

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>Recolección Domiciliaria</b>	<b>Código:</b>	<b>PC-06.001</b>
		<b>Revisión:</b>	<b>7</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>09-Jun-14</b>

### 1.0 Objetivo

Establecer los lineamientos para la ejecución controlada del proceso de Recolección Domiciliaria.

### 2.0 Alcance y campo de aplicación

Este procedimiento se utiliza desde la planeación y mejora de las rutas de recolección, pasando por el servicio a la ciudadanía, hasta la generación de información y reportes para el Ayuntamiento cliente. Aplica para los Departamentos de Operaciones y Administración de todas las sucursales que realizan el proceso de Recolección Domiciliaria.

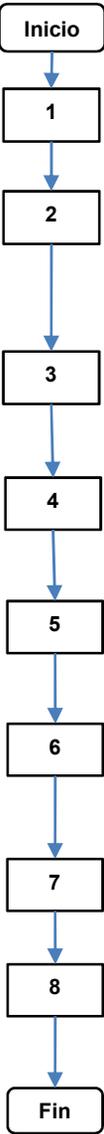
### 3.0 Definiciones y siglas

- Centro de Transferencia: Instalación en donde se hace el traslado de los residuos sólidos domiciliarios de un vehículo recolector a otro vehículo.

### 4.0 Formatos

FC-06.009	Plano de Rutas
FC-06.010	Lista de Asistencia de Personal
FC-06.011	Reporte Diario del Operador
FC-06.012	Reporte de Areas Pendientes
FC-06.013	Reporte de Productividad
FC-06.014	Reporte Flash Red Recolector
FC-06.015	Reporte de Volumen y Quejas
FC-06.016	Reporte Mensual Interno de Toneladas
FC-06.017	Reporte de Supervisión
FC-06.018	Reporte de Volumen, Quejas y Casas
FC-06.019	Reporte de Toneladas Recolectadas OP
FC-06.031	Flash Lavado
FC-06.032	Programa de Lavado Mensual
FC-06.033 al FC-06.116	Plano de Ruta por Zona y Frecuencia de San Nicolás
FC-06.117	Encuesta de Satisfacción Ciudadana
FC-06.118	Reporte Diario de Toneladas Reto
FC-06.382	<i>Programa de Horarios de recolección en Colonias del municipio de San Nicolás de los Garza</i>
FC-07.011	Check List de Verificación Diaria de la Unidad Domiciliaria
FC-02.032	Reporte de Quejas
FC-02.033	Informe de Quejas de los Usuarios
Externo	Boleta de Báscula

**5.0 Proceso**

DIAGRAMA DE FLUJO	DESCRIPCION	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y/O REGISTROS
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6[6]     6 --&gt; 7[7]     7 --&gt; 8[8]     8 --&gt; Fin([Fin])                     </pre>	<b>1. Coordinación y control de la planeación</b> Coordina y controla la planeación para prestación del servicio de acuerdo a la Guía para la Planeación.	Jefe de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-06.001 Guía para la Planeación.</li> </ul>
	<b>2. Coordinación y control de Unidades</b> Coordina y controla las Actividades de salida de unidades de base a ruta de acuerdo a la Guía para el Control de Actividades que se realiza antes de la Salida de Unidades de Base a Ruta.	Jefe de Operaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-06.002 Guía para el Control de Actividades que se realiza antes de la Salida de Unidades de Base a Ruta.</li> </ul>
	<b>3. Servicio de Recolección</b> Realizar el Servicio de Recolección de acuerdo a la Guía para el Servicio de Recolección.	Jefe de Operaciones/ Operador/ Supervisor de Ruta	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-06.003 Guía para el Servicio de Recolección.</li> </ul>
	<b>4. Descarga de Residuos</b> Realizar la Descarga de Residuos de acuerdo a la Guía para la Descarga de Residuos.	Jefe de Operaciones /Operador/ Supervisor de Ruta	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-06.004 Guía para la Descarga de Residuos.</li> </ul>
	<b>5. Carga de Diesel a las Unidades</b> Realizar la Carga de Combustible de acuerdo a la Guía para la Carga de Diesel Unidades de Carga Trasera.	Guardia/Operador	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-06.005 Guía para la Carga de Diesel Unidades de Carga Trasera.</li> </ul>
	<b>6. Lavado de Unidades</b> Realizar el lavado de las unidades de carga trasera de acuerdo a la Guía para el Lavado de Unidades.	Cuadrilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-06.006 Guía para el Lavado de Unidades.</li> </ul>
	<b>7. Pago del Servicio</b> Para gestionar el pago por el servicio utilizar la Guía para la Generación de Información.	Auxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT-06.007 Guía para la Generación de Información.</li> </ul>
	<b>8. Encuesta de Satisfacción Ciudadana</b> En el último trimestre del año se realizará una encuesta de satisfacción al ciudadano.	Supervisor de Ruta	<ul style="list-style-type: none"> <li>FC-06.117 Encuesta de Satisfacción Ciudadana.</li> </ul>
<b>Fin del procedimiento.</b>			

**6.0 Notas y Aclaraciones**

El proceso considera una estructura jerárquica general. Los nombres de los puestos funcionales pueden variar entre sucursales diferentes que realicen el mismo proceso.

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>Recolección Domiciliaria</b>	<b>Código:</b>	<b>PC-06.001</b>
		<b>Revisión:</b>	<b>7</b>
		<b>Fecha:</b>	<b>09-Jun-14</b>

## 7.0 Medición y Seguimiento

La medición de la eficacia de este procedimiento se lleva a cabo a través de las auditorías internas de calidad, así como mediante el seguimiento de los indicadores de calidad de cada uno de los subprocesos que lo integran, siendo estos los siguientes:

Nombre del indicador	Método de Cálculo
Toneladas promedio por ruta	$\frac{\text{Toneladas totales recolectadas en el mes}}{\text{Número de Rutas / Días hábiles del mes}}$
Horas promedio por ruta	$\frac{\text{Horas totales recolectadas en el mes}}{\text{Número de Rutas / Días hábiles del mes}}$
Evaluación de asistencia en el mes	$\frac{\text{Días no asistidos a laborar}}{\text{Días de asistencia laborales}} \times 100$
Porcentaje de unidades disponibles en el mes	$\frac{\text{Unidades Activas}}{\text{Unidades Totales}} \times 100$
Cumplimiento al Programa de Recolección	$\frac{\text{Número de Frecuencias Realizadas en el mes}}{\text{Número de Frecuencias Totales Programadas}} \times 100$
Quejas del Servicio	$\frac{\text{Número de Quejas procedidas en el Mes}}{\text{Número de Quejas procedidas en el Mes}}$
Productividad	$\frac{\text{Toneladas Recolectadas en el mes}}{\text{Número de Viajes Totales en el mes}} \times 100$
Envíos a Tiempo	$\frac{\text{Cantidad de Reportes enviados antes de las 2:00 p.m.}}{\text{Cantidad Total de Reportes enviados}} \times 100$

	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>		<b>PROCEDIMIENTO</b>	
	<b>Recolección Domiciliaria</b>		<b>Código:</b>	<b>PC-06.001</b>
			<b>Revisión:</b>	<b>7</b>
			<b>Fecha:</b>	<b>09-Jun-14</b>

### 8.0 Guía para la prevención de accidentes

Ver punto 8.0 Anexos de cada Instructivo.

### 9.0 Referencias

MC-01.001	Manual de la Calidad
IT-06.001	Guía para la Planeación
IT-06.002	Guía para el Control de Actividades que se realiza antes de la Salida de Unidades de Base a Ruta
IT-06.003	Guía para el Servicio de Recolección
IT-06.004	Guía para la Descarga de Residuos
IT-06.005	Guía para la Carga de Diesel a Unidades de Carga Trasera
IT-06.006	Guía para el Lavado de Unidades
IT-06.007	Guía para la Generación de Información

### 10.0 Historial de Cambios

Rev.	Fecha	Descripción del cambio
6	01-Dic-13	Se realizaron los siguientes cambios: a) Se anexaron los formatos de FC-06.031 Flash Lavado, FC-06.032 Programa de Lavado Mensual, Encuesta Ciudadana FC-06.117, cambio en el título del FC-06.014 y cambio en la clave FC-09.002 a FC-02.032, se anexó el FC-02.033. b) Se cambió el procedimiento al nuevo formato para la realización de un procedimiento, se eliminaron los procedimientos y se cambiaron a instructivos en los puntos 5.0 Proceso y punto 9.0 Referencias. c) En el punto 8.0 Guía para la prevención de accidentes se hizo referencia a los instructivos al punto 8.0 de Anexos.
7	09-Jun-14	En el punto 4.0 Formatos, se anexó el formato FC-06.382 Programa de Horarios de recolección en Colonias del municipio de San Nicolás de los Garza.