	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-ADF-13
	Atención de solicitudes de servicios informáticos	Rev.01
		Fecha de emisión
		07/Enero/2025

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 correo electrónico, hardware, software, redes e internet, telefonía, impresora y/o acceso a estacionamientos.
- 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.


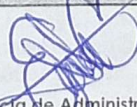
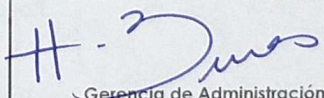
4. REFERENCIAS

N/A


5. INSTRUCCIONES

5.1. Levantamiento de solicitud de servicio informático.

5.1.1. Cuando algún trabajador de la Agencia presente algún inconveniente con los servicios informáticos: correo institucional, hardware, software, redes e internet, telefonía, impresora y/o acceso a estacionamientos, informa al Supervisor de Tecnologías de la Información sobre la problemática.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Supervisor de Tecnologías de Información	 Subgerencia de Administración	 Gerencia de Administración

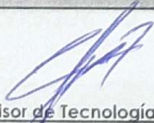


Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
 C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
 Tel:3396888595.

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-ADF-13
	Atención de solicitudes de servicios informáticos	Rev.01
		Fecha de emisión
		07/Enero/2025

- 5.1.2. El Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información le proporciona un link de acceso a un formulario de Google, mediante el cual el trabajador realiza una **Solicitud de servicios informáticos F-ADF-47**.
- 5.1.3. La persona solicitante del servicio informático llena correctamente el formulario de **Solicitud de servicios informáticos F-ADF-47** con la información correspondiente y adjunta la evidencia del problema.
- 5.1.4. La persona solicitante revisa que la información esté completa y envía el formulario de **Solicitud de servicios informáticos 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, quien es responsable de revisar la **Solicitud de servicios informáticos 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 registra la información en la **Bitácora de registro de servicios informáticos F-ADF-48** y 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 y da atención inmediata en la **Bitácora de registro de servicios informáticos F-ADF-48**.
- 5.2.4. En caso de que el problema a resolver no sea urgente, el Supervisor de Tecnologías de la Información agenda 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 y el material o pieza que se requiere para reparar o reemplazar; en caso de no contar con ello, realiza la requisición conforme al procedimiento de **Adquisiciones y Contrataciones P-ADF-02**. El ticket conserva el estatus "abierto" hasta la recepción de los materiales, esto influye en la fecha programada en la **Bitácora de registro de servicios informáticos F-ADF-48** para la atención del ticket.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Supervisor de Tecnologías de Información	 Subgerencia de Administración	 Gerencia de Administración

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
 C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
 Tel:3396888595.




	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		I-ADF-13
	Atención de solicitudes de servicios informáticos		Rev.01
			Fecha de emisión
			07/Enero/2025

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 servicio en informática	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

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha de revisión
00	Documento de nueva creación	06/Febrero/2024
01	<ul style="list-style-type: none"> Se incluye en la realización de las tareas al Auxiliar de Tecnologías de Información. Se especifica que el ticket conserva el estatus abierto hasta la recepción de materiales solicitados para reparación. 	07/Enero/2025

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Supervisor de Tecnologías de Información	 Subgerencia de Administración	 Gerencia de Administración

Paseo del Torreón 2130. Col. Colinas de San Javier.
 C.P. 44660 Guadalajara, Jalisco, México.
 Tel:3396888595.