

1. OBJETIVO

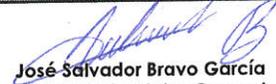
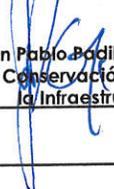
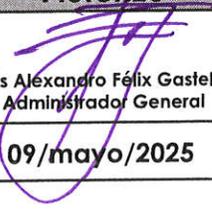
Determinar la metodología y los criterios para la elaboración y ejecución oportuna del mantenimiento correctivo a la infraestructura de los Bosques Urbanos que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos, con el fin de brindar un ambiente adecuado y seguro para todo el personal y el público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

Elaboró	Revisó	Autorizó
 José Salvador Bravo García Jefatura de Servicios Generales	 Juan Pablo Badilla Gutiérrez Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Jesús Alejandro Félix Gastelum, Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 09/mayo/2025



N/A

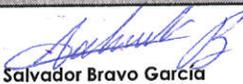
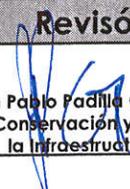
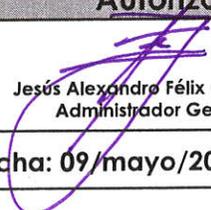
6. DESARROLLO

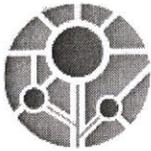
6.1. Atención de Mantenimiento correctivo.

- 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. Tanto el personal de Calidad y Control como el de Infraestructura genera reportes mediante el formulario de **Reportes de mantenimiento F-CMI-02**; el personal de Calidad y Control, debe llenar la parte correspondiente a "Calidad y Control" y el personal de Infraestructura la parte de "Infraestructura" y cada uno debe seguir las instrucciones de llenado conforme a la instrucción de trabajo **Levantamiento de reportes de infraestructura I-CMI-07**.
- 6.1.3. La información del formulario de los **Reportes de mantenimiento F-CMI-02**, tanto los realizados por Calidad y Control como los realizados por infraestructura, se concentran en la **Base de datos de reportes de infraestructura F-CMI-03**, la cual es controlada, verificada y actualizada por el personal que asigne la Gerencia de conservación y mejoramiento a la infraestructura.
- 6.1.4. 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. Por cada reporte levantado mediante el formulario de **Reporte de mantenimiento F-CMI-02**, se genera informe de **Reporte de Servicio**, el cual es recibido por el personal asignado por Gerencia de conservación y mejoramiento a la infraestructura, con los detalles, ubicación, tipo de falla y evidencia del problema detectado.
- 6.2.2. Al recibir el Reporte, el personal asignado por Gerencia de conservación y mejoramiento a la infraestructura informa a la jefatura correspondiente para la

Elaboró	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: 09/mayo/2025



- **Trabajos de jardinería I-CMI-06.**

6.4.2. Una vez que el área de infraestructura realiza o recibe un **Reporte de mantenimiento F-CMI-02** de los formularios de reportes, la información se concentra en la **Base de datos de reportes de infraestructura F-CMI-03**, donde se muestran las actividades en proceso, concluidas y si el mantenimiento se va a realizar por un externo o si no se cuenta con el material necesario para realizarlo; estas actividades están señaladas mediante una alerta de colores, según su estatus o clasificación:

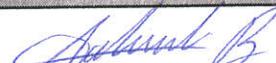
- **Azul** = El mantenimiento se encuentra en proceso y en tiempo para su corrección.
- **Amarillo** = El mantenimiento tiene 12 horas para su atención.
- **Rojo** = El mantenimiento se requiere programar por incumplimiento de tiempo.
- **Verde** = El mantenimiento se corrigió correctamente.
- **Naranja** = Es el mantenimiento programado a mediano y largo plazo; y/o la intervención que se deriva a un proyecto o a un externo, el cual es verificado por el área de infraestructura. Mantenimiento proyectado a una atención de 4 meses a 12 meses máximo.
- **Morado** = Es el mantenimiento derivado a otras dependencias debido a que no compete la atención por parte de la AMBU.

6.4.3. Si los reportes no son atendidos dentro del tiempo establecido, el personal asignado por Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura , reprograma la atención en la **Base de datos de reportes de infraestructura F-CMI-03**, hasta dos veces, si no se cumple con la tercera fecha programada, se vuelve a programar, pero el estatus queda en incumplimiento (color rojo). Cuando se atiende el reporte después de haberse reprogramado, el estatus pasa a color verde.

6.5. Cierre de mantenimiento correctivo.

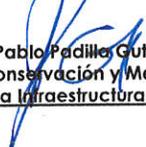
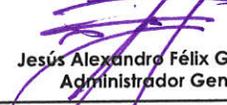
6.5.1. Al término del mantenimiento correctivo, el responsable asignado del mantenimiento, da cierre al **Reporte de mantenimiento F-CMI-02** mediante el formulario, especificando los detalles del mantenimiento realizado y subiendo la evidencia fotográfica del mismo.

6.5.2. Al realizar el cierre del Reporte, se genera automáticamente un informe

Elaboró	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: 09/mayo/2025



- mantenimiento F-CMI-02** y sube la evidencia fotográfica correspondiente.
- 6.6.4. Una vez validado el mantenimiento correctivo externo por Jefatura de zona, el personal asignado por la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura verifica en la **Base de datos de reportes de infraestructura F-CMI-03** la evidencia del trabajo realizado y que el estatus haya cambiado a color VERDE indicando el cumplimiento.

Elaboró	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: 09/mayo/2025