	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

1. OBJETIVO

Determinar la metodología y los criterios para la ejecución y supervisión de los servicios generales (mantenimiento, limpieza y jardinería) realizados dentro de los bosques urbanos que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara, tanto por personal interno como por personal externo para realizar dichos servicios.


2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable al personal adscrito a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura, encargado de realizar servicios generales o de la supervisión de los servicios externos que realizan actividades de mantenimiento, limpieza o jardinería en los bosques urbanos integrantes de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.

3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

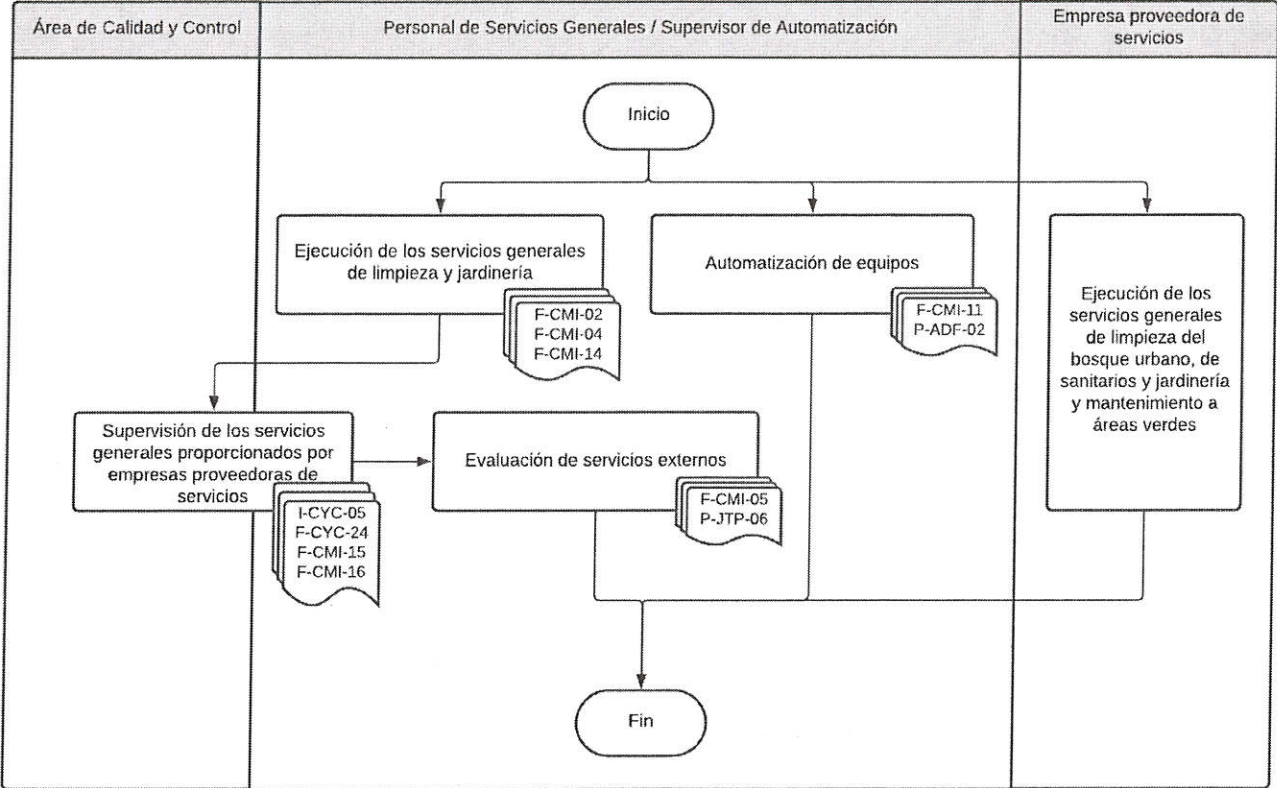
- 3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Bosque(s) urbano(s):** Parques y/o bosques pertenecientes a la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara, constituidos por flora, fauna e infraestructura; cuyo principal objetivo es la conservación de la biodiversidad y la recreación de usuarios y visitantes.
- 3.3. **Contenedor individual:** Contenedores o botes de basura distribuidos dentro de las instalaciones de los bosques urbanos donde los usuarios del parque pueden desechar sus residuos.
- 3.4. **Empresa proveedora de servicio:** Empresa contratada para actividades de limpieza general del parque, mantenimiento de áreas verdes o limpieza y mantenimientos menores en sanitarios.
- 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 preventivo:** El mantenimiento preventivo es aquel que se realiza de manera anticipada con el fin de prevenir el surgimiento de averías en los artefactos.
- 3.7. **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.
- 3.8. **Punto de acopio:** Contenedor de gran tamaño que sirve como punto de concentración de los residuos recolectados por personal externo de los contenedores individuales que están distribuidos dentro de los bosques urbanos.
- 3.9. **Punto limpio:** Puntos de acopio de residuos separados por clasificaciones, que se encuentran generalmente afuera de los bosques urbanos, que son colocados por los ayuntamientos de los municipios del AMG; y cuya recolección es responsabilidad del ayuntamiento en cuestión.
- 3.10. **Residuo:** Material que pierde utilidad tras haber cumplido con su misión o servido para realizar un determinado trabajo. El concepto se emplea como sinónimo de basura por hacer referencia a los desechos que el hombre ha producido.

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

	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

3.11. **Servicios generales:** Actividades rutinarias de limpieza y jardinería en los bosques urbanos, tanto para oficinas como instalaciones y áreas comunes de los bosques urbanos; y que son realizadas por personal adscrito a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento de la Infraestructura.

4. **DIAGRAMA DE FLUJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES**



5. **REFERENCIAS**

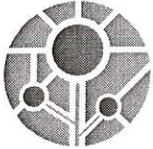
N/A

6. **DESARROLLO**

6.1. **Servicios generales internos.**

6.1.1. Los servicios generales realizados de manera interna en la Agencia son aquellos realizados por personal adscrito a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura en aquellos bosques urbanos en los que se cuenta con personal fijo


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

	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

para esta actividad, como: Bosque los Colomos, Parque Metropolitano, Parque Montenegro y Parque Luis Quintanar.

- 6.1.2. Para realizar las actividades rutinarias de limpieza, el personal de servicios generales, solicita el material e insumos necesarios de limpieza en el almacén del bosque urbano en el que se encuentre de acuerdo al procedimiento de **Manejo y Operación de almacenes P-ADF-10**.
- 6.1.3. Una vez contando con el material e insumos necesarios para hacer la limpieza, el personal de servicios generales procede a realizar las actividades designadas por su jefe inmediato, es decir, la Jefatura correspondiente o encargada del bosque urbano en cuestión.
- 6.1.4. Las actividades se designan de manera diaria en los grupos internos de mensajería instantánea de servicios generales por las Jefaturas encargadas de cada bosque urbano, de acuerdo a las necesidades específicas del mismo.
- 6.1.5. Las actividades de limpieza en instalaciones internas consisten en lo siguiente:
- **Limpieza de oficinas:** Se barre, se trapea, se sacuden escritorios y superficies, se limpian los vidrios en caso de haber.
 - **Lavado y aseo de sanitarios:** Se barre, se trapea, se **limpian los inodoros**, los lavabos y se limpian los espejos.
 - **Limpieza de comedores:** Limpieza general de cocinas, se barre, se trapea, se lavan trastes y se limpian y sacuden superficies y aparatos electrodomésticos.
 - **Limpieza de áreas comunes internas:** Se hace la limpieza de áreas generales, se barre, se trapea y se sacuden superficies, como la palapa en el Parque Metropolitano.
 - **Limpieza de casetas de checadores y de accesos:** Se realiza la limpieza general, se barre, se trapea y se sacuden superficies, se hace la limpieza de las plumas de acceso.
- 6.1.6. Las actividades de limpieza en instalaciones generales o áreas comunes del bosque urbano consisten en:
- Papeleo general
 - Limpieza de plazoletas
 - Limpieza de puntos limpios
 - Limpieza de estancias familiares
 - Sopleteo de pistas
 - Limpieza de andadores
 - Limpieza de áreas de juegos

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

	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

- Limpieza de canchas.
- Limpieza de tótems
- Limpieza de sanitarios (aplica a PLQ y PMN)
- Abastecimiento de agua con pipa a cisternas y tinacos en módulos de baños y locales
- Limpieza en los perímetros del bosque urbano

6.1.7. Recolección de residuos.

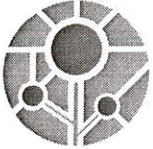
- **Recolección de residuos en contenedores:** En los bosques urbanos Parque Metropolitano y Parque Luis Quintanar, el personal de servicios generales recolecta los residuos de los contenedores (botes de basura) individuales distribuidos dentro del parque con un vehículo.
- **Compactación de residuos:** En el Parque Metropolitano, después de recoger los residuos de los contenedores individuales (botes de basura) distribuidos dentro del bosque urbano, el personal de servicios generales realiza su compresión en el compactador.
- **Recolección de residuos en los bosques urbanos:** El personal de infraestructura asiste a los bosques urbanos donde los residuos son concentrados por el personal de la empresa proveedora de servicio en el punto de acopio. Del punto de acopio recoge los residuos en el vehículo asignado para la actividad y lo lleva a disposición final.
- **Traslado y disposición final de residuos:** Una vez lleno de residuos el vehículo recolector o el compactador (Parque Metropolitano), se trasladan los residuos al relleno sanitario o al centro de transferencia de residuos municipal, que corresponda, según aplique, para su disposición final.

6.1.8. **Actividades de jardinería y áreas verdes:** Se realizan las actividades de jardinería y mantenimiento a áreas verdes, principalmente en tiempo de lluvias y conforme a lo establecido en la instrucción de trabajo **Trabajos de jardinería I-CMI-06**.

6.1.9. Todas las actividades realizadas por el personal adscrito a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura son registradas mediante el formulario **Reporte de servicio F-CMI-02** en la sección correspondiente a infraestructura y se reporta la descripción de las actividades y las evidencias de las mismas en los grupos internos de mensajería instantánea de servicios generales correspondientes.

6.1.10. El auxiliar de infraestructura verifica en la **Base de datos de reportes de infraestructura F-CMI-03** la evidencia del trabajo realizado y compara con las

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

	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

evidencias de los grupos internos de mensajería instantánea de servicios generales que la actividad se haya realizado correctamente y adicionalmente verifica en conjunto con la jefatura correspondiente el consumo de materiales que genera la actividad realizada, considerando los criterios de rendimientos que se establecen 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**.

6.1.11. En caso de que la evidencia no corresponda con la programación de actividades diarias de los grupos internos de mensajería instantánea de servicios generales, o que la evidencia cargada no sea la correspondiente, el personal que asigne la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura, da aviso a la Jefatura encargada del bosque urbano correspondiente para su atención.

6.2. Servicios generales internos extraordinarios.

6.2.1. Son las actividades extraordinarias derivadas de situaciones como eventos, nuevas instalaciones, contingencias, entre otras, y que se generan fuera del **Programa de mantenimiento preventivo F-CMI-01**.

6.2.2. El personal adscrito a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura encargado de realizar estas actividades genera mediante un formulario un **Reporte de actividades extraordinarias F-CMI-04**, donde describe las actividades y sube la evidencia de la actividad extraordinaria realizada.


6.3. Servicios generales externos

6.3.1. En los bosques urbanos en los que no se tiene personal fijo se cuenta con empresas proveedoras de servicios que realizan los trabajos de limpieza y mantenimiento básico de sanitarios, limpieza general del bosque urbano y jardinería o mantenimiento de áreas verdes.

6.3.2. Las actividades de las empresas proveedoras de servicios en los bosques urbanos se distribuyen de la siguiente manera:

- **Empresa proveedora de servicio de limpieza:** se encarga del barrido, sopleteado y papeleo de pistas, recolección de residuos en todo el parque (papeleo, recolección de residuos de los contenedores individuales y concentración de los mismos en el punto de acopio general. Limpieza de caminos empedrados (estacionamientos), retiro de grafitis, entre otras.

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

	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

Nota: Los grafitis deben de ser retirados en un periodo de 24 horas una vez detectado

- **Empresa proveedora de servicio de jardinería y áreas verdes:** Se encargan de todo lo que consiste en riego, desbroce y mantenimiento general de áreas verdes.

Nota: El arbolado que se encuentre dentro de los bosques urbanos es atendido exclusivamente por la Gerencia de Conservación y Mejoramiento Forestal y de Suelos.

- **Empresa proveedora de servicio de sanitarios:** Se encargan de la limpieza de sanitarios, abastecimiento constante de insumos necesarios (papel, sanitas y jabón) y mantenimientos menores en sanitarios.

6.4. Supervisión de servicios externos.

6.4.1. La supervisión de las empresas proveedoras de servicios de limpieza del bosque urbano, mantenimiento de áreas verdes y sanitarios es realizada por el Supervisor de Servicios Externos y se apoya con la información generada por los Agentes de Calidad y Control en sus recorridos rutinarios, conforme se establece en la instrucción de trabajo de **Operación de Agentes de Calidad y Control en los Bosques Urbanos I-CYC-05**.

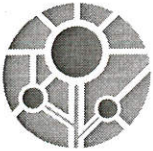
6.4.2. El Supervisor de Servicios Externos genera un reporte en el formulario de **Supervisión a proveedores F-CMI-15**, el cual se carga automáticamente en la **Base de datos de Proveedores F-CMI-16**.

6.5. Evaluación de servicios externos.

6.5.1. El Supervisor de Servicios Externos y/o el Auxiliar de Infraestructura, realiza la evaluación a los servicios externos, con base a la información recopilada en los recorridos rutinarios a cada unos de los parques e información extraída de los grupos de mensajería instantánea correspondiente a cada proveedor de servicios externos, donde reportan los Agentes de Calidad y Control.

6.5.2. El Supervisor de Servicios Externos genera las evaluaciones correspondientes en el formato de **Resultado de evaluación de empresas proveedoras de servicios F-CMI-05** de manera quincenal (1ra quincena y 2da quincena de cada mes), con los datos recopilados mediante el formulario de **Supervisión a proveedores F-CMI-15** durante los recorridos y de la información extraída del formato **Mantenimiento por empresas proveedoras de servicios en los bosques urbanos F-CYC-24** del área de

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

	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

Calidad y Control y se comparte a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura.

- 6.5.3. En caso de que el cumplimiento de cada empresa proveedora de servicio no llegue al 100%, la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura notifica a la Gerencia de Administración y la Gerencia Jurídica y Transparencia para que estas apliquen las sanciones correspondientes establecidas en el instrumento jurídico, conforme al procedimiento **Elaboración de instrumentos jurídicos de concesión y de prestación de servicios (proveedores) P-JTP-06**.


6.6. Automatización.

- 6.6.1. Los trabajos de automatización se realizan por necesidad o mejoramiento de alguna zona en específico detectada en los recorridos por cualquier persona del área de Mejoramiento a la infraestructura, y es solicitada a la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura vía correo electrónico y/o mediante un escrito haciendo mención del requerimiento, en el cual se menciona el bosque urbano en el que se encuentra y el motivo por el cual se requiere automatizar, al recibir esta solicitud; el personal que asigne la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura acude al lugar donde se solicita a realizar el **Diagnóstico de viabilidad F-CMI-11**.
- 6.6.2. Al realizar el **Diagnóstico de viabilidad F-CMI-11**, el personal que asigne la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura hace mención de los equipos y material necesarios para la automatización, costos de los cambios que se requieren y el tiempo estimado del proyecto, esta información es registrada en el **Diagnóstico de viabilidad F-CMI-11**.

Nota: Si el diagnóstico es viable, pero no se puede realizar por el personal de la Agencia, este se deriva a un proveedor externo y se realiza el seguimiento según el procedimiento de **Adquisiciones y contrataciones P-ADF-02**.

- 6.6.3. Una vez realizado el **Diagnóstico de viabilidad F-CMI-11**, la Gerencia de Conservación y Mejoramiento a la Infraestructura junto al Administrador General revisa la información para la autorización del proyecto.
- 6.6.4. Si el proyecto es autorizado por el Administrador General y/o por la Gerencia de Conservación y Mejoramiento de Infraestructura, el personal asignado al proyecto de automatización realiza las actividades, según el procedimiento de **Adquisiciones y contrataciones P-ADF-02**.

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


	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

6.6.5. Al terminar el proyecto de automatización, el Administrador General o la Gerencia de Conservación y Mejoramiento de Infraestructura, realiza la verificación de la automatización solicitada y si es correcta, este firma el **Diagnóstico de viabilidad F-CMI-11**.

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 en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Manejo y operaciones de almacenes	P-ADF-10	Interno	10 años	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Elaboración de instrumentos jurídicos de concesión y de prestación de servicios (proveedores)	P-JTP-06	Interno	Permanente	Archivo	Carpeta Jurídico / Google Drive	Físico y Electrónico
Operación de Agentes de Calidad y Control en los Bosques Urbanos	I-CYC-05	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Mantenimiento por empresas proveedoras de servicios en los bosques urbanos	F-CYC-24	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
Programa de mantenimiento preventivo	F-CMI-01	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico/Físico
Reporte de servicio	F-CMI-02	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico
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)

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

	PROCEDIMIENTO		P-CMI-03
	Servicios Generales y Externos		Rev.04
			Fecha de emisión
			09/ago/2024

Reporte de actividades extraordinarias	F-CMI-04	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico
Resultado de evaluación de empresas proveedoras de servicios	F-CMI-05	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico
Diagnóstico de viabilidad	F-CMI-11	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico
Control de materiales	F-CMI-14	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Supervisión a proveedores	F-CMI-15	Interno	1 año	Archivo histórico	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	(Electrónico/Físico)
Base de datos de Proveedores	F-CMI-16	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-03
	Servicios Generales y Externos	Rev.04
		Fecha de emisión
		09/ago/2024

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 agrega el Parque Montenegro dentro de los bosques en los cuales se realizan servicios generales. Se modifica el nombre del formato F-CMI-04. Se agrega la actividad de automatización y se crea el formato de diagnóstico de viabilidad F-CMI-11. 	21/Noviembre/2023
02	<ul style="list-style-type: none"> Se reemplaza el puesto del "Supervisor de automatización" por el personal asignado por la Gerencia. Se agrega el nuevo puesto del Supervisor de Servicios Externos y se actualizan sus actividades para la supervisión y evaluación de los proveedores. Se adicionan los formatos de Control de materiales F-CMI-14, Supervisión a proveedores F-CMI-15 y Base de datos de Proveedores F-CMI-16. 	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 establece la elaboración del formato Resultado de evaluación de empresas proveedoras de servicios F-CMI-05 de manera quincenal. 	09/Agosto/2024

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