



## 1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos para levantar los reportes de infraestructura según las clasificaciones determinadas y que se dé la adecuada atención, seguimiento y cierre de los mismos.

## 2. ALCANCE

La presente instrucción de trabajo aplica para los Supervisores y Agentes de Calidad y Control que dentro de sus actividades tanto rutinarias como no rutinarias levantan un reporte de infraestructura para dar a conocer el problema detectado y solicitar la atención correspondiente por parte del personal adscrito a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura.

## 3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

- 3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Clasificación de reportes:** Categorías en las que se clasifican los diferentes reportes de daños de infraestructura: Electricidad, fontanería y equipo de bombeo, herrería, albañilería y pintura, y carpintería.
- 3.3. **Formulario de Reportes:** Herramienta digital en forma de cuestionario para obtener información específica sobre temas determinados.
- 3.4. **Reporte:** Información levantada para comunicar datos acerca de una incidencia detectada, la cual se generará una notificación foliada que llega al área de infraestructura, cada que se levanta un reporte a través del formulario de Reportes.

## 4. REFERENCIAS

N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
Juan Pablo Padilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	Vanessa García Servin Gerencia de Procesos	Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 09/mayo/2025



- 5.1.2. En caso de seleccionar cualquiera de las primeras 3 opciones, se termina el formulario; se da clic en enviar y al hacerlo automáticamente se levanta el reporte, el cual es recibido por el área de infraestructura para su atención.
- 5.1.3. En caso de seleccionar las opciones de "Contenedor de residuos lleno" o "Socavón o erosión de suelos" se pasa a la **Sección 10. Evidencia fotográfica**, para subir la evidencia del problema detectado).
- 5.1.4. Si se selecciona la última opción "Otros" se pasa a la **Sección 4. Clasificación de reporte**.

- **Sección 4. Clasificación de reporte.**

- En esta sección se selecciona el tipo de servicio que requiere el problema detectado según las siguientes opciones:
  - **ELECTRICIDAD E ILUMINACIÓN** (Ver **Sección 5**)
  - **FONTANERÍA Y EQUIPO DE BOMBEO** (Ver **Sección 6**)
  - **HERRERÍA** (Ver **Sección 7**)
  - **ALBAÑILERÍA Y PINTURA** (Ver **Sección 8**)
  - **CARPINTERÍA** (Ver **Sección 9**)
- **ID del dispositivo o equipo:** Escribir el número de identificación correspondiente al dispositivo o equipo a reportar.

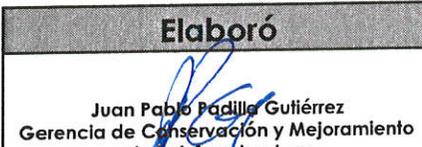
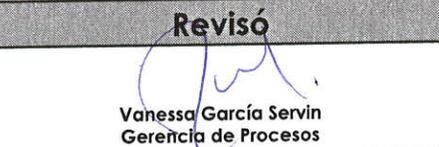
**Nota:** En caso de no contar con el ID del equipo, se insertan las coordenadas geográficas de Google Maps.

- **Sección 5: Trabajos eléctricos.**

- **Trabajos eléctricos:** En esta sección se seleccionan las fallas que dependen del suministro eléctrico hacia los equipos, según las siguientes opciones:
  - **ALIMENTACIÓN:** falta de corriente eléctrica o irregularidad en el área.
  - **ILUMINACIÓN:** falla en el funcionamiento de la luminaria.
  - **EQUIPOS DE BOMBEO:** Bomba no enciende o trabaja con irregularidad.
  - **EQUIPAMIENTO:** Contactos, sockets, interruptores o cables expuestos.
  - **CIRCUITO ELÉCTRICO:** Falla en múltiples equipos cercanos.

**Nota:** Al seleccionar cualquiera de las opciones anteriores, se pasa a la siguiente sección en la que se sube la evidencia fotográfica de la falla reportada: **Sección 10. Evidencia fotográfica**.

- **Sección 6: Trabajos de fontanería.**

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Juan Pablo Padilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 09/mayo/2025



- **GRAFFITI:** Paredes o equipos alterados con mensajes derivados de vandalismo.
- **PRESENCIA DE RESIDUOS:** Chatarra o residuos de gran tamaño.
- **MANTENIMIENTO GENERAL:** Mantenimiento o pintura.
- **SEÑALÉTICA:** Faltante o daño a señaléticas.
- **Tipo de trabajo de albañilería requerido:** Seleccionar de entre las siguientes opciones:
  - **REPARACIONES O DETALLADO:** Reparación de cuarteaduras, impermeabilización, enjarre, pisos o pistas.
  - **TRABAJOS INTEGRALES A INFRAESTRUCTURA:** Reparación mayor o reconstrucciones.

**Nota:** Al seleccionar cualquiera de las opciones anteriores, se pasa a la siguiente sección en la que se sube la evidencia fotográfica de la falla reportada: **Sección 10. Evidencia fotográfica.**

● **Sección 9: Carpintería.**

- Trabajos de carpintería que requieran atención.
  - Describir brevemente el daño a reparar. (Formato libre)

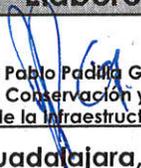
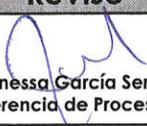
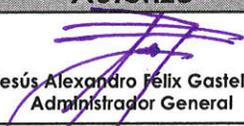
**Nota:** Al seleccionar cualquiera de las opciones anteriores, se pasa a la siguiente sección en la que se sube la evidencia fotográfica de la falla reportada: **Sección 10. Evidencia fotográfica.**

● **Sección 10: Evidencia fotográfica.**

- **Evidencia:** Adjuntar una foto o un video que represente la falla o faltante a reportar.

**Nota:** La evidencia fotográfica debe ser de baja calidad y de preferencia en horizontal.

5.1.5. Una vez cargada la evidencia, se hace clic en "Enviar" para terminar el formulario de reporte y levantar el reporte, el cual será notificado automáticamente al área de infraestructura.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Juan Pablo Padilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 09/mayo/2025



- Actividad permanente rutinaria

**Nota:** Al seleccionar cualquiera de las opciones anteriores, se pasa a la **Sección 4. Descripción de actividades.**

- **Sección 4. Descripción de actividades.**

- Seleccionar el tipo de actividad de entre las siguientes opciones:

- Fontanería
- Electricidad
- Albañilería y Pintura
- Jardinería
- Carpintería
- Recolección de residuos en contenedor
- Limpieza y papeleo en pistas y andadores
- Mantenimiento integral
- Taller mecánico
- Taller de herrería

5.2.2. En caso de seleccionar cualquiera de las primeras 8 opciones, se pasa a la **Sección 7. Evidencia fotográfica del mantenimiento y observaciones.**

5.2.3. En caso de seleccionar la opción de "Taller mecánico" se pasa a la **Sección 5. Taller mecánico.**

5.2.4. En caso de seleccionar la opción de "Taller de herrería" se pasa a la **Sección 6. Taller de herrería.**

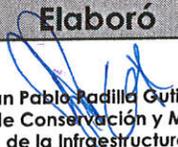
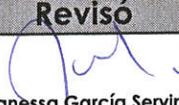
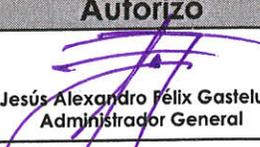
- **Sección 5. Taller mecánico.**

- Seleccionar el tipo de mantenimiento mecánico de entre las siguientes opciones:

- Mecánica de dos tiempos
- Servicio de lubricación
- Reparación de falla electrónica
- Reparación de tractores podadores
- Mecánica en general
- Otros

**Nota:** Al seleccionar cualquiera de las opciones anteriores se pasa a la **Sección 7. Evidencia fotográfica del mantenimiento y observaciones** para subir la evidencia.

- **Sección 6. Taller de herrería.**

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Juan Pablo Padilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 09/mayo/2025



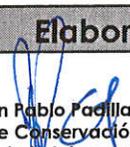
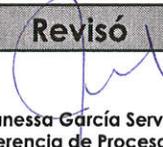
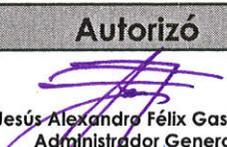
- **Localidad donde se realiza la atención:** Seleccionar el bosque urbano atendido.
- **Sección 10. Reportes abiertos del bosque urbano seleccionado.**
  - **Localidad donde se realiza la atención:** Elegir el número de reporte de los reportes disponibles del bosque urbano seleccionado.

**Nota:** En caso de que no se encuentre el número de reporte, se selecciona el que tiene la nomenclatura del bosque urbano seleccionado y el dígito "0".

- **Sección 11. Estado final de la atención.**
  - **Estado de la atención:** Seleccionar el estado en el que concluye la visita de las siguientes opciones:
    - Concluido (Ver **Sección 12**)
    - En proceso (Ver **Sección 13**)
    - Derivado (Ver **Sección 14**)
    - Desestimado (Ver **Sección 15**)
    - Atención de diagnóstico (Ver **Sección 16**)
- **Sección 12. Reportes concluidos.**
  - **Tipo de actividad correctiva realizada:** Seleccionar la actividad realizada de entre las siguientes opciones:
    - FONTANERÍA Y EQUIPO DE BOMBEO
    - ELECTRICIDAD E ILUMINACIÓN
    - ALBAÑILERÍA Y PINTURA
    - HERRERÍA EN GENERAL
    - CARPINTERÍA
  - **Descripción de las actividades:** Escribir una breve descripción.
  - **Periodo de atención:** Seleccionar el tipo de periodo de atención de entre las siguientes opciones:
    - **Fecha actual:** Se selecciona esta opción si el mantenimiento se concluyó en una sola ocasión.
    - **Periodo definido:** Se selecciona esta opción si el mantenimiento se realizó en un periodo definido.

5.2.5. En caso de seleccionar "Fecha actual" se pasa a la **Sección 18. Cierre y evidencias.**

5.2.6. En caso de seleccionar "Periodo definido" se pasa a la **Sección 17. Periodo definido.**

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Juan Pablo Padilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 09/mayo/2025



- **Notas:** Escribir de manera opcional los comentarios sobre la atención del reporte.

**Nota:** Una vez realizado el diagnóstico del reporte, se pasa a la **Sección 19. Evidencia complementaria.**

- **Sección 17. Periodo definido.**

- **Inicio de la atención:** Ingresar fecha.
- **Fecha de conclusión:** Ingresar fecha.
- **Resumen de actividades:** Describir el resumen de las actividades.

**Nota:** Una vez ingresado el periodo, se pasa a la **Sección 18. Cierre y evidencias.**

- **Sección 18. Cierre y evidencias.**

- **Material utilizado para concluir la atención:** Escribir un estimado de la cantidad usada.
- **Evidencia de inicio de la atención:** Añadir archivo de evidencia.
- **Evidencia de cierre de la atención:** Añadir archivo de evidencia.

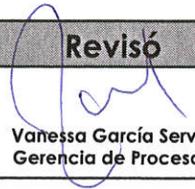
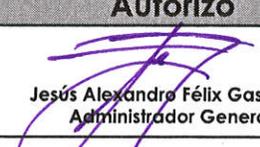
- **Sección 19. Evidencia complementaria.**

- **Imagen del último estado en el que se dejó el mantenimiento:** Añadir archivo.
- **Comentarios y justificaciones:** En caso de que el reporte de servicio no pueda ser cerrado, especificar el motivo de la imposibilidad o justificación para que sea atendido por otra área y una evidencia del avance o del motivo por el que no se realizó el mantenimiento.

5.2.7. Una vez cargada la evidencia en la Sección 19. Cierre y evidencias o en la **Sección 19. Evidencia complementaria**, se hace clic en "Enviar" para terminar el formulario de reporte de atención.

### 5.3. Seguimiento y cierre de reportes.

5.3.1. El área de infraestructura, es responsable de la atención, seguimiento y cierre de los reportes realizados por los Agentes de Calidad y Control, así como los realizados por el mismo personal del área. La atención se realiza conforme a lo establecido en los procedimientos de **Mantenimiento preventivo a la infraestructura P-CMI-01** y **Mantenimiento correctivo a la infraestructura P-CMI-02**, respectivamente.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Juan Pablo Padilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Vanessa García Servín Gerencia de Procesos	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 09/mayo/2025