1. OBJETIVO

Determinar los criterios de recepción, captura, vinculación y análisis de datos derivados de los recorridos de los Agentes de Calidad y Control en los Bosques urbanos para su gestión y transformación en información oportuna que valide la funcionalidad y operación de los mismos con el propósito de obtener servicios de calidad para usuarios y servidores públicos que laboran en la Agencia, la flora y fauna que coexisten en los bosques urbanos.

2. ALCANCE

Este documento es aplicable para los Supervisores Operativos y Administrativos de Calidad y Control y áreas operativas (infraestructura y forestal) que participan o intervienen en las actividades de recepción, captura, vinculación y análisis de datos derivados de los recorridos de los Agentes de Calidad y Control en los bosques urbanos que integran la Agencia.

3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.

3.2. **Agente(s):** Agente(s) de Calidad y Control.

3.3. **Aforo:** Se emplea con referencia a la cantidad de individuos que pueden ingresar a un establecimiento utilizado.

3.4. **Bosque(s) urbano(s)**: Parques y/o bosques pertenecientes a la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara, constituidos por flora, fauna e infraestructura; cuyo principal objetivo es la conservación de la biodiversidad y la recreación de usuarios y visitantes.

3.5. **Datos:** Representación simbólica de un atributo o variable cuantitativo o cualitativo.

3.6. **Estadística:** Estudio que reúne, clasifica y recuenta todos los hechos que tienen una determinada característica en común, para poder llegar a conclusiones a partir de los datos numéricos extraídos.

3.7. **Google Drive:** Es un servicio de almacenamiento de datos en internet que permite crear, almacenar y subir archivos.

3.8. **Infraestructura:** Conjunto de medios técnicos, servicios e instalaciones necesarios para el desarrollo de una actividad o para que un lugar pueda ser usado: Baños, sistema eléctrico, canchas deportivas, andadores, plazoletas, estacionamientos, etc.

3.9. **Jefatura Operativa:** Jefatura Operativa de Calidad y Control.

3.10. **Mantenimiento.** Se define el mantenimiento como todas las acciones que tienen como objetivo preservar un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

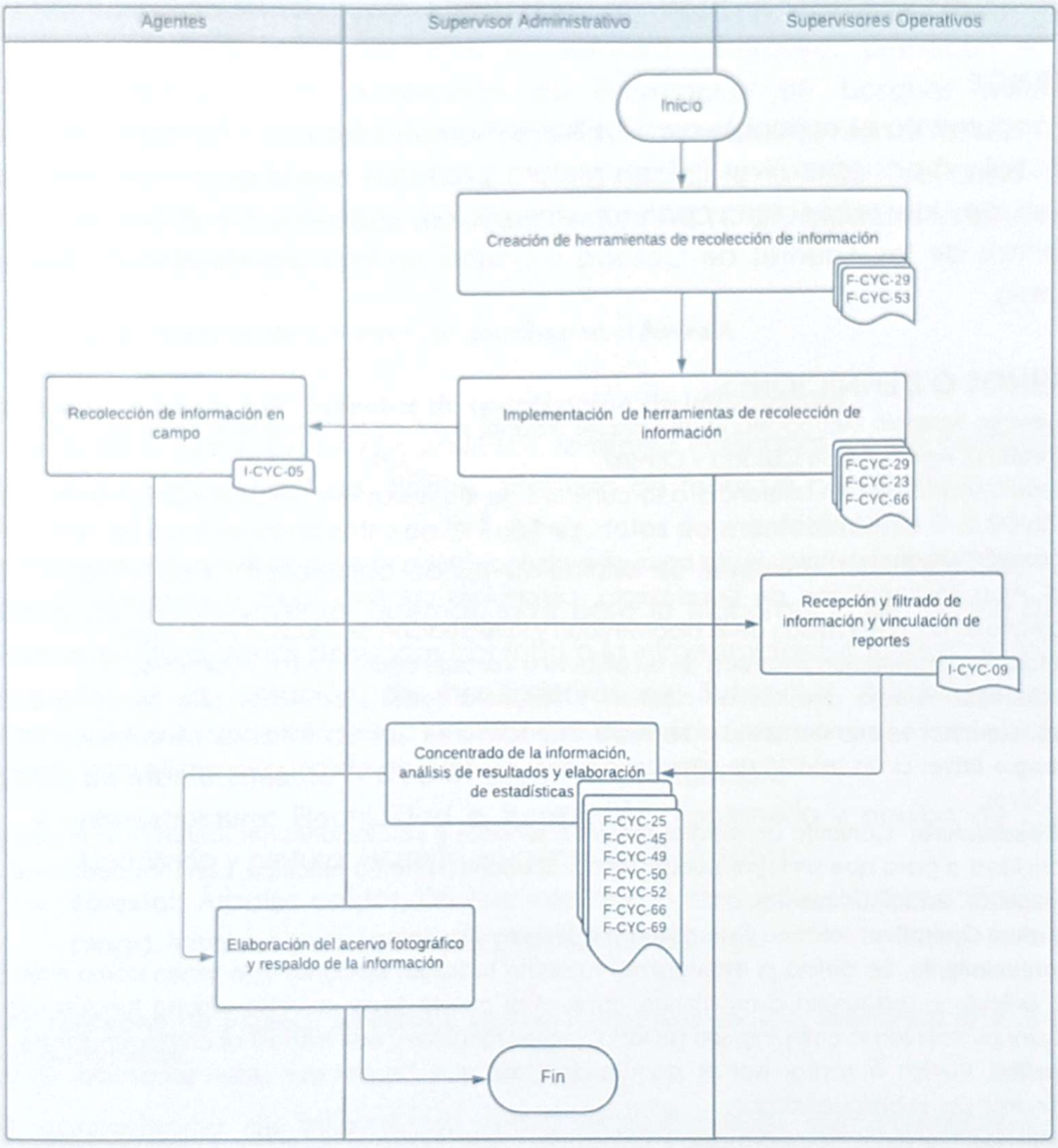
3.11. **Plantilla:** Puntos a revisar por el Agente de Calidad y Control por orden secuencial en sus recorridos rutinarios por el bosque urbano.

3.12. **Sanitarios:** Conjunto de aparatos o instalaciones dedicados a la higiene y al aseo personal que están en el cuarto de baño.

Escaneado con CamScanner

3.13. **Supervisor Administrativo:** Supervisor Administrativo de Calidad y Control.
3.14. **Supervisor Operativo(s):** Supervisor Operativo(s) de Calidad y Control.
3.15. **Usuario(s):** Visitantes que tienen el derecho de utilizar las instalaciones de los bosques urbanos pertenecientes a la Agencia.

4. DIAGRAMA DE FLUJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES



Elaboró	Revisó	Autorizó
Supervisor Administrativo de Calidad y Control	Jefatura Operativa de Calidad y Control	Gerencia de Procesos

Escaneado con CamScanner

5. REFERENCIAS

N/A

6. DESARROLLO

6.1. Creación de herramientas de recolección de información

6.1.1. Previo a la apertura y/o asignación de bosques urbanos; el(la) Supervisor(a) Administrativo, en conjunto con la Jefatura Operativa, planifican y desarrollan herramientas para la recolección de información en bosques urbanos, dichas herramientas son conocidas como "plantillas" y se establecen en el formato de **Plantillas y Reportes Fotográficos F-CYC-53**. Para lograr lo anterior, se utiliza información relacionada con el **Inventario de infraestructura F-CYC-29**, aspectos forestales, recorridos previos, antecedentes, etc.

Nota: Los bosques integrantes de la Agencia se describen en el **Anexo A**.

6.2. Implementación de herramientas de recolección de información.

6.2.1. Luego de la creación de herramientas, se realiza el diagnóstico de condiciones de infraestructura y forestales, con el propósito de tener un panorama actual de las mismas, el cual se concentra en la **Base de datos de mantenimiento F- CYC-49**.

6.2.2. El diagnóstico es fortalecido con el **Inventario de infraestructura F-CYC-29**, para el tema de mantenimiento, además, sirve para la elaboración de mapas de zonas (infraestructura, zonas de riesgos por robo a la infraestructura, o robo a usuarios).

6.2.3. Posterior a la creación de herramientas, el Supervisor Administrativo revisa mensualmente el total de los trabajos pendientes con base en el formato **Base de datos de mantenimiento F- CYC-49** según su clasificación:

- **Infraestructura:** Electricidad e iluminación, Fontanería y equipo de bombeo, Albañilería y pintura, Herrería en general y Carpintería.
- **Forestal:** Árboles caídos, árboles con riesgo de caída, árboles dañados o con plaga, residuos generados por prácticas forestales.

Nota: Los conceptos de limpieza, sanitarios y jardinería, no entran en este diagnóstico al ser trabajos de respuesta permanente.

6.2.4. El concentrado de información sobre las incidencias (incumplimientos) de las empresas proveedoras de servicios de limpieza general de los bosques urbanos,

Escaneado con CamScanner

limpieza y abastecimiento de insumos en sanitarios y jardinería las lleva a cabo el Supervisor Administrativo en el formato de **Incidencias de empresas proveedoras de servicios F-CYC-66**.

6.3. Recolección de información en campo (operación rutinaria).

6.3.1. Derivado de los recorridos rutinarios realizados por los Agentes, que se establecen en la instrucción de trabajo de **Operación de Agentes de Calidad y Control en los Bosques Urbanos I-CYC-05**, se genera información, la cual, es administrada a través de los grupos de comunicación Institucionales de Telegram o WhatsApp, según sea el caso, establecidos en el **Anexo B**.

Nota: El nombre de los grupos no es limitativo, los mismos pueden ser ajustados según especificaciones internas, en este caso, es a través de la Jefatura Operativa que se llevan a cabo los cambios de ser necesario.

6.3.2. Los reportes rutinarios consideran aspectos básicos y obligatorios a revisar y reportar, se clasifican de la siguiente manera:

- **Reporte o atención rutinaria:** Mantenimiento de infraestructura y forestal. Las subcategorías o clasificaciones son:
- **Infraestructura:** Electricidad e iluminación, Fontanería y equipo de bombeo, Albañilería y pintura, Herrería en general y Carpintería.
- **Forestal:** Árboles caídos, árboles con riesgo de caída, árboles dañados o con plaga, residuos generados por prácticas forestales.
- **Reporte o atención inmediata:** limpieza del bosque urbano en general, limpieza y abastecimiento constante de insumos en sanitarios. (Esto se realiza obligatoriamente en los 3 recorridos programados por día).

6.3.3. Los reportes no rutinarios se realizan en caso de acontecer alguna situación no habitual o programada durante la operación del bosque urbano; tales como eventos, mantenimiento o incidentes de seguridad y fauna.

Nota: Los reportes rutinarios y no rutinarios se generan en tiempo y forma conforme a la instrucción de trabajo de **Operación del Supervisor Operativo de Calidad y Control en los Bosques Urbanos I-CYC-09.**

Nota: Las clasificaciones tanto para los reportes rutinarios como no rutinarios pueden cambiar en función de la operación del bosque urbano.

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

Escaneado con CamScanner

6.3.4. El Supervisor Administrativo revisa de manera permanente los grupos informativos y operativos, en los cuales los Agentes de Calidad y Control realizan los reportes tanto rutinarios como no rutinarios y en caso de detectar algún error u omisión, corrija de manera inmediata con el Agente de Calidad y Control.

6.3.5. En caso de presentarse fallas u omisiones recurrentes por parte del Agente de Calidad y Control, sobre las cuales, ya se le ha dado retroalimentación previa, el Supervisor Administrativo y/o el Supervisor Operativo de Calidad y Control levantan **Reporte de incidencias o faltas al personal F-CYC-21** de acuerdo a lo establecido en la instrucción de trabajo de **Operación del Supervisor Operativo de Calidad y Control en los Bosques Urbanos I-CYC-09**.

6.4. Recepción, filtrado de información y vinculación de reportes.

6.4.1. Una vez generados y recibidos los reportes de recorridos vía Telegram, los Supervisores Operativos y/o Administrativo, se encargan de revisar y filtrar la información reportada, concentrándose en los incumplimientos de los reportes (las cruces rojas reportadas en las plantillas del reporte de recorrido), el número total de incumplimientos y en las imágenes de evidencia, inmediatamente luego de recibir los reportes.

6.4.2. Luego de filtrar y verificar la información del punto anterior, los Supervisores Operativos y/o Administrativo, vinculan la información de las incidencias detectadas (cruces rojas) en los reportes a las áreas responsables, a través de los grupos correspondientes de mensajería instantánea, mencionados en el **Anexo B**, para que sean atendidos según su prioridad.

6.4.3. Adicional a los reportes generados por la operación de los bosques urbanos, el Supervisor Administrativo de Calidad y Control recibe reportes de la plataforma del Gobierno de Guadalajara: "Reporta" en donde usuarios reportan quejas. El Supervisor Administrativo recibe las quejas sobre los bosques urbanos y se encarga de derivarlas al área correspondiente de la Agencia, así como del seguimiento en la plataforma, colocando el estatus de atención del reporte; en caso de que el reporte no corresponda a la Agencia, lo deriva a la dependencia correspondiente.

Nota: Los criterios para establecer la prioridad de atención de los reportes se establecen en función de si se afecta la operación del bosque urbano, la integridad de empleados o usuarios, o la integridad de la

Escaneado con CamScanner

infraestructura o de bienes inmuebles; en estos casos, la atención es inmediata. Los mismos están sujetos a los temas operativos.

6.5. Concentrado de la información, análisis de resultados y elaboración de estadísticas.

6.5.1. Los Agentes durante sus recorridos, además de realizar el reporte, alimentan la **Base de Datos Mantenimiento F-CYC-49** al detectar incidentes de infraestructura o forestal, en esta misma base de datos dan el seguimiento al estatus de los trabajos hasta su cierre.

6.5.2. Con la información seleccionada de los incumplimientos de cada bosque urbano, el Supervisor Administrativo, hace el análisis de la información reportada por los Supervisores Operativos, y realiza el promedio de incidencias atendidas y no atendidas por las áreas correspondientes de manera mensual.

6.5.3. El Supervisor Administrativo realiza presentaciones mensuales, concentrando la estadística de todos los datos operativos generados a lo largo del mes; los cuales son enviadas a la Jefatura Operativa y a la Gerencia de Procesos; las cuales sirven para mejorar los aspectos de cierre de reportes, para medir la efectividad del trabajo implementado en las fechas establecidas, en su levantamiento y realiza métodos o formas de supervisión en campo, además, mensualmente se construyen los informes para la **Matriz Estratégica de Planeación Interna por Gerencia F-ADF-04.**

6.5.4. Los(las) Supervisores(as) Operativos están en contacto continuo y llevan a cabo reuniones mensuales, presenciales o remotas con el Supervisor Administrativo para revisar avances y propuestas de mejora en tema de recorridos y supervisión.

6.5.5. Además de las actividades previamente descritas, el(la) Supervisor(a) Administrativo elabora mensualmente el estadístico y bases de datos de lo siguiente:

- **Aforo de estacionamientos:** Se utiliza como medio informativo y de control el número de vehículos de los usuarios que ingresan en los bosques urbanos donde se tiene permitido el uso de estacionamiento (información para las áreas interesadas). Se lleva a cabo mediante el **Consolidado de aforo vehicular en parques F-CYC-52**.
- **Aforo de usuarios**: Se usa para obtener información con relación a la cantidad de usuarios en cada uno de los bosques urbanos derivado de la pandemia por COVID-19 (como control de aforo), para cierre anual y como medio informativo inmediato. Se lleva a cabo mediante el formato de **Monitoreo de aforo de usuarios F-CYC-50**.

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

Escaneado con CamScanner

- **Mantenimiento**: Se genera un consolidado de reportes de incumplimientos que realizan los supervisores en el grupo de **M-Servicios generales** para generar el estatus de atenciones y no atenciones en que se encuentran los bosques urbanos. Se lleva a cabo mediante la **Base de Datos de Mantenimiento F-CYC-49**.
- **Empresas proveedoras de servicios:** Se genera un consolidado mensual de los reportes de los incumplimientos de las empresas proveedoras de servicios mediante el formato de **Incidencias de empresas proveedoras de servicios F-CYC-66**.
- **Seguridad pública:** Se genera un consolidado de reportes de incidencias de seguridad que realizan los agentes de calidad y control en el grupo de **I - seguridad Bosques GDL** en el formato **Reporte Anual de Incidencias F-CYC-25** para consulta de las áreas interesadas.
- **Eventos:** Se genera un consolidado mensual con el registro de eventos que se tienen en cada uno de los bosques urbanos mediante el formato **Base de Datos de Eventos F-CYC-45**.

Nota: Las categorías previamente descritas no son limitativas, pueden requerirse estadísticas de temas en específico que determine la Gerencia de Procesos.

6.6. Acervo fotográfico y respaldo de la información.

Derivado de los recorridos diarios de los Agentes de Calidad y Control y de la información revisada previamente, se crea un acervo fotográfico que sirve como respaldo, esto con la finalidad de consultar dicha evidencia en caso de alguna incidencia o cuando sea solicitado por alguna área de la Agencia. La creación del acervo fotográfico se realiza de la siguiente manera:

- En los bosques urbanos en los que se cuenta con red de internet los Agentes de Calidad y Control al finalizar cada recorrido suben a la carpeta asignada por el(la) Supervisor(a) Administrativo (carpeta creada en unidades compartidas por bosque urbano por mes y día) las fotografías tomadas durante su recorrido.
- En los bosques urbanos en los que no se cuenta con red de internet el Supervisor Administrativo descarga las fotografías de cada uno de los recorridos, esto a través de los chats correspondientes, quedando de esta

Escaneado con CamScanner

manera cargada la evidencia en las carpetas generadas para el acervo fotográfico (carpeta generada por bosque urbano y por día).

- Toda la información generada de la operación se almacena en el formato **F-CYC-69** Informes mensuales y trimestrales, esta base cuenta con cada uno de los rubros operativos, esto con la finalidad de recopilar todos los datos en una misma base.

6.7. Finalidad de la información generada.

6.7.1. Toda la información generada en el área de Calidad y Control tiene el propósito de generar históricos o bases de referencia tanto para el área propia, como para las demás Gerencias, que sirven como herramienta para la toma de decisiones, así como de planificación de programas anuales de trabajo.

6.8. Inducción a personal de nuevo ingreso:

6.8.1. Se realiza la inducción a todo el personal de nuevo ingreso de la gerencia de procesos con base al instructivo I-CYC-05 instructivo de agentes de calidad y control T-SGI-01 Filosofía del Sistema de Gestión Integral, el cual queda registrado en una lista de asistencia, el supervisor administrativo de calidad y control, al término de la inducción realiza una evaluación para corroborar el entendimiento de los procesos y directrices de su puesto.

7. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento (interno y/o Externo	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Matriz Estrategia de Planeación Interna por Gerencia	F-ADF-04	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de Gerencia de Administración	(Electrónico/Físico)
Base de datos de reportes de infraestructura	F-CMI-03	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Operación de Agentes de Calidad y	I-CYC-05	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)

Escaneado con CamScanner

Control en parque						
Operación del Supervisor Operativo de Calidad y Control en los Bosques Urbanos	I-CYC-09	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Reporte Anual de Incidencias	F-CYC-25	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Base de Datos de Eventos	F-CYC-45	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)
Monitoreo de aforo de usuarios	F-CYC-50	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Consolidado de aforo vehicular en parques	F-CYC-52	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Plantillas y Reportes Fotográficos	F-CYC-53	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Incidencias de empresas proveedoras de servicios	F-CYC-66	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Informes Mensuales y trimestrales	F-CYC-69	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)

Anexo A. Bosques urbanos integrantes de la Agencia

Bosque urbano	Nomenclatura
Bosque los Colomos	BLC
Parque Ávila Camacho	PAC
Parque Alcalde	PAL
Parque puerta de la Barranca	PDB
Parque Natural Huentitán	PNH
Parque Morelos	PM
Parque Agua Azul	PAA
Parque González Gallo	PGG

Escaneado con CamScanner

Parque Liberación (Deán)	PDE
Parque Metropolitano	PMG
Parque Montenegro	PMN
Parque Luis Quintanar	PLQ
Bosque Urbano Tlaquepaque	BUT

Anexo B. Relación de grupos de comunicación

Grupos donde los Supervisores Operativos dan seguimiento a los reportes realizados por los Agentes			
Plataforma	**Nombre del grupo**	**Qué es lo que se reporta en el grupo**	**Seguimiento del supervisor administrativo**
Telegram	**M-Comunicación agentes CyC**	-Reporte de aforos -Seguimiento actividades específicas -Avisos para todos los Agentes de Calidad y Control	Estadística de los indicadores
Telegram	**I-BLC Supervisión**	Reportes en general de Bosque los Colomos	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Ávila Camacho Supervisión**	Reportes en general del parque: Ávila Camacho	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Ávila Camacho Supervisión**	Reportes en general del parque: Ávila Camacho	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Alcalde Supervisión**	Reportes en general del parque: Alcalde	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Agua Azul Supervisión**	Reportes en general del parque: Agua Azul	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-González Gallo Supervisión**	Reportes en general del parque: González Gallo	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)

Escaneado con CamScanner

Telegram	**I-Dean Supervisión**	Reportes en general del parque: Deán	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Morelos Supervisión**	Reportes en general del parque: Morelos	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Natural Huentitán Supervisión**	Reportes en general del parque: Natural Huentitán	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-BU Tlaquepaque Supervisión**	Reportes en general del: Bosque Urbano Tlaquepaque	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Metropolitano Supervisión**	Reportes en general del: parque Metropolitano	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Montenegro Supervisión**	Reportes en general del parque: Montenegro	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**I-Luis Quintanar Supervisión.**	Reportes en general del parque: de la Solidaridad	Supervisión de recorrido (cumplimientos e incumplimientos)
Telegram	**M-CADIPSI Coordinación**	-Reportes de personas en situación de calle al interior de los bosques urbanos.	Se realiza el **Reporte Anual de Incidencias F-CYC-25** para personas en situación de calle
Telegram	**M-Logística Eventos Agencia**	Reportes de eventos, sesiones fotográficas que requieren solicitud.	Se realiza registro de los eventos que se llevan a cabo en cada uno de los bosques urbanos.
WhatsApp	**I-Seguridad Bosques Urbanos** (En este grupo el seguimiento lo da personal de Guardabosques)	-Reporte de faltas administrativas y delitos al interior de los bosques urbanos.	Se realiza el **Reporte Anual de Incidencias F-CYC-25** para generar un conteo de incidencias de cada uno de los bosques urbanos.
WhatsApp	**M-Fauna Coordinación**	Reportes- de incidencias de Fauna, (heridas, muertas agresivas)	Estadística de los indicadores

Elaboró	Revisó	Autorizó
Supervisor Administrativo de Calidad y Control	Jefatura Operativa de Calidad y Control	Gerencia de Procesos

Escaneado con CamScanner

8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha de revisión
00	Documento de nueva creación	04/marzo/2022
01	• Se agrega el formato Incidencias de empresas proveedoras de servicios F-CYC-66 para llevar a cabo la información referente a las atenciones e incidencias de las empresas proveedoras de servicios. • Se actualiza el nombre y nomenclatura del anteriormente llamado Parque de la Solidaridad (PSL) por Parque Luis Quintanar (PLQ). • Se actualizan las clasificaciones de infraestructura. • Se retiran formatos obsoletos: F-CYC-22, F-CYC-51 y F-CYC-55. • Se establece que el Supervisor Administrativo, realiza el comparativo de los reportes de mantenimiento entre la base de datos interna F-CYC-49 y la base de datos de infraestructura F-CMI-03.	31/agosto/2023
02	Se agrega la recepción de reportes de la plataforma de Guadalajara.	07/noviembre/2023
03	Se agrega la actividad de inducción al personal de nuevo ingreso de la gerencia de procesos.	23/mayo/2024
04	Del punto 5.5.2 se retira el comparativo de los reportes de mantenimiento con base al sistema de tickets del formato **F-CMI-03.** Del punto 5.5.5 se cambian las juntas semanales a mensuales. En el punto 5.6 se incorpora el formato **F-CYC-69** de informes mensuales y trimestrales. Se modifica la frecuencia de revisiones con las demás áreas de semanales a mensuales. En el punto 6.2.3 se cambia la revisión a mensualmente. Posterior al 6.2.3 en notas, se cambia de manera inmediata a permanente.	20/Diciembre/2024

Elaboró	Revisó	Autorizó
Supervisor Administrativo de Calidad y Control	Jefatura Operativa de Calidad y Control	Gerencia de Procesos

Escaneado con CamScanner