	<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL 2018-2021</b>	AGOSTO 2020
	<b>SERVICIO DE RECOLECCIÓN ESPECIAL Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS</b>	sm-cel-sm-11 REVISIÓN: 02
		Página 1 de 3

**1.- OBJETIVO.** Prestar el servicio de recolección, traslado y disposición final de residuos para mantener la ciudad limpia.

**2.- ALCANCE.** Proporcionar un servicio a la sociedad para tener una ciudad limpia.

### 3.- RESPONSABLES

Puesto	Área
Superintendente	Dirección de Aseo Público
Secretaria	Dirección de Aseo Público
Supervisor de recolección domiciliaria	Dirección de Aseo Público
Coordinador de ruta	Dirección de Aseo Público
Chofer	Dirección de Aseo Público

### 4.-PROCEDIMIENTO

4.1 El Ciudadano llega a ventanilla y solicita información sobre el servicio de recolección a la secretaria de Dirección de Aseo Público.

4.2 La secretaria de la Dirección de Aseo Público ofrece la información necesaria que solicita el Ciudadano explicándole los lineamientos a seguir como lo es el costo, horario y el modo de actualizar el servicio.

4.3 El Ciudadano determina si adquiere el servicio con el Municipio o con algún particular.

4.3.1 Si el Ciudadano determina adquirir el servicio con el municipio le solicita una orden de pago a la secretaria de la Dirección de Aseo Público.

4.4 Se le entrega al Ciudadano el recibo y realiza el pago con el Encargado de caja de Servicios Municipales

4.5 El Ciudadano regresa de nuevo con la secretaria de la Dirección de Aseo Público.

4.6 El Ciudadano proporciona a la secretaria de la Dirección de Aseo Público el recibo de pago y realiza el expediente correspondiente al Ciudadano.

4.7 La Secretaria de la Dirección de Aseo Público notifica al Coordinador de Rutas que hay un nuevo Ciudadano que adquirió el servicio para que se programe.

4.8 La Secretaria de la Dirección de Aseo Público proporciona los datos al Coordinador de Rutas para la programación de dicho servicio como lo es el domicilio, los días a realizar el servicio y el horario.

4.9 El Coordinador de Rutas realiza la programación y la pasa al chofer del camión recolector para que realice el servicio de acuerdo a los lineamientos establecidos.

4.9.1 En caso de que le chofer no realice el servicio en tiempo y forma, el ciudadano podrá reportar las deficiencias del servicio a la secretaria de la Dirección de Aseo Público.

4.11 La secretaria de la Dirección de Aseo Público recibe el reporte y lo notifica a la Encargada de Atención Ciudadana.

4.12 La Encargada de Atención Ciudadana recibe el reporte y lo canaliza al área correspondiente.

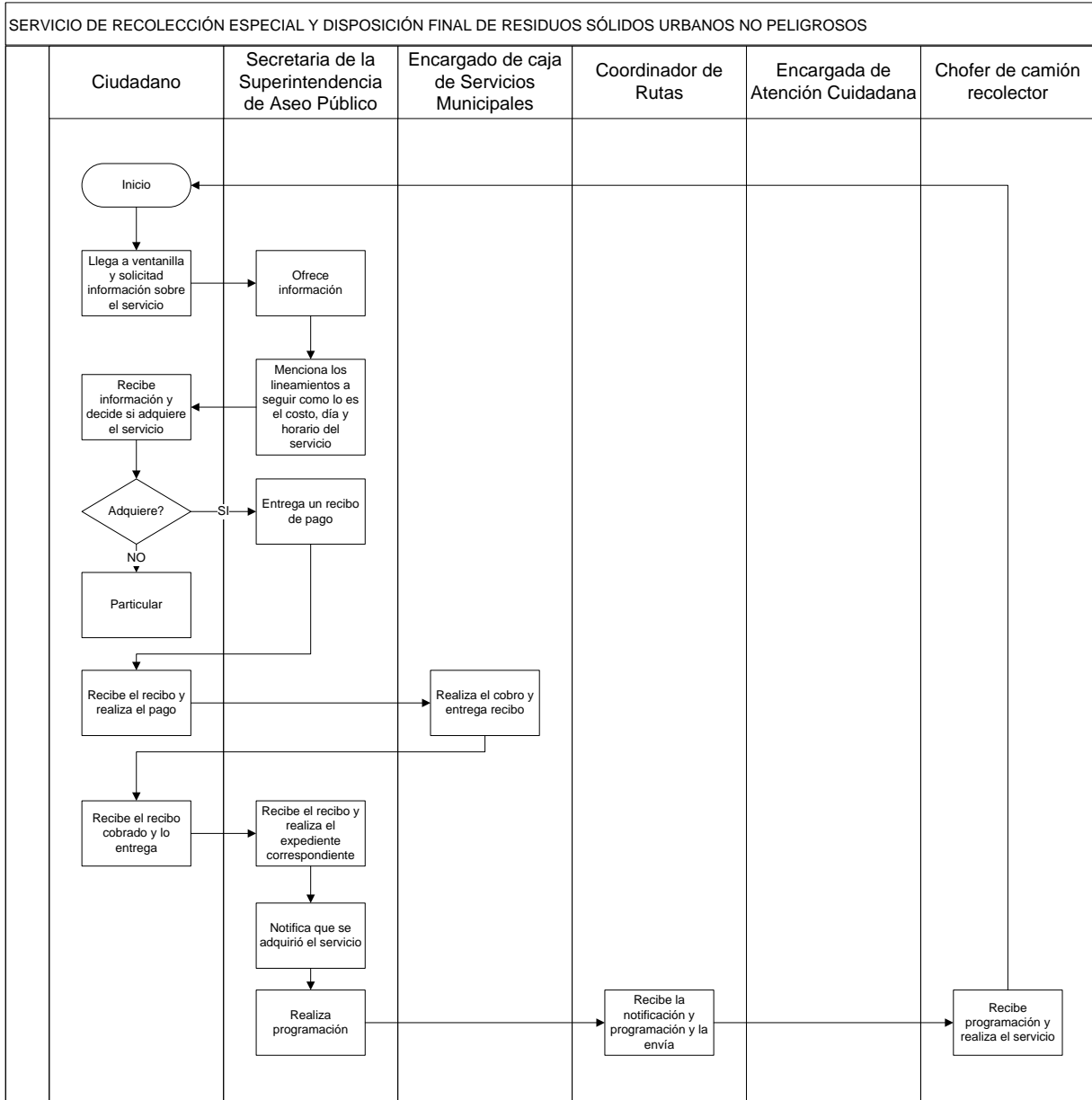
4.13 El área correspondiente se hace cargo del reporte.

### 5.- REGISTROS UTILIZADOS

Nombre	Área
Expediente	Dirección de Aseo Público
Recibo de pago	Dirección de Aseo Público




**6. DIAGRAMA DE FLUJO**



**7.- VOCABULARIO**

Término	Definición
Actualizar	Hacer actual algo, darle actualidad.
Notificar	Dar de manera Extrajudicial, con propósito cierto, noticia de algo.
Programación	Acción y efecto de programar una actividad.

	<b>ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL</b> <b>2018-2021</b>	AGOSTO 2020
	SERVICIO DE RECOLECCIÓN ESPECIAL Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS	sm-cel-sm-11 REVISIÓN: 02
		Página 3 de 3

**8.- ELABORÓ, REVISÓ Y Vo.Bo.**

CONCEPTO	NOMBRE Y PUESTO	FIRMA
Elaboró	C. Darney Estefanía Terán Bolaños Enlace Administrativo	
Revisó	Lic. Andrea Aguilar Fernández. Auxiliar Dirección de Innovación Gubernamental.	
Vo. Bo	C. José Álvaro Rivera Rangel Director General de la Dirección de Servicios Municipales	