

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.

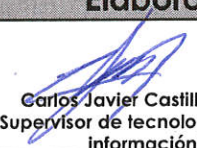
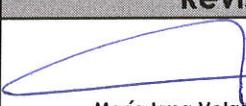
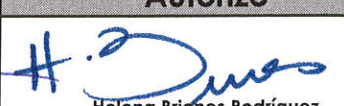
4. REFERENCIAS

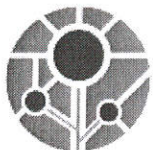
N/A

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.

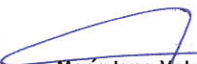
Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 María Irma Velasco González Subgerente de Administración y Planeación	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 8/agosto/2025



- 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 especializados en tecnologías de la información F-ADF-47**.
- 5.1.3. La persona solicitante del servicio informático llena correctamente el formulario de **Solicitud de servicios especializados en tecnologías de la información 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 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, quien es responsable 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 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
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 María Irma Velasco González Subgerente de Administración y Planeación	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 8/agosto/2025

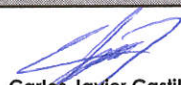


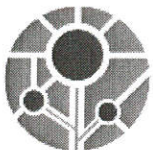
5.3. Atención y solución del ticket.

- 5.3.1. Para la 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, consulta 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 equipo, se realizan las pruebas de funcionalidad y se actualiza el estatus del ticket en la **Bitácora de registro de servicios informáticos F-ADF-48**.
- 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.

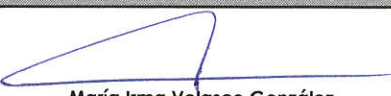
- 5.4.1. Los datos generados por los formularios de Google Forms son almacenados y analizados para establecer estadísticas de servicio; las cuales se generan a partir de las solicitudes registradas por los usuarios de acuerdo a los bosques urbanos, y se dividen en los diferentes tipos de servicios a los cuales da soporte el Supervisor de Tecnologías de la Información y/o Auxiliar de Tecnologías de la Información: hardware, software, correo, redes e internet, etc.
- 5.4.2. Mediante la estadística analizada, el Supervisor de Tecnologías de la Información genera gráficas que sirven para evaluar el comportamiento de las fallas más recurrentes y que en un futuro se pueden mejorar o adaptar para un mejor desempeño.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Carlos Javier Castillo Téllez Supervisor de tecnologías de la información	 María Irma Velasco González Subgerente de Administración y Planeación	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 8/agosto/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 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	 María Irma Velasco González Subgerente de Administración y Planeación	 Helena Briones Rodríguez Gerencia de Administración
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 8/agosto/2025