

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-CMI-07
	Levantamiento de reportes de infraestructura	Rev.01
		Fecha de emisión
		23/may/2024

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

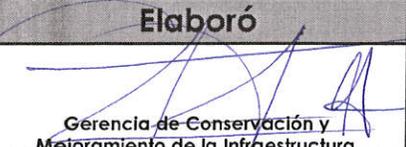
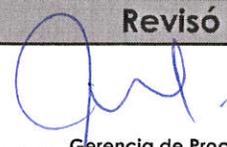
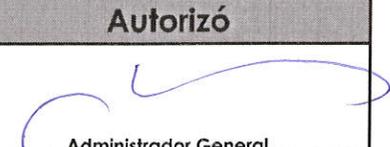
La presente instrucción de trabajo aplica para los Supervisores y Agentes de Calidad y Control que dentro de sus actividades tanto rutinarias como no rutinarias levantan un reporte de infraestructura para dar a conocer el problema detectado y solicitar la atención correspondiente por parte del personal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

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	
	Levantamiento de reportes de infraestructura	
	I-CMI-07	Rev.01
	Fecha de emisión 23/may/2024	

5. INSTRUCCIONES

5.1. Levantamiento de reporte por personal de Calidad y Control.

5.1.1. El Agente de Calidad y Control, al detectar algún daño en la infraestructura durante sus recorridos tanto rutinarios como no rutinarios en los bosques urbanos, levanta un **Reporte de mantenimiento F-CMI-02** a través de un formulario de reportes, el cual llena de la siguiente manera:

- **Sección 1. Información general.**

- **Número de empleado que reporta:** Escribir número de empleado, el cual es proporcionado por recursos humanos, o se puede encontrar en la tarjeta de vales de despensa y en el gafete.
- **Área que reporta:** Seleccionar opción de:
 - Calidad y Control

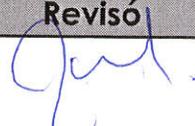
- **Sección 2: Reporte de servicio.**

- **Localidad que requiere atención:** Seleccionar el bosque urbano donde se presenta la falla.
- **Zona:** Seleccionar la zona en la que se presenta la falla (Opciones del 0 al 6)

- **Sección 3. Problema inicial.**

- **Riesgo existente:** Seleccionar el riesgo detectado según las siguientes opciones:
 - Personal o visitantes
 - Infraestructura
 - Equipos
 - Fauna
 - Ninguno
- **Tipo de problema:** Seleccionar opción adecuada según el problema a reportar:
 - Falta de corriente eléctrica o apagón
 - Falta de servicio de internet
 - Falta de agua potable (SIAPA)
 - Contenedor de residuos lleno
 - Socavón o erosión de suelos
 - Otros

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.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-CMI-07
	Levantamiento de reportes de infraestructura	Rev.01
		Fecha de emisión
		23/may/2024

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.

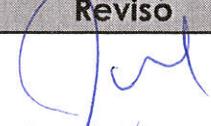
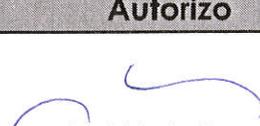
● **Sección 5: Trabajos eléctricos.**

- **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.**

- **Trabajos de fontanería:** En esta sección se seleccionan las fallas concernientes a la disfuncionalidad del servicio de agua para baños o fuentes, según las siguientes opciones:
 - **FUGAS:** El agua se derrama en gran medida de la tubería o desde el suelo.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-CMI-07
	Levantamiento de reportes de infraestructura	Rev.01
		Fecha de emisión
		23/may/2024

- **EQUIPOS DE BOMBEO:** Equipos bombeo no distribuye agua (estando encendida).
- **ALIMENTACIÓN:** Falta de flujo de agua en el área.
- **GOTEO O TAPÓN:** Llave o fluxómetro que presenta goteo o no funciona correctamente.

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.**

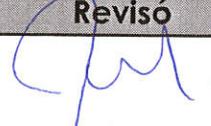
● **Sección 7: Trabajos de herrería.**

- **Trabajos de herrería:** Seleccionar el faltante o el tipo de daño a solucionar de las siguientes opciones:
 - **PINTURA:** de superficies metálicas expuestas u oxidadas.
 - **MAL FUNCIONAMIENTO:** en partes móviles o articuladas.
 - **PIEZAS DAÑADAS:** con corrosión, dobladas o desoldadas.
 - **DESANCLAJE:** partes sueltas de su fijación al suelo, pared o estructura de sujeción.
 - **FALTANTE:** de partes o piezas.
 - **OTRO:** problema en piezas metálicas.
- **Tipo de trabajo de herrería en protecciones requerido:** Seleccionar de entre las siguientes opciones:
 - **REPARACIÓN A PROTECCIONES:** Piezas metálicas dañadas de puertas o ventanas.
 - **OTROS:** Problemas de protecciones, cancelos o puertas y ventanas metálicas.

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 8: Trabajos de albañilería y pintura.**

- **Tipo de trabajo de albañilería:** Seleccionar trabajos de reparación de muros, bardas, ventanas, suelos, bancas o infraestructura en general hecha de material de construcción, de las siguientes opciones:
 - **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.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-CMI-07
	Levantamiento de reportes de infraestructura	Rev.01
		Fecha de emisión
		23/may/2024

- **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)

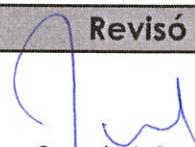
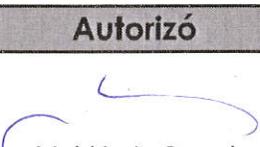
Nota: Al seleccionar cualquiera de las opciones anteriores, se pasa a la siguiente sección en la que se sube la evidencia fotográfica de la falla reportada: **Sección 10. Evidencia fotográfica.**

- **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
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

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

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	
	Levantamiento de reportes de infraestructura	
	I-CMI-07	Rev.01
	Fecha de emisión 23/may/2024	

5.2. Levantamiento de reporte por personal de Infraestructura.

5.2.1. El personal de infraestructura, al detectar algún daño en la infraestructura durante sus recorridos rutinarios en los bosques urbanos, o derivado de un reporte recibido de parte del área de Calidad y Control, levanta un **Reporte de mantenimiento F-CMI-02** a través de un formulario de reportes, para realizar la atención del reporte; el cual llena de la siguiente manera:

- **Sección 1. Información general.**

- **Número de empleado que reporta:** Escribir número de empleado, el cual es proporcionado por recursos humanos, o se puede encontrar en la tarjeta de vales de despensa y en el gafete.
- **Área que reporta:** Seleccionar opción de:
 - Infraestructura

- **Sección 2. Mantenimiento a realizar.**

- Seleccionar opción de:
 - Preventivo
 - Correctivo

Nota: Al seleccionar "Preventivo" se pasa a la **Sección 3. Zona en la que se realiza el mantenimiento**; si se selecciona "Correctivo" se pasa a la **Sección 8. Reporte de atención**.

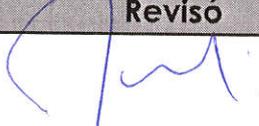
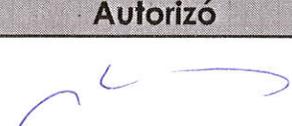
- **Sección 3. Zona en la que se realiza el mantenimiento.**

- Seleccionar el componente del mantenimiento preventivo, de entre las siguientes opciones:
 - Equipo
 - Edificios
 - Áreas Verdes
- **Localidad en la que se realiza el mantenimiento:** Seleccionar el bosque urbano donde se realiza el trabajo de mantenimiento.
- **Zona en la que se realiza mantenimiento:** Seleccionar la zona del bosque urbano donde se realiza el trabajo (Opciones del 0 al 6).

Nota: En caso de ser un bosque urbano pequeño, se indica zona 0.

- **Sección 3. Periodo y tipo de actividad.**

- Seleccionar la fecha de inicio de la actividad y la fecha en que finaliza o se termina el seguimiento de la actividad.
- Seleccionar el tipo de acciones de las siguientes opciones:

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-CMI-07
	Levantamiento de reportes de infraestructura	Rev.01
		Fecha de emisión
		23/may/2024

- Preventivas
- 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.**

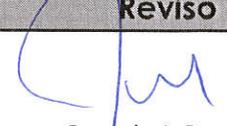
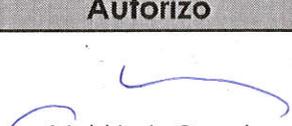
5.2.3. En caso de seleccionar la opción de "Taller mecánico" se pasa a la **Sección 5. Taller mecánico.**

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.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-CMI-07
	Levantamiento de reportes de infraestructura	Rev.01
		Fecha de emisión
		23/may/2024

● **Sección 6. Taller de herrería.**

- Seleccionar el tipo de trabajo mecánico de entre las siguientes opciones:
 - Fabricación de estructura
 - Rehabilitación de estructura
 - Pintura o detallado
 - Maquinaria
 - Carpintería
 - Otros

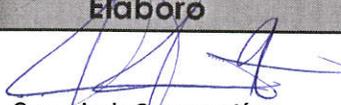
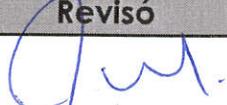
Nota: Al seleccionar cualquiera de las opciones anteriores se pasa a la **Sección 7. Evidencia fotográfica del mantenimiento y observaciones** para subir la evidencia.

● **Sección 7. Evidencia fotográfica del mantenimiento y observaciones.**

- **Comentarios y observaciones adicionales:** Escribir de manera opcional las observaciones que se requieran.
- **Material y consumibles utilizados:** Escribir un estimado de la cantidad usada.
- **Evidencia del mantenimiento:** Adjuntar una foto o un video que represente la falla o faltante a reportar.

● **Sección 8. Reporte de atención.**

- **Reporte de CYC en grupos de mensajería instantánea:** Escribir el folio de del reporte de calidad y control que se reportó en el chat en caso de existir, si no existe indicar 000.
- **Personal a cargo de la atención:** Escribir el nombre del supervisor o encargado del trabajo.
- **Personal auxiliar que realiza la atención:** Escribir el nombre de la persona auxiliar en caso de existir.
- **Componente de mantenimiento correctivo:** Seleccionar de entre las siguientes opciones:
 - Edificios
 - Áreas verdes
 - Equipamiento
- **Precisión de la información inicial:** Seleccionar de entre las siguientes opciones:
 - Correcta y puntual
 - Clasificación incorrecta

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	
	Levantamiento de reportes de infraestructura	
	I-CMI-07	Rev.01
	Fecha de emisión 23/may/2024	

● **Sección 9. Ubicación.**

- **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.**

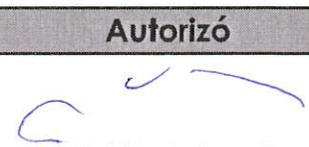
- **Estado de la atención:** Seleccionar el estado en el que concluye la visita de las siguientes opciones:
 - Concluido (Ver **Sección 12**)
 - En proceso (Ver **Sección 13**)
 - Derivado (Ver **Sección 14**)
 - Desestimado (Ver **Sección 15**)
 - Atención de diagnóstico (Ver **Sección 16**)

● **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
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
	Levantamiento de reportes de infraestructura		I-CMI-07
			Rev.01
			Fecha de emisión
		23/may/2024	

● **Sección 13. Reportes en proceso.**

- **Porcentaje de avance:** Seleccionar el porcentaje de avance del 0 al 10 según el avance.

Nota: Una vez seleccionado el porcentaje de avance, se pasa a la **Sección 19. Evidencia complementaria.**

● **Sección 14. Reportes derivados.**

- **Área de derivación:** Escribir el área a la cual se deriva el reporte, la cual puede ser interna o externa.
- **Motivo para la derivación:** Escribir las actividades que se requieren realizar por parte del área a la que se deriva la atención.

Nota: Una vez especificado el motivo y área de derivación, se pasa a la **Sección 19. Evidencia complementaria.**

● **Sección 15. Reportes desestimados.**

- **Desestimación de reporte:** Seleccionar de entre las siguientes opciones la razón de desestimación del reporte; se pueden seleccionar una o más opciones:
 - Reporte repetido
 - No corresponde a la localidad
 - Este reporte no puede ser solucionado
 - Se está reportando una situación ajena a la Agencia
- **Comentarios:** Escribir de manera opcional los comentarios sobre el reporte desestimado.

Nota: Una vez especificado el motivo de desestimación del reporte, se pasa a la **Sección 19. Evidencia complementaria.**

● **Sección 16. Atención de diagnóstico.**

- **Revisión de reporte:** Seleccionar de entre las siguientes opciones:
 - Atención mayor
 - Adquisición de materiales o equipos especializados
 - Atención por parte de un externo contratado
 - Atención por parte responsable externo
 - Atención programada
 - Otro
- **Notas:** Escribir de manera opcional los comentarios sobre la atención del reporte.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO	I-CMI-07
	Levantamiento de reportes de infraestructura	Rev.01
		Fecha de emisión
		23/may/2024

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.

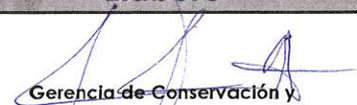
● **Sección 19. Evidencia complementaria.**

- **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
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General

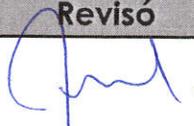
	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		I-CMI-07
	Levantamiento de reportes de infraestructura		Rev.01
			Fecha de emisión
			23/may/2024

6. ANEXOS

Documento	Código	Tipo de documento (interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Mantenimiento preventivo a la infraestructura	P-CMI-01	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Mantenimiento correctivo a la infraestructura	P-CMI-02	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha de revisión
00	Documento de nueva creación	31/Julio/2023
01	<ul style="list-style-type: none"> Se reemplaza el término "Formulario de google" por "Formulario de reporte". se reemplaza el término "ticket" por "reporte". se reemplaza el término "chat" por "grupos de mensajería instantánea". 	23/Mayo/2024

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Gerencia de Procesos	 Administrador General