

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2012**

Dependencia o Entidad: Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, IPD.

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

<p>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo: Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.</p>	<p>Alineación con los Programas Sectoriales: Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana</p> <p>Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental; elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.</p>
--	--

Objetivo Estratégico del PS; o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable			Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre	Acciones Operativas	Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Suministrar volúmenes suficientes de agua para cubrir las necesidades de largo plazo de la población y de las actividades económicas	37155	Dirección de Operación	Suministro continuo de Agua Potable al área metropolitana de Monterrey	12.00	12.00	100.00%	La meta de esta acción operativa es brindar durante los doce meses del año de suministro continuo al Área Metropolitana de Monterrey.	769,420,452.42	751,409,890.00	97.66%	Se autorizó suplemento por lo que el presupuesto autorizado asciende a 769,420,452.42 pesos.	Suministro continuo de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	Registra el suministro continuo diario de 24 horas en el Área Metropolitana de Monterrey. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al mes de diciembre de 2012.	horas	24.00
Suministrar volúmenes suficientes de agua para cubrir las necesidades de largo plazo de la población y de las actividades económicas	37155	Dirección de Operación	Disminución de niveles de agua no contabilizada en el área metropolitana de Monterrey	25%	30.99%	123.96%	Este avance no es acumulable ya que representa la disminución o aumento del agua no contabilizada al mes de diciembre. De acuerdo a estadísticas de la CONAGUA, el nivel óptimo en un Organismo Operador es del 25%, sin embargo, el promedio nacional está en 40% de agua no contabilizada. La meta de esta acción operativa busca disminuir el agua no contabilizada a 25%.	244,222,144.74	196,729,380.46	80.55%	Se autorizó suplemento para atender trabajos correctivos por lo que el presupuesto autorizado asciende a 244,222,144.74 pesos. El monto no ejercido se trasladará al siguiente ejercicio para cubrir el pago de compromisos realizados antes del cierre del mismo.	Agua no contabilizada del área metropolitana de Monterrey.	Mide el porcentaje de agua ingresada al sistema de distribución que no fue facturada, por diversos motivos, como: fugas, derivaciones clandestinas, filtraciones, etc. La meta del Organismo es disminuir los niveles al 25%. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al mes de diciembre de 2012.	%	30.99
Suministrar volúmenes suficientes de agua para cubrir las necesidades de largo plazo de la población y de las actividades económicas	37155	Dirección de Ingeniería	Incorporación de nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable en el Estado.	100.00%	N.D.	N.D.	Cumplir con la meta anual de avance físico del Proyecto Monterrey VI (Acueducto Tampacán-Cerro Prieto) con respecto al total de actividades programadas para el 2012.	N.D.	N.D.	N.D.	Se están realizando los estudios previos necesarios para la presentación formal del proyecto a la Unidad de Inversiones de la SHCP	Avance del Proyecto Monterrey VI	Mide las actividades realizadas respecto a las proyectadas a realizar durante el trimestre para el Proyecto Monterrey VI (Acueducto Tampacán-Cerro Prieto).	%	N.D.
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Ingeniería	Entrega de obras en el Estado según programa	100.00%	100.00%	100.00%	El avance físico absoluto está actualizado al cuarto trimestre de 2012.	1,233,415.00	1,012,991.89	82.13%	Se autorizó un suplemento por lo que el presupuesto autorizado asciende a 1,233,415.00 pesos. El monto no ejercido se trasladará al siguiente ejercicio para cubrir el pago de compromisos realizados antes del cierre del mismo.	Obras de infraestructura entregadas según programa	Asegurar que la ejecución de las obras de infraestructura se realicen de acuerdo al programa de obra correspondiente determinado en el contrato de obra y/o reprogramaciones debidamente justificadas. Se incluyen las obras de los componentes de agua potable, alcantarillado, saneamiento y agua residual tratada. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a diciembre de 2012.	%	100.00
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Facilidades en el Estado	100.00%	100.00%	100.00%	El avance físico absoluto está actualizado al cuarto trimestre de 2012.	733,356.40	732,951.72	99.94%	Se autorizó un suplemento por lo que el presupuesto autorizado asciende a 733,356.40 pesos.	Total de solicitudes de estudios de facilidades atendidas	Asegurar que las solicitudes de facilidades de servicios de agua y/o drenaje recibidas en el mes sean atendidas en el rango de tiempo establecido por la Gerencia de Facilidades que corresponde a 21 días, exceptuando aquellos que contengan más de 2,000 lotes. Las facilidades incluyen los componentes de agua potable, alcantarillado, saneamiento y agua residual tratada. Fórmula: solicitudes recibidas/ solicitudes atendidas. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a diciembre de 2012.	%	100.00
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Proyectos en el Estado	100.00%	99.45%	99.45%	El periodo de actualización del avance de esta línea operativa es bimestral por lo que el avance físico absoluto está actualizado a diciembre de 2012.	613,983.20	670,161.53	109.15%	Se autorizó un suplemento por lo que el presupuesto autorizado asciende a 613,983.20 pesos.	Total de solicitudes de proyectos realizados	Asegurar que las solicitudes de proyectos de obra de infraestructura recibidos en el mes sean realizados en los tiempos establecidos en los procedimientos de la Gerencia de Proyectos para cada tipo de proyecto. Se incluyen los proyectos de los componentes de agua potable, alcantarillado, saneamiento y agua residual tratada. Fórmula: solicitudes recibidas/ solicitudes atendidas. El periodo de actualización de este indicador es bimestral por lo que el último dato disponible corresponde al mes de diciembre de 2012.	%	99.66
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento de la infraestructura de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	95%	22.63%	91.32%	El avance físico absoluto está actualizado al cuarto trimestre de 2012.	58,999,240.00	50,831,866.89	86.16%	Se autorizó suplemento por lo que el presupuesto autorizado asciende a 58,999,240 pesos. El monto no ejercido se trasladará al siguiente ejercicio para cubrir el pago de compromisos realizados antes del cierre del mismo.	Eficacia en los sistemas de producción en el área metropolitana de Monterrey	Es la relación que existe entre la cantidad de equipos que durante un mes operaron sin falla atribuible a nuestros labores operativas entre la cantidad de estaciones de bombeo operando. Para efectos de este indicador no se consideran las fallas que son atribuibles a la falta del suministro de energía por causa de la CFE. El periodo de actualización del indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al mes de diciembre de 2012.	%	93%
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de Alcantarillado en el área metropolitana de Monterrey.	93%	24.28%	97.13%	El avance físico absoluto está actualizado al cuarto trimestre de 2012.	77,623,820.78	65,985,394.00	85.01%	Se autorizó suplemento por lo que el presupuesto autorizado asciende a 77,623,820.78 pesos. El monto no ejercido se trasladará al siguiente ejercicio para cubrir el pago de compromisos realizados antes del cierre del mismo.	Tiempo de atención de Reportes de Drenaje Sanitario en el área metropolitana de Monterrey.	Mide el tiempo de respuesta que se tarda una cuadrilla en atender el reclamo de un usuario, considerándose que se atiende en tiempo si la respuesta se da en menos de dos días posterior al reporte. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible es a diciembre de 2012.	%	95%

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2012**

Dependencia o Entidad: Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, IPD.

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida

Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

Alineación con los Programas Sectoriales:

Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental, elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.

Objetivo Estratégico del PS; o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable		Acciones Operativas	Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre		Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Coordinación de Saneamiento	Mantenimiento de la infraestructura de saneamiento en el Estado.	100%	491 equipos de saneamiento a los que se les dio mantenimiento, de los 496.	98.99%	Con este resultado se mide la mejora de la eficiencia en el mantenimiento de los sistemas de tratamiento mediante la realización de mantenimientos preventivos y correctivos. La meta de la acción operativa es cumplir al 100% con el Programa Anual de Mantenimiento en los diversos sistemas de tratamiento del Estado. El avance físico absoluto de esta acción operativa corresponde al cuarto trimestre de 2012.	53,314,749.15	78,800,224.37	147.80%		Eficiencia en el Mantenimiento de los Sistemas de Saneamiento en el Estado.	Incrementar la eficacia de los sistemas de tratamiento de aguas residuales en el Estado mediante la mejora integral del mantenimiento de los equipos del proceso con énfasis en prevención, implementación de mejoras y el modelo de calidad de la empresa. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al cuarto trimestre de 2012.	%	98.99%
Implementar nuevas tecnologías para el manejo integral del agua en el estado, mediante la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico	37155	Dirección de Proyectos Sustentables	Venta de Agua Residual Tratada en el Estado	15,935,407.31	15,857,533.00	99.51%	La meta de esta acción operativa es vender 15,935,407.31 metros cúbicos en el año 2012. El avance físico absoluto corresponde al volumen vendido acumulado a diciembre de 2012.	308,676.48	238,218.76	77.17%	Durante el mes de mayo se autorizaron suplementos durante el año por 77,525.48 pesos, por lo que el presupuesto autorizado al mes de diciembre, corresponde a 308,676.48 pesos.	Volumen Facturado de Agua Residual Tratada	Mede en metros cúbicos el incremento del volumen agua residual tratada respecto a la meta anual planteada por la Dirección de Proyectos Sustentables. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al cuarto trimestre de 2012.	metros cúbicos	15,857,533.00
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Gestión de la Calidad	100.00%	96.00%	96.00%	Consolidación del Sistema Institucional de Calidad. Mantenimiento de la Estructura Documental de la Institución conforme Criterios ISO 9001 y Reglamentarios (eQDZ PRO). Programa permanente de Auditorías Internas para la Mejora Continua de los Procesos Clave, Estratégicos y de Apoyo. Homologación de Procesos en Regiones Foráneas. Certificación Institucional de Procesos de Apoyo y Estratégicos. El avance físico absoluto está actualizado al mes de diciembre de 2012.	714,000.30	568,206.51	79.58%		Total de Procesos declarados institucionalmente / Total de Procesos alineados al SIC.	Como antecedente se arrastró un 98% del ejercicio 2011 (compromisos contratados y cumplidos al 100% en una Tera. etapa), en donde solo resta liberar la documentación y/o carga en eqdz pro de los procesos relativos a la Administración de Recursos Financieros y cualquier otro pendiente documental que surja producto de la revisión de procesos de apoyo y/o estratégicos (segunda etapa), todo ello mediante la identificación y levantamiento de necesidades en coordinación con la Contraloría Interna. Se trabaja en la configuración del esquema objetivo para alimentar este indicador a lo largo del 2013, considerando su homologación con RFO. Por lo que lo reportado en este trimestre, es estimado para cubrir este 1% restante.	%	99%
												Número de documentos revisados y distribuidos en tiempo y forma / Número de documentos requeridos para control	Se registran los documentos mes a mes de carácter institucional que tienen que estar disponibles en los puntos de uso. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta Diciembre del 2012 (74 Documentos bajo difusión permanente). Su siguiente actualización es en el mes de Abril/2013.	%	100%
												Número de documentos autorizados / Número de solicitudes para alta de documentos	Este indicador será calculado de acuerdo al número de solicitudes recibidas por parte de las diferentes áreas/procesos de la institución, en donde se requiere el apoyo de la Gerencia de Gestión de la Calidad para elaboración y alta de documentos de carácter institucional, es decir manuales de calidad, catálogos, políticas, procedimientos, formatos, instructivos de trabajo, normas, etc. conforme a los requisitos establecidos en el PR-INT-01; contra el número de documentos que fueron autorizados en tiempo y forma. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta Diciembre del 2012. Su siguiente actualización es en el mes de Abril/2013. (Se cuenta actualmente con 74 Documentos dados de alta a nivel institucional). A la fecha se encuentran en proceso de alta cinco documentos adicionales (MC-INT-07, CT-INT-02, CT-INT-03, PR-INT-15 y FO-INT-28), los cuales serán reportados una vez que se autoricen.	%	100%
												Número de documentos actualizados y autorizados / Número de solicitudes para cambios o revisiones en documentos	Este indicador será calculado de acuerdo al número de solicitudes de cambio recibidas por parte de las diferentes áreas/procesos de la institución, o bien avisos del eQDZ o internos con versiones próximas a expirar de documentos de carácter institucional; contra el número de documentos que fueron revisados y autorizados en tiempo y forma. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta Diciembre del 2012. Su siguiente actualización es en el mes de Abril/2013. (74 Documentos bajo mejora continua). En dicho periodo se han presentado 16 vencimientos los cuales fueron atendidos en tiempo y forma.	%	100%

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2012**

Dependencia o Entidad: Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, IPD.

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida

Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

Alineación con los Programas Sectoriales:

Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental; elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.

Objetivo Estratégico del PS; o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable		Acciones Operativas	Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre		Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Empresa Socialmente Responsable	100.00	91.65%	91.65%	Conservación del Distintivo de Responsabilidad Social. El avance físico absoluto está actualizado al mes de diciembre de 2012 y se trabaja entre otras cosas, en lograr la participación e inscripción de 3 empresas en este proceso para su edición 2012-2013, cuyo mecanismo se denomina ENTIDAD PROMOTORA DE LA RSE y este llegará a su 100% cuando se concluya con la captura de cuestionarios electrónicos, el cumplimiento de todas las actividades relacionadas con esta ventaría y la entrega de reconocimientos en el siguiente año.	442,680.19	352,288.04	79.58%		Desempeño Global del Modelo	El indicador se obtiene registrando el % de avance de cumplimiento de las actividades (reactivos) que se tienen que desahogar en este cuarto trimestre del 2012. El 91.65 de actividades cumplidas entre el periodo 2012-2013 refleja el % de avance en el año en curso.	%	92%
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección de Finanzas	Incrementar la Eficiencia Financiera	N.D.	N.D.	N.D.		N.D.	N.D.	N.D.		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección de Administración	Capacitación del Personal en el Estado	122,000.00	147,445.00	120.86%	La meta como el avance contemplan las horas hombre de capacitación en el Estado. El avance absoluto corresponde al cuarto trimestre de 2012.	2,073,810.05	1,253,277.58	60.43%		Capacitación de personal	El indicador refleja la cantidad de capacitaciones efectivas realizadas, respecto del total contemplado tanto en el programa anual de capacitaciones como en las que solicitan las diferentes áreas. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al cuarto trimestre de 2012.	Horas Hombre	147,445.00
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Lectura de Medidores en el área metropolitana de Monterrey	0.9913	0.996	100.47%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	10,852,795.00	10,655,292.00	98.18%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros. Se autorizó suplemento por \$2'962,328	Efectividad de Lecturas en el área metropolitana de Monterrey (AMM)	Incrementar la calidad de atención a clientes alcanzando un promedio porcentual menor o igual al 0.87% en las Anomalías de Lectura para el año 2012. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a diciembre de 2012.	%	0.40
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Reparto de Facturas en el área metropolitana de Monterrey	0.9998	1	100.02%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	5,887,129.00	5,779,993.00	98.18%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros. Se autorizó suplemento por \$1'552,677	Efectividad de Reparto AMM	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 99.98 para 2012.	%	100
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en el área metropolitana en el de Monterrey	0.957	0.9065	94.72%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	11,620,681.00	11,409,204.00	98.18%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros. Se autorizó suplemento por \$3'064,860	Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey (AMM)	El indicador mide el porcentaje de lo cobrado sobre lo facturado. El agua facturada es aquella parte del agua suministrada de la que el Organismo Operador lleva un registro y representa la fuente principal de ingresos. Para el año 2012, se tiene como meta un 95.7% de Eficiencia Comercial.	%	90.65
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Atención a Clientes por reclamos en el área metropolitana de Monterrey	0.998	0.9987	100.07%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	8,088,404.00	7,941,206.00	98.18%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros. Se autorizó suplemento por \$2'133,244	Calidad de atención al Cliente por Reclamos AMM	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 99.80 para el año 2012.	%	99.87
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Atención a Clientes que se comunican telefónicamente al Centro de Información y Servicio (CIS)	0.95	0.97	102.11%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	1,484,580.00	1,457,564.00	98.18%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros. Se autorizó suplemento por \$391,544	Eficiencia en llamadas recibidas en CIS	Mantener un porcentaje igual o mayor al 95% en el nivel de eficiencia en las llamadas recibidas en el CIS.	%	97.00

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2012**

Dependencia o Entidad: Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, IPD.

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida

Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

Alineación con los Programas Sectoriales:

Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental; elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.

Objetivo Estratégico del PS, o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable			Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre	Acciones Operativas	Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección de Administración	Seguridad e Higiene Industrial en el Estado	6,000.00	8,909.00	148.48%	El avance absoluto corresponde al cuarto trimestre de 2012. En el trimestre de Julio - Septiembre se iniciaron las Pláticas de Salud Sexual, en los diferentes Centros de SADM. Proyecto extraordinario, al Programa de Trabajo Inicial.	0.00	0.00	0.00%	No se asigna presupuesto específico por parte de SADM para esta acción operativa. Los cursos de capacitación en materia de Seguridad Industrial son efectuados en coordinación con diversas instancias como la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.	Capacitación en Materia de Seguridad	Se mide las horas hombre efectuadas contra las proyectadas de acuerdo al Programa Anual de Capacitación en Materia de Seguridad e Higiene. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al cuarto trimestre de 2012.	Horas Hombre	8,909.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano en el Estado	95.00%	97.69%	N/A	Este resultado no es acumulable ya que representa el porcentaje de cumplimiento de la normativa de las muestras de Agua para uso y consumo humano durante el periodo.					Calidad del Agua	Grado de cumplimiento del programa de vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano que es distribuida por SADM en el Estado, con lo indicado por la norma oficial NOM-179-SSA1-1988. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a diciembre de 2012.	%	97.69%
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Potable en el Estado	230,000.00	234,429.00	101.93%	El avance absoluto corresponde al cuarto trimestre de 2012.				Durante el año se realizaron transferencias de presupuesto al autorizado originalmente, debido a la adquisición de contratos anuales que iniciaron en los últimos meses de 2012.	No. de análisis de Agua Potable	Conteo puntual de número de análisis realizados para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua potable. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al conteo puntual de análisis realizados al cuarto trimestre de 2012.	Número de Análisis	234,429.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Residual en el Estado	70,000.00	73,904.00	105.58%	El avance absoluto corresponde al cuarto trimestre de 2012.	12,034,776.00	10,049,612.00	83.50%		No. de análisis de Agua Residual	Conteo puntual de número de análisis realizados para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua residual. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al conteo puntual de análisis realizados al cuarto trimestre de 2012.	Número de Análisis	73,904.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Potable en el Estado	23,000.00	21,143.00	91.93%	El avance absoluto corresponde al cuarto trimestre de 2012.					No. de muestras de Agua Potable	Conteo puntual de número de muestras recolectadas para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua potable. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al conteo puntual de muestras recolectadas al cuarto trimestre de 2012.	Número de Análisis	21,143.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Residual en el Estado	7,000.00	7,633.00	109.04%	El avance absoluto corresponde al cuarto trimestre de 2012.					No. de muestras de Agua Residual	Conteo puntual de número de muestras recolectadas para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua residual. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al conteo puntual de muestras recolectadas al cuarto trimestre de 2012.	Número de Análisis	7,633.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Tratamiento del Agua Residual en el Estado.	30.00	41.55	n/a	La meta de esta acción operativa es mantener la eficiencia de remoción de demanda bioquímica de oxígeno (DBO) como carga contaminante menor a 30 mg/L de DBO en en los sistemas de tratamiento del Estado durante cada mes del año por lo que el avance absoluto corresponde al mes de diciembre de 2012.	216,859,841.57	167,002,075.91	77.01%	La Coordinación de Saneamiento fue beneficiado con Recursos Federales para la Operación y Mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTAR S); con dichos recursos se pagaron \$ 57,346,079.71 pesos por concepto de Energía Eléctrica, liberándose este monto de los recursos propios, mismos que fueron transferidos a las cuentas de mantenimiento (acción operativa de mantenimiento de la infraestructura de saneamiento en el Estado), por lo cual, ésta el incremento en una y el decremento en la otra.	Calidad de Agua Residual Tratada	Es la concentración de contaminantes de DBO en mg/L contenida en el agua tratada antes de su descarga al cuerpo receptor en el Estado de Nuevo León. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a diciembre de 2012.	mg/L de DBO5 mg/L	41.55
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Monitoreo de Descargas de Aguas Residuales en el Estado	570	591	103.68%	El avance absoluto corresponde al cuarto trimestre de 2012.	1,647,303.00	1,830,202.00	111.10%		Muestreo de Descargas Industriales de Aguas Residuales	Mide las muestras realizadas a las descargas de agua residual contra las programadas con el fin de monitorear la calidad del agua residual descargada por los usuarios a las redes de alcantarillado. El periodo de actualización del indicador acumulativo es mensual por lo que el último valor disponible corresponde a diciembre de 2012.	Muestras	591

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2012**

Dependencia o Entidad: Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey, IPD.

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

<p>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo: Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.</p>	<p>Alineación con los Programas Sectoriales: Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana</p> <p>Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental; elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.</p>
--	---

Objetivo Estratégico del PS; o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable		Acciones Operativas	Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre		Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Promover esquemas de planeación participativa y promoción social, que permitan el acceso de toda la población a los servicios de agua y saneamiento	37155	Dirección de Administración	Acciones en el Fortalecimiento de la Cultura del Agua en el Estado	575,000.00	651,098.00	113.23%	El avance absoluto corresponde al cuarto trimestre de 2012. Durante el primer semestre se reflejó el mayor avance de la acción operativa debido al impacto de las actividades de la Semana Estatal del Agua.	48,129,065.86	46,113,919.80	95.81%	Se autorizó un suplemento por lo que el presupuesto autorizado asciende a 48,129,065.86 pesos.	Ciudadanos participantes en los programas de Cultura del Agua	Se realizan Campañas Escolares, Conferencias, Exposiciones, visitas a las Plantas y Parques, Eventos y Talleres Didácticos, así como se conforman clubs de guardianes del agua. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al cuarto trimestre de 2012.	Ciudadanos	651,098.00
Promover esquemas de planeación participativa y promoción social, que permitan el acceso de toda la población a los servicios de agua y saneamiento	37155	Dirección Comercial	Tarifa Preferencial para grupos vulnerables en el Estado	N/A	N/A	N/A	Esta acción operativa no tiene una meta específica ya que se detona con el acercamiento del ciudadano para adquirir esta tarifa preferencial. Se hace labor de difusión tanto en brigadas organizadas por Gobierno del Estado de Nuevo León así como en las ventanillas de las oficinas comerciales de la Institución.	0.00	0.00	0.00%	No se asigna presupuesto a esta acción ya que representa una porción muy baja de la actividad de atención a clientes	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial.	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial en todo el Estado el cuarto trimestre de 2012.	Hogares	21,970.00
Total:								1,526,576,224.25	1,411,039,840.93	92.43%					

Fuente: Enlaces de Planeación y Evaluación de las áreas responsables, registrados en el Comité de Planeación y Evaluación, con la validación de la Dirección de Finanzas (Gerencia de Control Presupuestal). Información compilada por la Secretaría Administrativa de la Dirección General. Enero de 2013

	Presupuesto Autorizado por el Consejo de Administración	Presupuesto Ejercido hasta el 3er Trimestre de 2012	Avance % / Presupuesto Anual
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (sin incluir aportaciones al fondo de pensiones)	1,612,639,058.00	1,652,056,801.37	102.44%
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (incluyendo aportaciones al fondo de pensiones)	1,816,639,058.00	1,856,056,801.37	102.17%
Servicios Personales para Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (todos los municipios del Estado) (incluyendo pensionados y jubilados, aportaciones al fondo de pensiones)	2,027,550,946.00	2,058,590,219.98	101.53%

Fuente: Dirección de Finanzas (Gerencia de Control Presupuestal) y Dirección de Administración (Gerencia de Recursos Humanos). Información compilada por la Secretaría Administrativa de la Dirección General. Enero de 2013

NOTA:	Para efectos operativos y de la prestación de servicios de SADM, el área metropolitana de Monterrey incluye los municipios de: Monterrey, San Pedro Garza García, Santa Catarina, San Nicolás de los Garza, General Escobedo, Apodaca, Guadalupe, Juárez y una parte de García.
	Al hacerse mención a todo el Estado, se hace referencia a los 51 municipios que comprende el Estado de Nuevo León.
	N.D. No disponible