



1. OBJETIVO

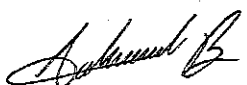
Determinar la metodología y los criterios para la elaboración y ejecución oportuna del mantenimiento correctivo a la infraestructura de los Bosques Urbanos que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos, con el fin de brindar un ambiente adecuado y seguro para todo el personal y el público en general.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura para llevar a cabo el mantenimiento correctivo a la infraestructura de la Agencia por parte del personal adscrito al área.

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, herrería, imagen, albañilería, jardinería, carpintería, módulos de juegos y equipos, monumentos y accesorios.
- 3.3. **Formulario de Reportes:** Herramienta digital en forma de cuestionario para obtener información específica sobre temas determinados.
- 3.4. **Incidencia:** Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto.
- 3.5. **Infraestructura:** Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser utilizado.
- 3.6. **Mantenimiento correctivo:** Se denomina mantenimiento correctivo, aquel que corrige los defectos observados en los equipamientos o instalaciones, es la forma más básica de mantenimiento y consiste en localizar averías o defectos para corregirlos o repararlos.
- 3.7. **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.
- 3.8. **Trabajos o proyectos específicos:** Es aquel tipo de trabajo o proyecto, que requiere experiencia técnica específica, una cantidad considerada de personas, herramientas o equipos especiales.

Elaboro	Revisó	Autorizó
 José Salvador Bravo García Jefatura de Servicios Generales	 Juan Pablo Padilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Jesús Alejandro Félix Gastelum, Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 01/julio/2026



6. DESARROLLO

6.1. Atención de Mantenimiento correctivo.

6.1.1. Los trabajos correctivos son aquellos que se derivan de los reportes realizados por los Agentes de Calidad y Control o por el personal adscrito a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura al detectar alguna falla en las instalaciones durante sus recorridos diarios.

6.1.2. El personal de Calidad y Control genera reportes mediante el formato **Base de datos mantenimiento F-CYC-49**, en donde se especifican datos como fecha, folio, ubicación, subclasificación y todos aquellos detalles que se requieren para atender el reporte.

6.1.3. Las fallas o daños encontrados en los bosques urbanos que requieren un trabajo de mantenimiento se clasifican en las siguientes categorías:

- Trabajos de Electricidad
- Trabajos Hidráulicos (fontanería y equipos de bombeo)
- Trabajos de Herrería
- Trabajos de albañilería y pintura
- Trabajos de carpintería

6.2. Seguimiento a los reportes.

6.2.1. El personal asignado por Gerencia de conservación y mejoramiento a la infraestructura informa a la Jefatura correspondiente sobre el reporte generado por CYC para la asignación del personal responsable, tomando en cuenta la actividad que se genera, ubicación y dificultad. Además comparte los detalles exactos del reporte de la **Base de datos mantenimiento F-CYC-49**.

6.2.2. Los criterios utilizados para la atención de los reportes y sus respectivas emergencias son los siguientes:

- **Trabajos de electricidad:** 48 a 72 horas.
- **Trabajos Hidráulicos (fontanería y equipos de bombeo):** 48 a 72 horas.
- **Trabajos de Herrería:** 24 horas a 1 semana.
- **Trabajos de albañilería y pintura:** 03 a 15 días.
- **Trabajos de carpintería:** 03 a 15 días.

Nota: Los tiempos de atención se contabilizarán a partir de las 24 horas posteriores al registro del reporte. A partir de ese momento, deberán cumplirse dentro del plazo establecido. En caso de no poder atenderse en el tiempo estimado, deberá registrarse en el estatus y en las observaciones la justificación correspondiente que explique la causa de la demora o la falta de atención.

Lugar: Guadalajara, Jalisco		
José Salvador Bravo García Jefatura de Servicios Generales	Juan Pablo Rodilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Elaboró	Revisó	Autorizó
Fecha: 01/julio/2026		



Mantenimiento correctivo a la infraestructura

Rev.07
P-CMI-02

6.5.2. Al realizar el cierre del Reporte, se genera automáticamente un informe de infraestructura, con un resumen de las actividades de mantenimiento realizadas y las evidencias fotográficas de las mismas. Dicho informe sirve como evidencia del cumplimiento y como justificación para el cierre del reporte de atención.

6.5.3. El personal asignado por Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la infraestructura, revisa que las atenciones hayan sido correctas, que se cuente con la evidencia necesaria y adicionalmente verifica en conjunto con la jefatura responsable el consumo de materiales, con apoyo de las evidencias generadas en los grupos de mensajería instantánea de la actividad realizada, considerando los criterios de rendimientos que se establece en las fichas técnicas y/o las mencionadas por el fabricante de los insumos utilizados, comparando los materiales que se solicitaron en almacén y la devolución de los sobrantes y/o materiales no utilizados en el formato **Control de materiales F-CMI-14** y verifica en la **Base de datos de reportes de infraestructura F-CMI-03** el trabajo realizado y en su caso modifica manualmente la condición del reporte en la Base de datos mantenimiento F-CYC-49.

6.6. Mantenimiento correctivo externo.

6.6.1. En caso de que la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la infraestructura o la Jefatura responsable determinen que el mantenimiento correctivo no puede ser realizado por el personal interno, la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la infraestructura, realiza el procedimiento de **Adquisiciones y contrataciones P-ADF-02** o el procedimiento de **Licitaciones Públicas P-ADF-03**, según aplique, para encontrar la mejor opción de proveedor que realice el mantenimiento correctivo que se detectó.

6.6.2. Al suceder lo anterior, la Jefatura de zona o el personal asignado por la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la infraestructura, deriva la atención mediante un **Reporte de mantenimiento F-CMI-02**, indicando que se va a realizar mediante un proveedor externo, además se actualiza la condición del reporte en la Base de datos mantenimiento F-CYC-49. Al realizar esto, el estatus del reporte cambia a "Externo" con observaciones.

6.6.3. El personal asignado por la Gerencia es responsable de verificar que el mantenimiento realizado por personal externo se haya realizado y concluido

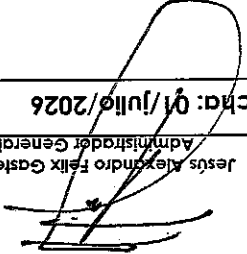
Elaboro	Revisó	Autorizó
José Salvador Bravo García Jefatura de Servicios Generales	Juan Pablo Pachilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	Jesús Alejandro Félix Gastelum, Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		
Fecha: 01/julio/2026		



Mantenimiento correctivo a la infraestructura

Rev.07
P-CMI-02

Control de materiales	F-CMI-14	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Base de datos mantenimiento	F-CYC-49	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)

Eldorado	Revisó	Autorizó
 José Salvador Bravo García Jefatura de Servicios Generales	 Juan Pablo Ramírez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		
Fecha: 01/julio/2026		