

red
ambiental®



SERVICIO DE RECOLECCIÓN DOMICILIARIA



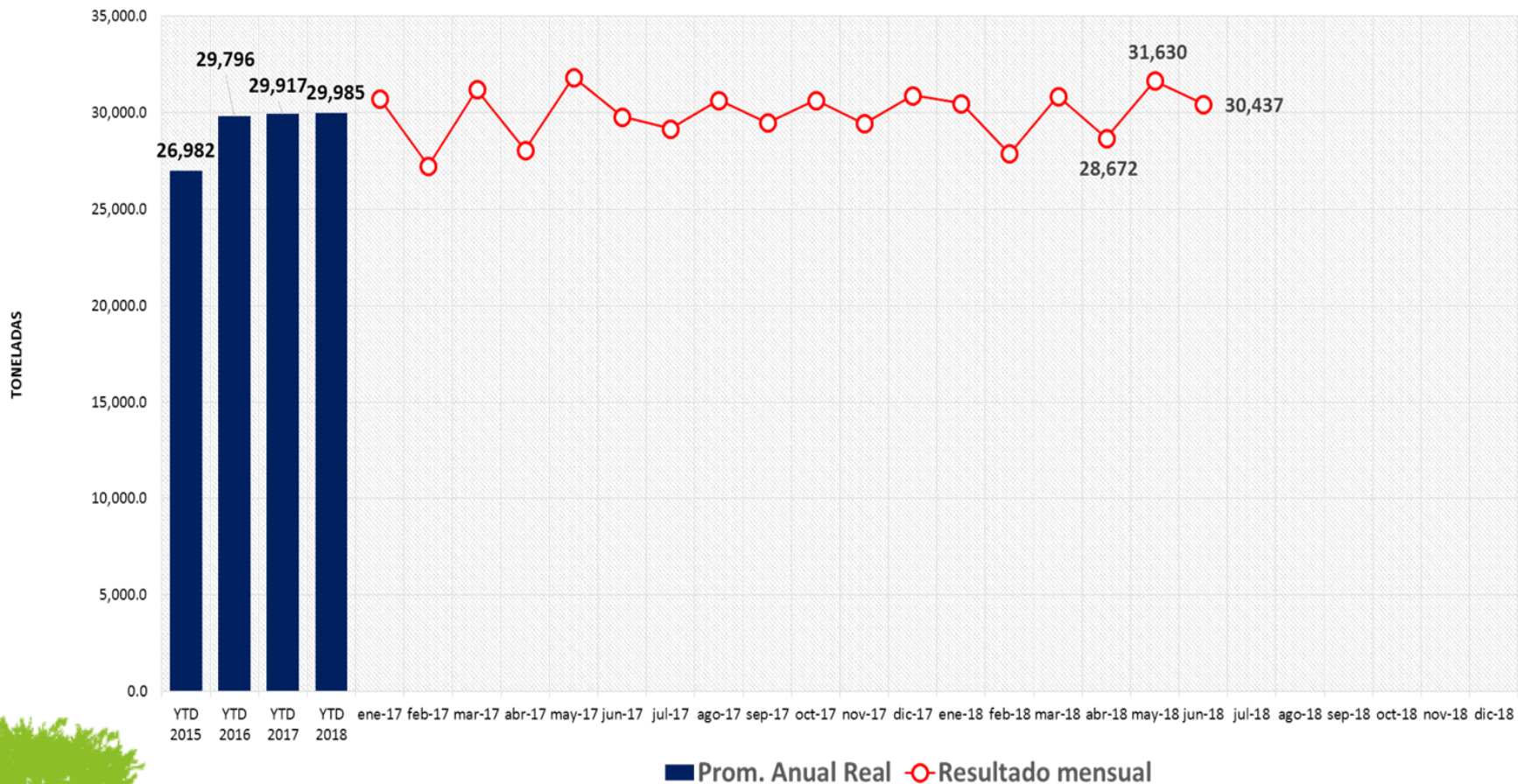
UEN MONTERREY

SEGUNDO TRIMESTRE
(ABRIL - JUNIO 2018)





RRD MONTERREY



MES	VIAJES	TON RECOLECTADAS
ABRIL	3,708	28,672
MAYO	3,951	31,630
JUNIO	3,744	30,437
TOTAL	11,403	90,739

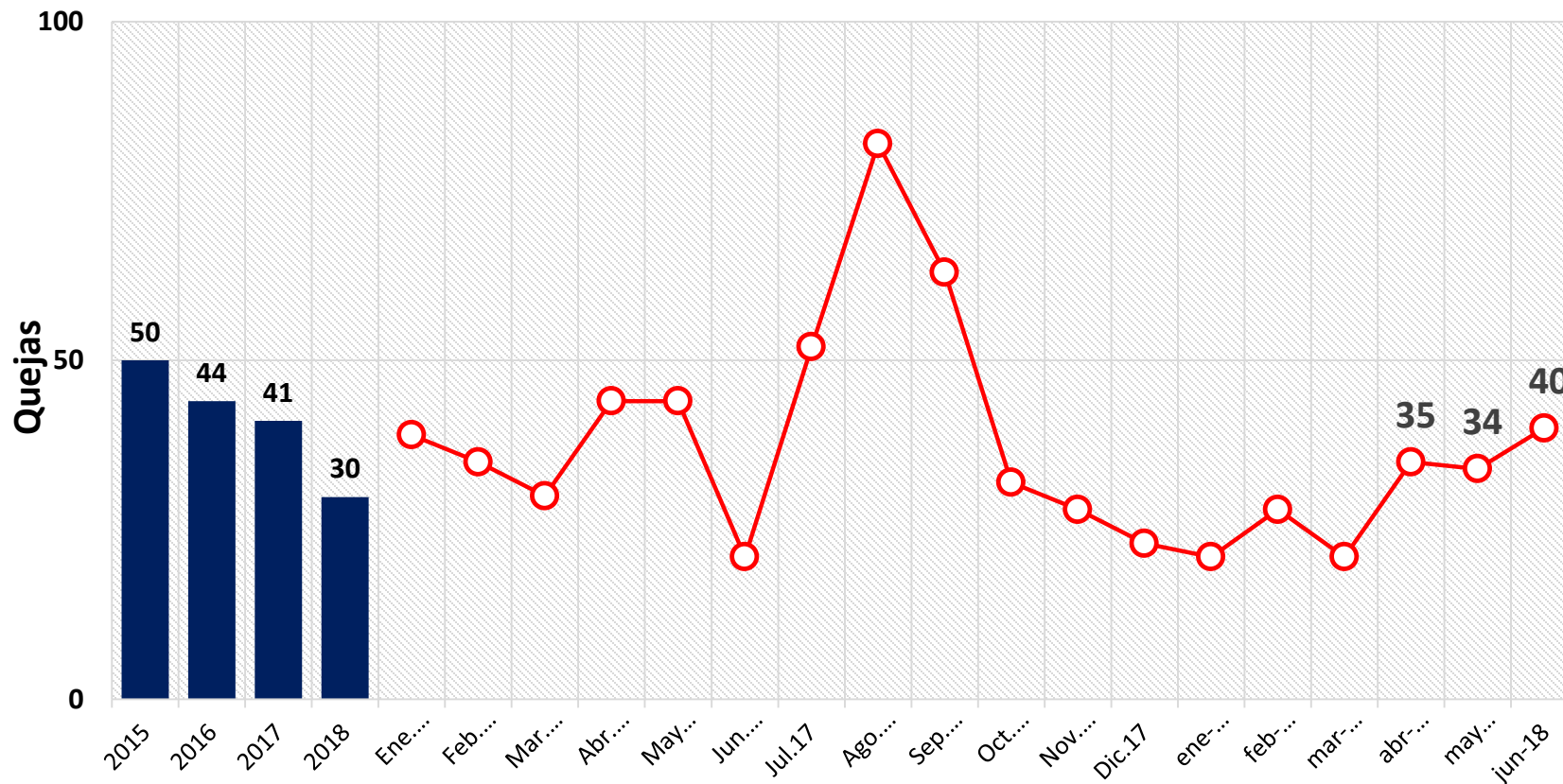
Comentarios:

- En el segundo trimestre del año se recolectaron **90,739** toneladas.
- Promedio Mensual **30,246**
- Se brinda el servicio a **605** colonias a un total de **351,037** casas.





Quejas totales del servicio de recolección ■ Prom. Anual ○ Real mes



MES	QUEJAS
ABR	35
MAY	34
JUN	40
TOTAL	109

Comentarios:

- En el segundo trimestre se obtuvieron **109** reportes de quejas del servicio ordinario.
- De las cuales el **11%** (13 quejas) fueron procedentes.
- Quejas promedio mensual **36**.





Las encuestas se realizaron de manera telefónica con una selección aleatoria tomando como base el directorio telefónico, las preguntas realizadas fueron las siguientes:

1.- El servicio de recolección de basura ¿se realiza en las fechas y horarios establecidos para su domicilio?

- a) Sí b) No c) No Sabe

2.- ¿Cómo saca la basura para que sea recolectada?

- a) Bote b) Bolsa c) Bote + Bolsa

3.- En caso de tener bote de basura, una vez vaciado, ¿le devuelven el bote al lugar donde estaba?

- a) Sí b) No c) No Sabe d) No Aplica

4.- El personal de la basura, ¿es respetuoso y atento?

- a) Sí b) No c) No Sabe

5.- Al camión de la basura, ¿lo ve limpio y bien mantenido?

- a) Sí b) No c) No Sabe

6.- ¿Está satisfecho con el servicio de recolección de basura?

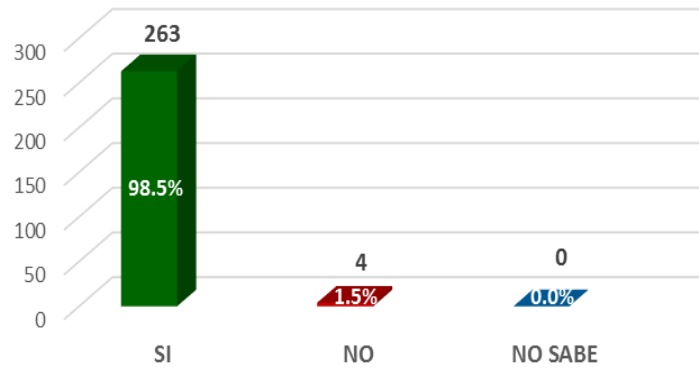
- a) Sí b) No

Comentarios:

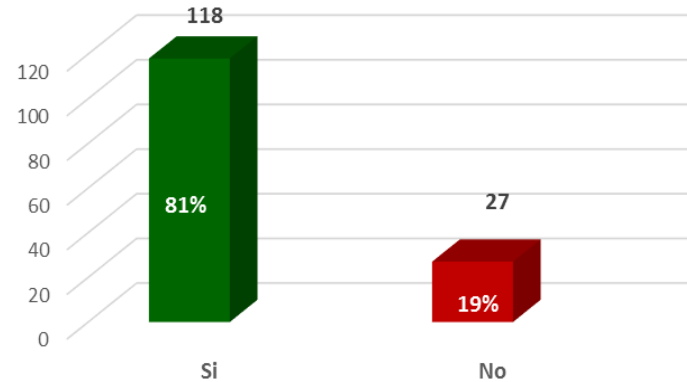
- Se realizaron 267 encuestas por parte del Proveedor en el mes de Mayo 2018.



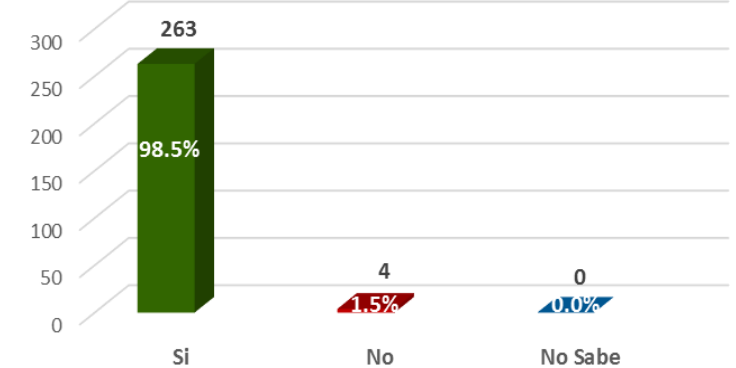
Fechas y horarios establecidos



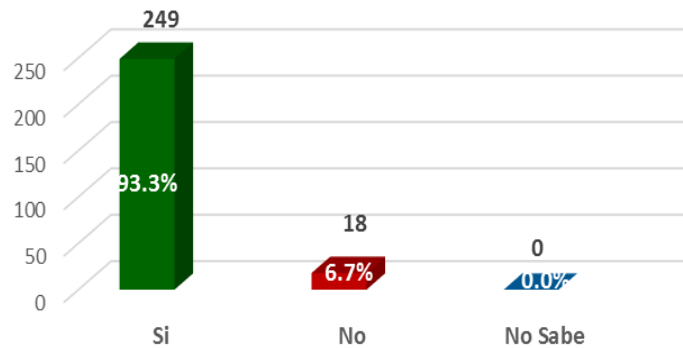
¿Devuelven el bote en su lugar?



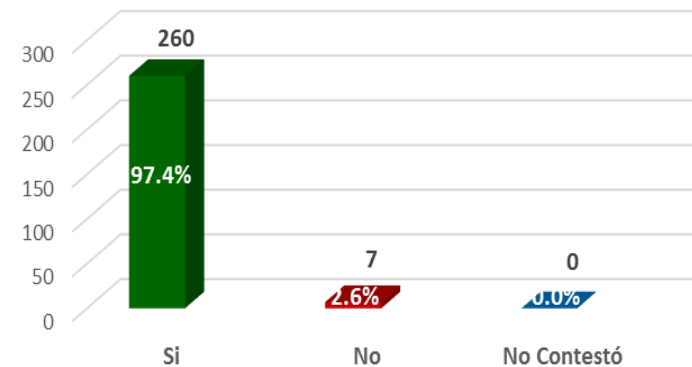
¿El personal es respetuoso y atento?



¿El camion de la basura se ve limpio y bien mantenido?



¿Se encuentra satisfecho con el servicio?



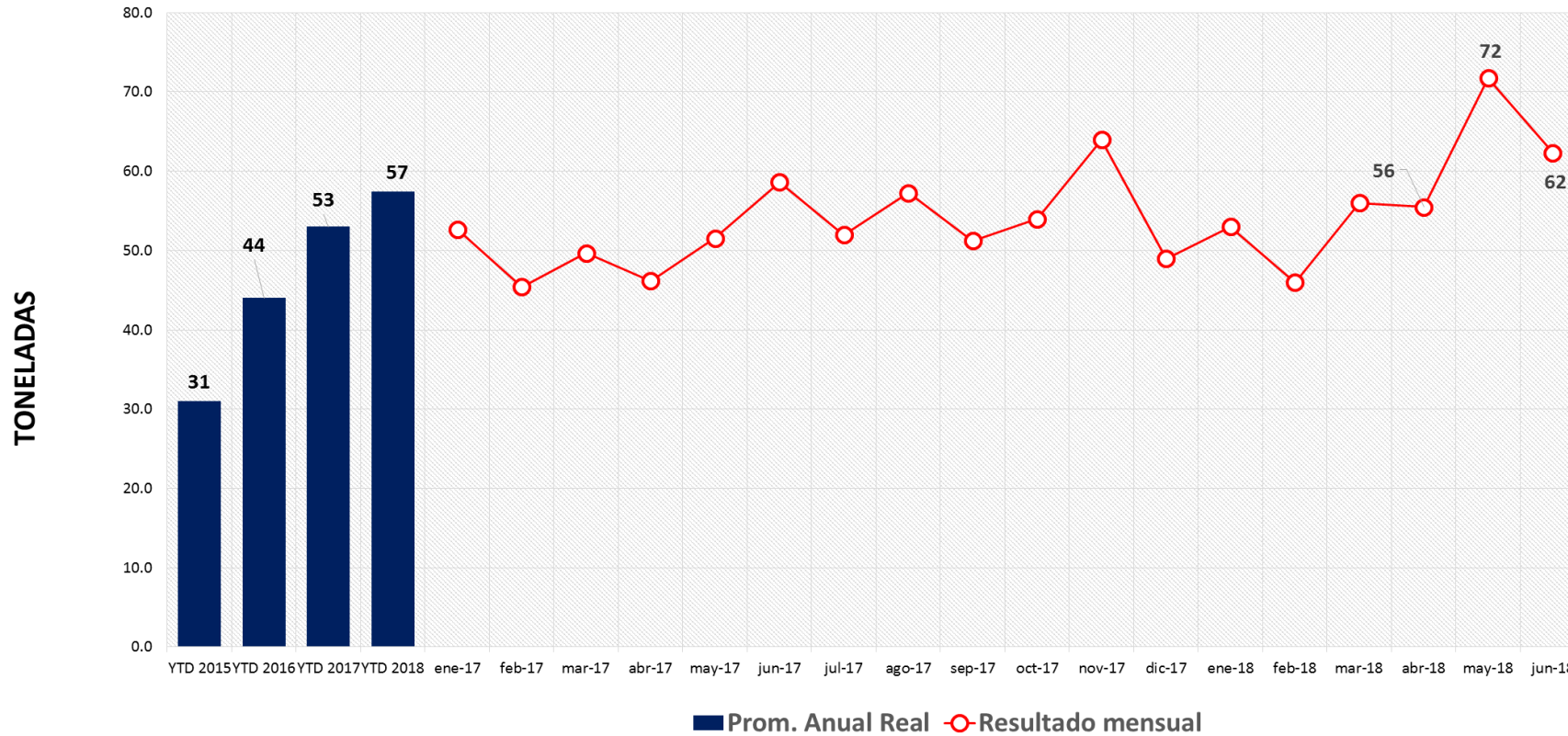
Comentarios:

- ☐ Como resultado final se obtuvo un 97.4% en satisfacción al cliente.





RUTA AMBIENTAL MONTERREY

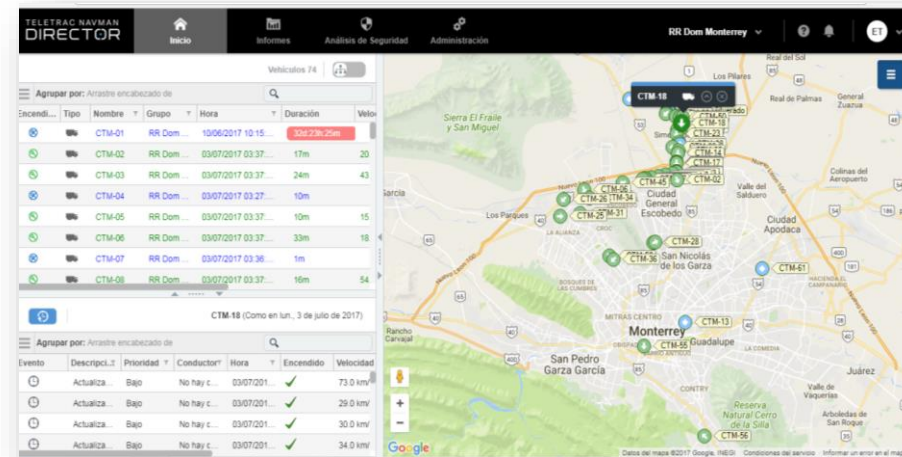


MES	TON
ABRIL	56
MAYO	72
JUNIO	62
TOTAL 2018	345

Comentarios:

- En el segundo trimestre del año se recolectaron **190** toneladas en la Ruta Ambiental.
- Toneladas promedio mensual **63**
- Actualmente se brinda el servicio a **267** colonias.





- ✓ 10 Supervisores en campo
- ✓ 1 Coordinador de operaciones
- ✓ 1 Jefe de operaciones
- ✓ 1 Auxiliar administrativo
- ✓ 1 Controlador Satelital

Comentarios:

- ☐ Se mantiene con una buena estructura de supervisión y seguimiento para la atención a reportes, supervisión en campo, además del rastreo satelital vía GPS.



Tolvas Instaladas: **10**

Ubicación:

- Ant. Camino Real y Bacteriólogos
- Manuel L. Barragán y Villa Olímpica
- Manuel L. Barragán dentro del Campo Militar
- Alfombrillas
- Parque Alamey
- Altamira
- Independencia
- Parque España
- SP Zona Norte
- SP Zona Centro



Comentarios:

- Contamos con equipo especial (tolvas) colocadas en puntos críticos de mayor acumulación de residuos.
- Capacidades de las Tolvas **15, 20, 30 M³**



No. Contenedores Instalados
150



Comentarios:

- Contamos con equipo especial colocados en zonas de difícil acceso para las unidades de carga trasera.
- Capacidades **1.5, 2.5 y 3 M³**





Comentarios:

- ❑ Con el fin de mantener en condiciones óptimas los equipos para alargar la vida útil, están bajo un estricto seguimiento en sus mantenimientos preventivos de acuerdo a su programa ya establecido;
- ❑ También las unidades están programadas para su lavado diario buscando mantener la mejor imagen del equipo.





Abril – Junio 2018

Detectives Ambientales Monterrey

Evento de Premiación Monterrey

UEN	# Escuelas	Arboles	Niños atendidos
Monterrey	14	1	560

14 Tablet y 14 bicicletas entregadas

Campaña Suelta el Celular

Se rotulo un camión y se realizo evento de concientización en la plaza Zaragoza teniendo un alcance aproximado de 500 personas

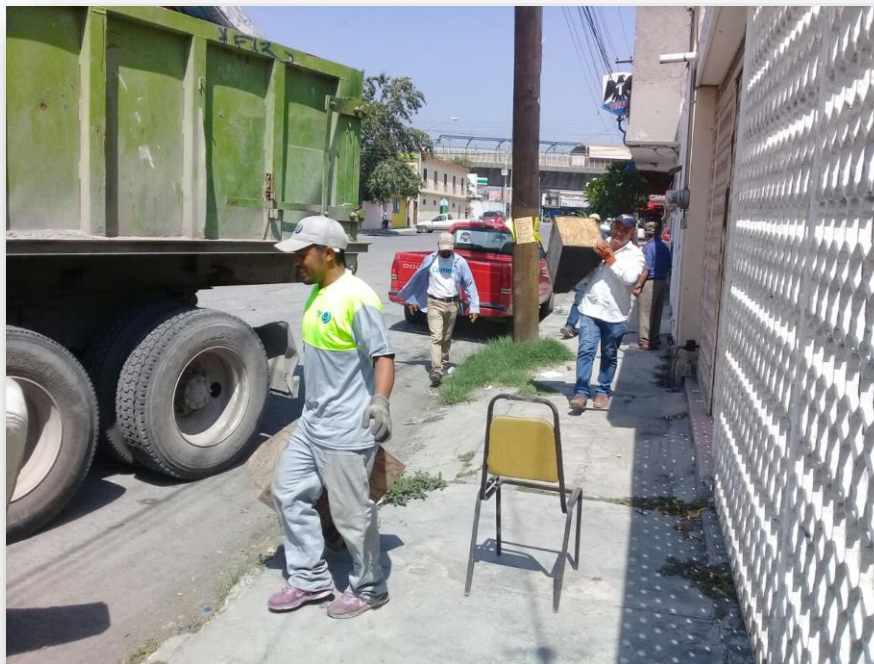


Detectives
Ambientales



Campaña Suelta
el Celular





MES	TON	EVENTOS
ABRIL	0	0
MAYO	1.21	1
JUNIO	0	0

Comentarios:

- Se recolecto en **1** punto crítico.
- Total de Toneladas **1.21**



red
ambiental®



GRACIAS !!!

