la Mesa de Servicios de la Secretaría de Administración y Gestión Pública

Por este medio solicito el registro en el sistema denominado Mesa de Servicios de la Secretaría de Administración y Gestión Pública de los siguientes usuarios:

Número de empleado	Nombre	Apellido Paterno	Apellido Materno	Correo	Teléfono y extensión

Reconozco que estas personas son empleados activos de Gobierno del Estado de Colima, que han leído y aceptado las responsabilidades de la inscripción a este servicio y que están adscritos a esta dependencia.

Dependencia:

Nombre y firma del coordinador administrativo: _____

Se anexa el documento de responsabilidades aceptadas con su correspondiente rúbrica.



Responsabilidades adquiridas por la utilización de la mesa de servicios.

1. La Dirección de Servicios Generales, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información, entregará un usuario y contraseña predeterminado al solicitante de alguna entidad perteneciente al Gobierno del Estado de Colima bajo las siguientes condiciones:
 - a. El solicitante es un empleado activo de la entidad.
 - b. El solicitante es un empleado con nivel mando medio o directivo.
 - c. El solicitante solicita el acceso para él mismo o para un solicitante.
 - d. El titular o representante de la dependencia está obligado a informar oportunamente cuando un empleado cambie de situación a inactivo.
 - e. Es responsabilidad de la persona que utiliza el sistema, cambiar la contraseña al recibir las credenciales y periódicamente cuando menos una vez al mes.
 - f. El solicitante reconoce y se compromete a atender todas las respuestas y seguimiento derivado de realizar una solicitud mediante la Mesa de Servicios.



- g. El solicitante deberá identificar el nivel de servicio ofrecido y respetarlo. Podrá solicitar un servicio como urgente, sin embargo será atribución de la Dirección de Servicios Generales mantener el nivel o cambiarlo.
 - h. Todas las solicitudes realizadas mediante la mesa de servicios serán oficiales, siendo posible omitir la generación de un oficio impreso y sellado.
 2. La Dirección de Servicios Generales administrará la Mesa de Servicios, agregando, modificando o eliminando servicios, niveles de servicio y podrá utilizar esta herramienta para la toma de decisiones respecto a la configuración de sus servicios.
 - a. La Dirección de Servicios Generales reconocerá una solicitud mediante la mesa de servicios como una solicitud oficial.
 3. La Dirección de Tecnologías de la Información dará soporte a la mesa de servicio considerando:
 - a. Respaldo diarios de la base de datos para evitar la pérdida de la información.
 - b. Capacitación a usuarios.
 - c. Migración de servicio a otros servidores.
 - d. Reparación de errores encontrados.
 - e. Restaurar bases de datos.



Glosario

Término	Descripción
Empleado	Servidor público al servicio del Gobierno del Estado de Colima
Solicitante	Empleado con mando medio o superior que solicita soporte técnico y da seguimiento a través de la mesa de ayuda.
Credenciales	El usuario y contraseña que se asigna a cada Solicitante de la mesa de ayuda
Sistema	Un conjunto de programas o aplicaciones relacionadas entre sí que resuelven una necesidad.
Mesa de servicios	Es un sistema que permite administrar las solicitudes de soporte técnico para distintos temas de ayuda.