



1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la generación de tickets para la solicitud de servicios informáticos en la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.

2. ALCANCE

Este documento aplica a todo el personal de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara, que requiera algún soporte técnico de servicios informáticos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Formulario de Google:** Herramienta digital en forma de cuestionario para obtener información específica sobre temas determinados.
- 3.3. **Hardware:** Conjunto de componentes físicos de los que está hecho un equipo.
- 3.4. **Servicio informático:** Servicio de atención de problemas informáticos a usuarios que presenten fallas en acceso a estacionamiento, correo institucional, hardware, impresora/escáner, redes e internet, software, páginas web de la AMBU, telefonía, estaciones meteorológicas y/o video-vigilancia.
- 3.5. **Software:** Conjunto de programas o aplicaciones, instrucciones y reglas informáticas que hacen posible el funcionamiento de un equipo.
- 3.6. **Ticket:** Boleto digital generado a partir de las solicitudes de servicios informáticos entrantes realizadas por los usuarios, mediante el formulario de Google. El ticket de soporte técnico permite organizar las incidencias y recopilar la mayor cantidad de datos de los usuarios, lo que posibilita resolverlas en un período de tiempo más breve e identificar aquellas repetidas para solucionarlas en conjunto.
- 3.7. **Estatus:** La situación de la solicitud de apoyo al Departamento de Tecnologías de la Información dentro de su bitácora. Existiendo 3 tipos de Estatus, siendo: "ABIERTO" (Recibido y pendiente) - "CERRADO" (Solucionado) - "CANCELADO" (Solicitud duplicada, información insuficiente o no concuerda la evidencia fotográfica o derivado a otra área).

4. REFERENCIAS

N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



5. INSTRUCCIONES

5.1. Levantamiento de solicitud de servicio informático.

- 5.1.1. Cuando el personal de la Agencia presente inconvenientes con los servicios informáticos, tales como: acceso a estacionamiento, correo institucional, hardware, impresora/escáner, redes e internet, software, páginas web de la AMBU, telefonía, Estaciones meteorológicas y/o videovigilancia, deberá escanear el código QR de apoyo a TI o ingresar al chat de WhatsApp de TI, donde se encuentra el enlace de acceso al formulario de Google correspondiente a la **Solicitud de servicios especializados en Tecnologías de la Información F-ADF-47**, mismo que deberá ser llenado en su totalidad por el personal solicitante.
- 5.1.2. En el caso de no encontrar dicho acceso, el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información le proporciona un link de acceso al formato **Solicitud de servicios especializados en tecnologías de la información F-ADF-47**.
- 5.1.3. El personal solicitante del servicio informático deberá leer y completar correctamente el formulario de **Solicitud de servicios especializados en tecnologías de la información F-ADF-47** proporcionando la información requerida y adjuntando la evidencia del problema y/o necesidad.
- 5.1.4. El personal solicitante deberá verificar que la información cumpla con lo solicitado y, posteriormente, enviar el formulario de **Solicitud de servicios especializados en tecnologías de la información F-ADF-47** para la atención del ticket.

5.2. Recepción y programación del ticket.

- 5.2.1. El ticket es recibido por el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información, quienes son responsables de revisar la **Solicitud de servicios especializados en tecnologías de la información F-ADF-47**.
- 5.2.2. Una vez revisado el ticket, el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información evalúa el nivel de prioridad de atención para programar la solución del problema.
- 5.2.3. Si la prioridad es fundamental, es decir, cuando el problema impide que el usuario pueda realizar su trabajo, o al tratarse de servidores o software administrativo y contable mediante los cuales se elaboran las nóminas o se realizan pagos; el Supervisor de Tecnologías de la Información lo programa como urgente.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



- 5.2.4. En caso de que el problema a resolver no sea urgente, el Supervisor de Tecnologías de la Información agenda la resolución de este en la **Bitácora de registro de servicios informáticos F-ADF-48** de acuerdo a la carga de trabajo.
- 5.2.5. Dependiendo del servicio informático requerido, el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información evalúa el daño, así como el material o pieza que se requiere para su reparación o reemplazo. En caso de no contar con ello, se realiza la requisición conforme al procedimiento de **Adquisiciones y Contrataciones P-ADF-02**. El ticket conserva el estatus de "abierto" hasta la recepción de los materiales requeridos, lo cual podrá influir en la fecha programada para su atención.
- 5.2.6. En caso de que el personal solicitante del servicio informático genere un ticket por error o no adjunte la evidencia que respalde su solicitud, el estatus del ticket cambiará a "Cancelado".
- 5.2.7. En caso de cancelación de una solicitud de ticket, el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o el Auxiliar de Tecnologías de la Información deberá notificar al personal solicitante, mediante correo electrónico o mensaje instantáneo, los motivos que justifican dicha cancelación.

5.3. Atención y solución del ticket.

- 5.3.1. Para la atención y solución del ticket del servicio informático solicitado, el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información, toma como referencia para el servicio a realizar los manuales de los equipos, consultas web, proveedor de marca, consulta técnica a algún externo o la experiencia propia.
- 5.3.2. El Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información procede a la solución del ticket, ya sea de manera presencial o remota, según lo haya requerido la atención del servicio informático, realizando un levantamiento para resolver el o los problemas que se presenten; en caso de tratarse de algo que, mediante experiencia se pueda solucionar, se lleva el equipo a reemplazar o el material necesario para la reparación.
- 5.3.3. Una vez realizadas las acciones de soporte al usuario, se realizan las pruebas de funcionalidad y se actualiza el estatus del ticket en la **Bitácora de registro de servicios informáticos F-ADF-48**.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



5.3.4. Se cierra el ticket por el área técnica en soporte, registrando en la **Bitácora de registro de servicios informáticos F-ADF-48** las actividades realizadas, y actualizando el estatus del ticket a "Cerrado".

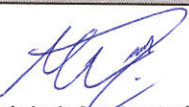
5.4. Elaboración de estadísticas de servicio.

5.4.1. Los datos generados por los formularios de Google Forms son almacenados y analizados para la elaboración de estadísticas de servicio, las cuales se generan a partir de las solicitudes registradas por los usuarios, de acuerdo a los bosques urbanos, y se dividen en los diferentes tipos de servicios a los cuales da soporte el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información, tales como: hardware, software, correo, redes e internet, entre otros.

5.4.2. Mediante la estadística analizada, el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información genera gráficas que permiten evaluar el comportamiento de las fallas más recurrentes y que en un futuro puedan mejorar o adaptarse para un mejor desempeño.

6. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento (Interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Adquisiciones y Contrataciones	P-ADF-02	Interno	10 años	Archivo Histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Solicitud de servicios especializados en tecnologías de la información.	F-ADF-47	Interno	8 años	Archivo Histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Bitácora de registro de servicios informáticos	F-ADF-48	Interno	8 años	Archivo Histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 Marco Antonio Rosales Jiménez. Subgerente Operativo de Administración	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026