

	PROCEDIMIENTO	P-CMI-02
	Mantenimiento correctivo a la infraestructura	Rev.05
		Fecha de emisión
		21/Marzo/2025

1. OBJETIVO

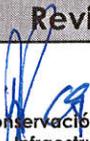
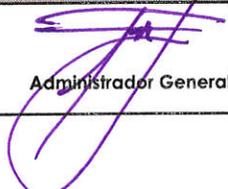
Determinar la metodología y los criterios para la elaboración y ejecución oportuna del mantenimiento correctivo a la infraestructura de los Bosques Urbanos que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos, con el fin de brindar un ambiente adecuado y seguro para todo el personal y el público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

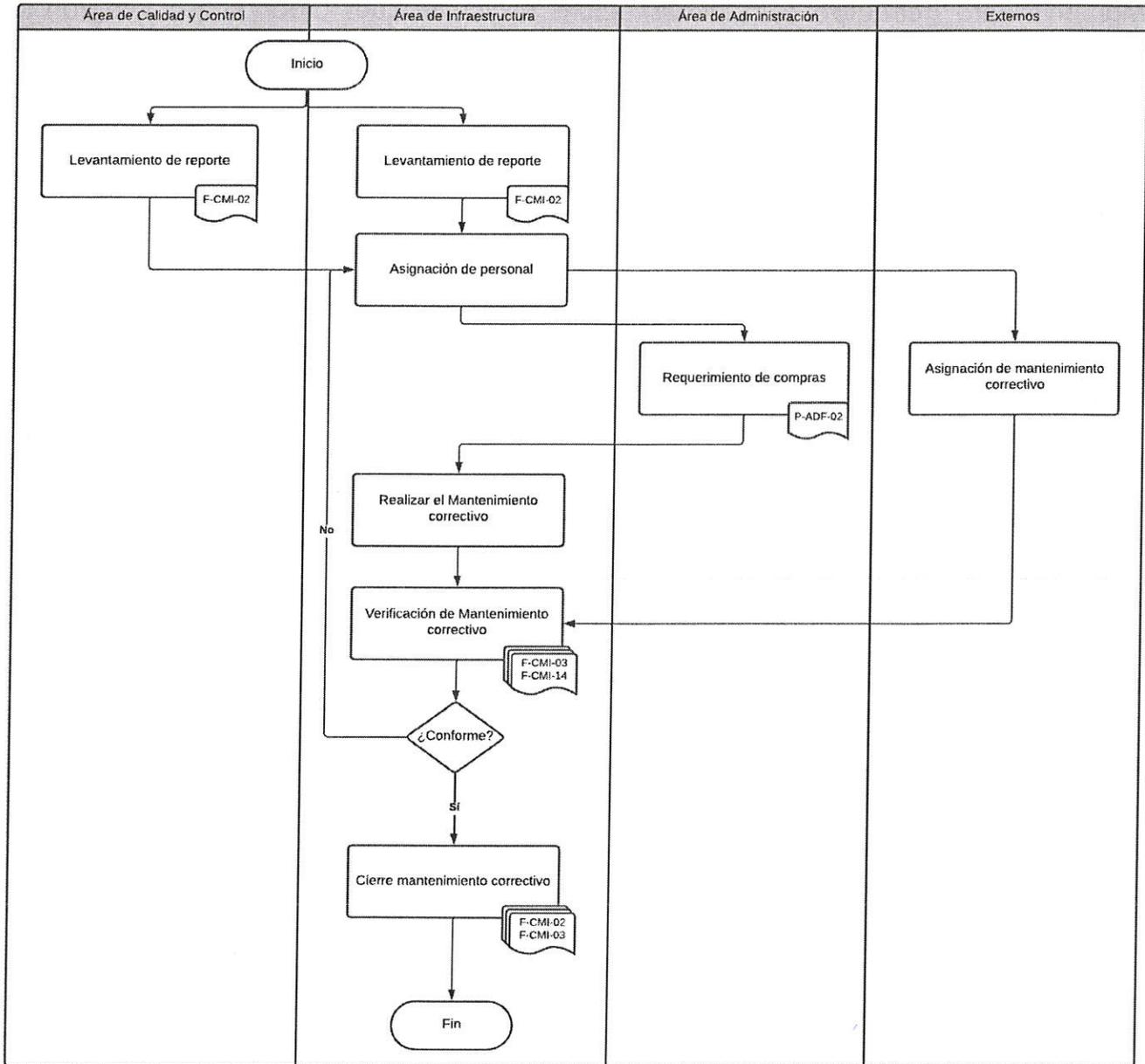
3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

- 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.

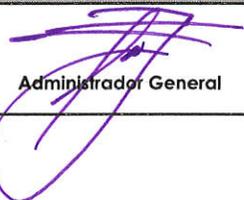
Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Servicios Generales	 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Administrador General

	PROCEDIMIENTO	P-CMI-02
	Mantenimiento correctivo a la infraestructura	Rev.05
		Fecha de emisión
		21/Marzo/2025

4. DIAGRAMA DE FLUJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES



5. REFERENCIAS

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Servicios Generales	 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Administrador General

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

	PROCEDIMIENTO	P-CMI-02
	Mantenimiento correctivo a la infraestructura	Rev.05
		Fecha de emisión
		21/Marzo/2025

N/A

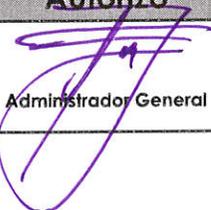
6. DESARROLLO

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 asignación del personal responsable, tomando en cuenta la actividad que se genera, ubicación y dificultad.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Servicios Generales	 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Administrador General

	PROCEDIMIENTO	P-CMI-02
	Mantenimiento correctivo a la infraestructura	Rev.05
		Fecha de emisión
		21/Marzo/2025

6.2.3. 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 toman en cuenta después de 24 horas de su reporte y tienen que ser cubiertos en el tiempo mencionado anteriormente.

Nota: Los tiempos de atención se toman en cuenta en días hábiles (lunes a viernes) y de acuerdo a el riesgo existente el reporte se le priorizará y se atenderá, sin importar el día de la semana.

6.3. Requerimientos de compras para realizar el mantenimiento correctivo.

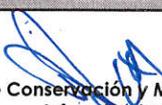
6.3.1. El personal de las cuadrillas de infraestructura al realizar el diagnóstico para el mantenimiento correctivo observa las piezas y herramientas que se necesitan para esta actividad, para hacer la solicitud del material y herramienta necesaria al área de almacén, conforme lo establece el procedimiento de **Manejo y Operación de Almacenes P-ADF-10**.

6.3.2. Si al finalizar el mantenimiento correctivo sobran piezas, el personal de las cuadrillas de infraestructura es responsable de retornar al almacén las herramientas y/o equipo sobrante.

6.4. Atención de reportes.

6.4.1. Los trabajos de mantenimiento correctivo para cualquiera de las categorías anteriormente mencionadas son atendidos por el personal de las cuadrillas de infraestructura conforme a lo establecido en las instrucciones de trabajo específicas para cada uno de ellos:

- **Trabajos de Electricidad I-CMI-01.**
- **Trabajos Hidráulicos (fontanería y equipos de bombeo) I-CMI-02.**
- **Trabajos de Herrería I-CMI-03.**
- **Trabajos de albañilería y pintura I-CMI-04.**
- **Trabajos de carpintería I-CMI-05.**
- **Trabajos de jardinería I-CMI-06.**

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Servicios Generales	 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Administrador General

	PROCEDIMIENTO	P-CMI-02
	Mantenimiento correctivo a la infraestructura	Rev.05
		Fecha de emisión
		21/Marzo/2025

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:

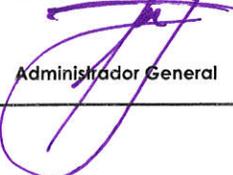
- **Azul** = El mantenimiento se encuentra en proceso y en tiempo para su corrección.
- **Amarillo** = El mantenimiento tiene 12 horas para su atención.
- **Rojo** = El mantenimiento se requiere programar por incumplimiento de tiempo.
- **Verde** = El mantenimiento se corrigió correctamente.
- **Naranja** = 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 **Reporte de atención** para los reportes realizados por personal 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.

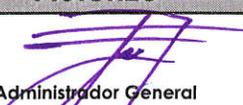
Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Servicios Generales	 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Administrador General

	PROCEDIMIENTO	P-CMI-02
	Mantenimiento correctivo a la infraestructura	Rev.05
		Fecha de emisión
		21/Marzo/2025

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 el estatus a color VERDE indicando el cumplimiento.

6.6. Mantenimiento correctivo externo.

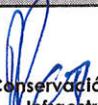
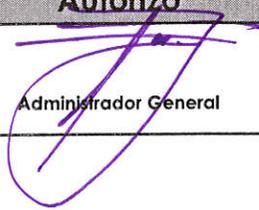
- 6.6.1. En caso de que la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura o la Jefatura responsable determinen que el mantenimiento correctivo no puede ser realizado por el personal interno, la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura, realiza el procedimiento de **Adquisiciones 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. Al realizar esto, el estatus del reporte cambia automáticamente en la **Base de datos de reportes de infraestructura F-CMI-03** a color **NARANJA**, ya que no depende de la Agencia realizar el mantenimiento.
- 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 adecuadamente, y una vez verificado, llena el formulario **Reporte de 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
 Jefatura de Servicios Generales	 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Administrador General

	PROCEDIMIENTO	P-CMI-02
	Mantenimiento correctivo a la infraestructura	Rev.05
		Fecha de emisión
		21/Marzo/2025

7. ANEXOS

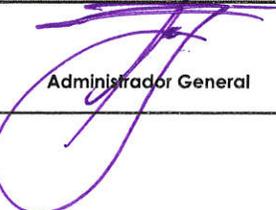
Documento	Código	Tipo de documento (Interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Adquisiciones y contrataciones	P-ADF-02	Interno	10 años	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Licitaciones Públicas	P-ADF-03	Interno	10 años	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Manejo y Operación de Almacenes	P-ADF-10	Interno	10 años	Archivo histórico	Archivo de concentración	(Electrónico/Físico)
Trabajos de Electricidad	I-CMI-01	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Trabajos Hidráulicos (fontanería y equipos de bombeo)	I-CMI-02	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Trabajos de Herrería	I-CMI-03	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Trabajos de albañilería y pintura	I-CMI-04	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Trabajos de carpintería	I-CMI-05	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Trabajos de jardinería	I-CMI-06	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Levantamiento de reportes de infraestructura (tickets)	I-CMI-07	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Reportes de mantenimiento	F-CMI-02	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	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)
Control de materiales	F-CMI-14	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Servicios Generales	 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Administrador General

	PROCEDIMIENTO	P-CMI-02
	Mantenimiento correctivo a la infraestructura	Rev.05
		Fecha de emisión
		21/Marzo/2025

8. 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 modifican los periodos de atención para los trabajos de albañilería y pintura y carpintería. En la categoría naranja se agrega que puede ser también el mantenimiento realizado por un externo. Se agrega en las clasificaciones el color morado para el cual es el derivado a otras dependencias o constructoras por su complejidad o tamaño del proyecto. 	21/Noviembre/2023
02	<ul style="list-style-type: none"> Se reemplaza el término "tickets" por "reportes". Se reemplaza el puesto del "Supervisor de automatización" por el personal asignado por la Gerencia. Se adiciona el formato Control de materiales F-CMI-14. 	23/Mayo/2024
03	<ul style="list-style-type: none"> Se agrega la verificación de los consumos de materiales con apoyo de los grupos de mensajería instantánea, los criterios de rendimiento y las devoluciones de material a almacén. 	11/Junio/2024
04	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el formato F-CMI-02 Reportes de Mantenimiento, se le agregaron dos rubros, problema o falla detectada y donde se ubica el problema. 	07/Enero/2025
05	<ul style="list-style-type: none"> Se especifican cuáles podrían ser reportes de riesgo. Se añade la palabra "Correctivo" en el apartado Atención de reportes para especificar el tipo de mantenimiento que se trabaja. Se reemplazan los estatus de "pendiente, finalizado" por "concluido" Se modifica la categoría naranja con respecto a derivar y el estimado de atención. Se modifica la categoría morada de acuerdo a la competencia de atención. Se reemplaza el término "Jefatura de Zona" por el "Personal asignado por la gerencia". 	21/Marzo/2025

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Servicios Generales	 Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura	 Administrador General