

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2014**

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

Periodo: del 1° enero al 31 de Junio de 2014

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo: Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida Objetivo del PED: Fortalecer el manejo integral del agua en el Estado	Alineación con los Programas Sectoriales: Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana Objetivo General: Asegurar a Largo Plazo el Suministro de Agua
---	--

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 (Pesos)	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	N/A	Coordinación de Saneamiento	Aseguramiento de la Calidad de las Aguas	95.00%	99.41%	n/a	Este resultado no es acumulable ya que representa el porcentaje de cumplimiento con la normativa de las muestras de Agua para uso y consumo humano durante el periodo	5,423,573	2,728,131	50.3%	Valores Reales	Calidad del Agua	Grado de cumplimiento con la normativa de las muestras recolectadas de acuerdo al programa de vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano que es distribuida por SADM en el Estado.	%	99.41%
				230,000	90,180	39.21%	-----					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	Número de Análisis	90,180
				70,000	40,769	58.24%	-----					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	Número de Análisis	40,769
				23,000	9,958	43.30%	-----					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	Número de Muestras	9,958
				7,000	3,663	52.33%	-----					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	Número de Muestras	3,663
	N/A	Coordinación de Saneamiento	Evaluación de la efectividad del saneamiento de las Aguas Residuales	Asegurar la operatividad de las plantas de tratamiento para el saneamiento de las aguas residuales							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 área metropolitana de Monterrey	mg/L de DBO5 mg/L		
N/A	Coordinación de Saneamiento	Monitoreo de Descargas	Cumplir con el Programa Anual de verificaciones							Muestreo de Descargas Industriales	Monitorear la calidad del agua residual descargada por los usuarios a las redes de alcantarillado	Muestras			
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	N/A	Dirección de Administración	Capacitación del Personal en el Estado	120,000	66,288	55%	La meta como el avance contemplan las horas hombre de capacitación en el Área Metropolitana y Regiones Foráneas. El avance absoluto corresponde al segundo trimestre del 2014.	2,218,000.00	597,490.50	25.01%	Se incremento el presupuesto anual autorizado por Consejo, debido a transferencia realizada para 4 Cursos autorizados por parte de la Dirección de Administración.	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 acumulativo es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al segundo trimestre del 2014.	Horas Hombre	66,288

Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	N/A	Dirección de Administración	Seguridad e Higiene Industrial en el Estado	6,000	3,200	53%	El avance absoluto corresponde al segundo trimestre del 2014.	0.00	0.00	0.00%	No se asigna presupuesto 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 segundo trimestre del 2014.	Horas Hombre	3,200
Promover esquemas de planeación participativa y promoción social, que permitan el acceso de toda la población a los servicios de agua y saneamiento	N/A	Dirección de Administración	Acciones en el Fortalecimiento de la Cultura del Agua en el Estado	656,544	465,244	71%	El avance absoluto corresponde al segundo trimestre del 2014.	19,369,729.00	17,173,903.30	88.66%		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 clubes de guardianes del agua. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al mes de junio de 2014	Ciudadanos	465,244
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Gerencia de Operación de R. F.	Mantenimiento de la Infraestructura de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	95%	22.41%	44%	El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2014.	21,115,221.00	6,946,835.79	32.90%		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 nuestras 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 Junio de 2014.	%	89.70%
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Gerencia de Operación de R. F.	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de Alcantarillado en el área metropolitana de Monterrey.	98%	23.09%	47%	El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2014.	8,648,937.10	6,023,671.35	69.65%		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 Junio de 2014.	%	92%
Suministrar volúmenes suficientes de agua para cubrir las necesidades de largo plazo de la población y de las actividades económicas		Dirección de Operación	Suministro continuo de Agua Potable al área metropolitana de Monterrey	12.00	6.00	50%	La meta de esta acción operativa es brindar durante los doce meses del año de suministro continuo al Área Metropolitana de Monterrey.	689,471,546	188,589,000	27.35%		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 corresponde al mes de Junio de 2014.	horas	24.00
Suministrar volúmenes suficientes de agua para cubrir las necesidades de largo plazo de la población y de las actividades económicas		Dirección de Operación	Disminución de niveles de agua no contabilizada en el área metropolitana de Monterrey	25%	28.67%		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%.	49,016,783	43,404,936	88.55%		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 corresponde al mes de Junio de 2014.	%	28.67%
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población		Dirección de Operación	Mantenimiento de la Infraestructura de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	95%	22.93%	45.90%	El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2014.	10,818,637	10,117,847	93.52%		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 nuestras 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 corresponde al mes de Junio de 2014.	%	92%

Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población		Dirección de Operación	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de Alcantarillado en el área metropolitana de Monterrey.	93%	24.42%	49.13%	El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2014.	37,129,945	17,791,189	47.92%		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 corresponde al mes de Junio de 2014.	%	97%	
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	N/A	Coordinado por la Secretaría Administrativa de la Dirección General, con participación de la Gerencia de Desarrollo Organizacional, Informática y Gestión de la Calidad.	Programa de Innovación y Competitividad	Cumplir el Programa Anual de Innovación y Competitividad			El programa de innovación y competitividad se compone de seis vertientes, las cuales se miden en conjunto, con una ponderación, y de ahí se define el indicador de cumplimiento.					Certificación Institucional	Incorporación de las Áreas que no están certificadas bajo el sistema ISO-9001 y que, posterior a diversos ejercicios de auditoría interna de calidad, se han detectado que pueden ser sujetas a certificarse. La fórmula de este indicador es: Áreas que se certificaron / Áreas faltantes de certificarse	%		
												Mantenimiento de Certificaciones en ISO:9001	Anualmente las Áreas que están certificadas bajo el Sistema ISO-9001 son auditadas por alguna Casa Certificadora para evaluar el mantenimiento de la certificación de sus procesos. La fórmula de este indicador corresponde a: Áreas re-certificadas/ Áreas que buscan mantener su certificación.	%		
												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 soliciten las diferentes áreas.	Horas Hombre		
	N/A	Dirección de Finanzas	Finanzas Sanas	Incrementar la Eficiencia Financiera								Relación de Operación	Define el total de costos operativos en relación al total de ingresos operativos.	%		
												Razón de Deuda	Define la estructura de capital de la empresa a largo plazo midiendo la capacidad de la misma en cuanto al servicio de la deuda.	%		
	N/A				Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios 0.9925				5,062,314.00	3,432,877	68%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	Efectividad de Lecturas AMM	Incrementar la calidad de atención a clientes alcanzando un promedio porcentual menor o igual al 0.75 en las Anomalías de Lectura para el año 2014	%	0.9975
					Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios 0.9998				2,746,066.00	1,862,174	68%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	Efectividad de Reparto AMM	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 99.98 para 2014	%	1
		Dirección Comercial		Calidad en el Servicio al Usuario AMM	Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios 0.959				5,420,496.00	3,675,769	68%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	Eficiencia Comercial 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 2014, se tiene como meta un 95.3% de Eficiencia Comercial.	%	0.9177
					Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios 0.9982				3,772,856.00	2,558,465	68%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	Calidad de atención al Cliente por Reclamos AMM	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 99.82 para el año 2014	%	0.9985
					Aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios 0.84				692,486.00	469,592	68%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	Eficiencia en llamadas recibidas en CIS	Mantener en 2014 un porcentaje igual o mayor al 84% en el nivel de eficiencia en las llamadas recibidas en el CIS.	%	0.96
	N/A	Dirección de Administración		Cumplir el Programa Anual de Capacitación en Materia de Seguridad								Capacitación en Materia de Seguridad	Cumplimiento del Programa de Capacitación en Materia de Seguridad	%		
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	N/A											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-SSA1-1998.	%		
												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	Número de Análisis		
					Asegurar la calidad de las aguas (agua potable, agua residual y agua residual tratado) dentro de los parámetros indicados por las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.							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	Número de Análisis		
												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	Número de Análisis		
												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	Número de Análisis		

Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	N/A	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Gestión de la Calidad	100	53	53%	\$ 338,940.50	\$46,660.35	14%	N/A	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 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 <u>tetramestral</u> por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta Junio del 2014 (Se cuenta actualmente con 82 Documentos dados de alta a nivel institucional). En este periodo se dió de alta 1-un nuevo documento INT.	%	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 <u>este indicador es tetramestral</u> por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta Junio del 2014 (82 Documentos bajo mejora continua). En dicho periodo se han presentado 4 vencimientos los cuales fueron atendidos en tiempo y forma: POINT03, POINT04, POINT05 y DE-INT-07.	%	100%
											Número de documentos cancelados/Número de solicitudes para baja de documentos	Este indicador será calculado de acuerdo al número de solicitudes recibidas por parte de las diferentes áreas/procesos de la Institución para la baja o cancelación de algún documento institucional; contra el número de documentos que fueron eliminados del alcance del SIC en tiempo y forma. El periodo de actualización de <u>este indicador es tetramestral</u> por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta Junio de 2014. En dicho periodo no se han presentado bajas de documentos.	%	100%
											Total de auditorías ejecutadas / total de auditorías programadas (PIA)	Se actualiza con los datos que se recopilan en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas durante el año 2014. El periodo de actualización de <u>este indicador es tetramestral</u> , por lo que el dato que se reporta corresponde al mes de junio de 2014, producto del desarrollo de las siguientes 5 auditorías de 6 programadas para el año en curso: ENERO - MARZO - AI-PEA-49-14 AI-OPR-50-14 AI-COM-51-14 AI-PEA-52-14 AI-SAN-53-14	%	83%
											Total de procesos declarados institucionalmente/ Total de procesos auditados.	Se actualiza con los datos que se recopilan en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas en 2014, considerando para ello los procesos declarados dentro de los alcances de cada SGC y el SIC. El periodo de actualización de <u>este indicador es tetramestral</u> , por lo que el dato que se reporta corresponde al mes de junio de 2014. Con la última reunión de revisión de alcances del SIC con la casa certificadora BSI, resultaron 48 Procesos Institucionales, de los cuales se han auditado 39 de ellos, restando únicamente 9 correspondientes a la AI-ING-54-14.	%	81%

												Grado de Cumplimiento de Actividades Ejecutadas con base en Criterios de Aceptación/Actividades Programadas para el Proceso de Auditorías Internas de Calidad	Se actualiza con los datos que se recopilen en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas durante este 2014. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al mes de Junio de 2014 (correspondiente al periodo ABR - JUN para el POA). Cuyo resultado se obtiene del promedio anual de las auditorías realizadas, producto de los resultados obtenidos en la AI-PEA-49-14, AI-OPR-50-14, AI-COM-51-14, AI-PEA-52-14 y AI-SAN-53-14.	%	95%
												Total de Procesos declarados en Municipios No Metropolitanos (MNM)/ Total de Procesos alineados al SIC.	El periodo de monitoreo de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta el mes de Junio de 2014. Se consideran aceptables aquellos porcentajes por arriba del 95%, siendo el ideal el 100% dado que indicaría la ausencia de documentación vencida o con algún tipo de inconsistencia.	%	90%
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	N/A	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Marco Legal y Mejora Regulatoria	100	50	50%	Implantación del Programa Especial de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado 2010-2015. El avance físico absoluto está actualizado al mes de Junio de 2014, conforme Indicador Transformacional.	128,797.39	17,730.93	14%	N/A	Cumplimiento del Programa Definitivo de Mejora Regulatoria de la SADM	Cumplimiento de la SADM con base en las actividades, requerimientos y/o lo reportado a Gobierno del Estado según Programa Estatal de Mejora Regulatoria. Al mes de Junio de 2014 todos los trabajos emanados de esta vertiente han sido cumplidos satisfactoriamente en tiempo y forma como lo son las diferentes respuestas de información en el marco del Estudio Doing Business.	%	100%
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	N/A	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Modelo de Responsabilidad Social	100	28	28%	Conservación del Distintivo de Responsabilidad Social. El avance físico absoluto está actualizado al mes de Junio del 2014 y se trabaja entre otras cosas, en lograr la participación e inscripción de 3 empresas adicionales para el proceso en su edición 2014-2015, 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 vertiente y la entrega de reconocimientos en el siguiente año.	210,143.11	28,929.42	14%	N/A	Ponderación de Actividades Realizadas Ejecutadas en tiempo y forma	El indicador se obtiene registrando el % de avance de cumplimiento de las actividades (reactivos) que se tienen que desahogar en este segundo trimestre del 2014. El valor de actividades cumplidas refleja el % de avance para la 5ta. edición. Este indicador /corta y se cierra en el mes de Febrero de cada año y una vez que son publicados los resultados por parte del CEMEFI, es decir se reinicializa el mismo a partir del mes de Marzo para la edición siguiente. Para la presente actualización del POA, se considera el avance hasta el mes de Junio del presente.	%	28%
Implementar nuevas tecnologías para el manejo integral del agua en el estado, mediante la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico	N/A	Dirección de Proyectos Sustentables	Venta de Agua Residual Tratada en el Estado	18,880,891.00	8,358,286.00	44.27	La meta de esta acción operativa es vender 18,880,891 metros cúbicos en el año 2014. El avance físico absoluto corresponde al volumen vendido al 31 de junio del 2014	156,403.00	14,616.42	9.35	El Presupuesto autorizado no incluye las partidas referentes a Recursos Humanos.	Volumen Facturado de Agua Residual Tratada	Mide en metros cúbicos el volumen de agua residual tratada facturada respecto a la meta anual planteada por la Dirección de Proyectos Sustentables.	Metros cúbicos	8,358,286
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	N/A	Dirección de Ingeniería	Entrega de obras en el Estado según programa	100.00%	100.00%	50.00%	El avance físico absoluto está actualizado al mes de Junio 2014	549,363.67	120,546.67	21.94%		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 Junio 2014	%	100.00
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	N/A	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Factibilidades en el Estado	100.00%	100.00%	50.00%	El avance físico absoluto está actualizado al mes de Junio 2014	549,507.67	104,606.39	19.04%		Total de solicitudes de factibilidades atendidas	Asegurar que las solicitudes de factibilidades de servicios de agua y/o drenaje recibidas en el mes sean atendidas en el rango de tiempo establecido por la Gerencia de Factibilidades que corresponde a 21 días, exceptuando aquellos que contengan más de 2,000 lotes. Las factibilidades incluyen los componentes de agua potable, alcantarillado, saneamiento y agua residual tratada. Fórmula: solicitudes recibidas/ solicitudes en atención. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a Junio 2014	%	100.00

Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	N/A	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Proyectos en el Estado	100.00%	100.00%	50.00%	El periodo de actualización del avance de esta línea operativa es bimestral por lo que el avance físico absoluto está actualizado al mes de Junio 2014	555,937.67	101,318.61	18.22%		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 Junio 2014	%	100.00
	N/A	Dirección de Finanzas	Finanzas Sanas	Incrementar la Eficiencia Financiera	ND	ND	ND	547.694	255.564	46.66%	Refiere al Pago del Servicio de la Deuda	Relación de Operación	Define el total de costos operativos en relación al total de ingresos operativos.	%	68.86%
												Razón de Deuda	Define la estructura de capital de la empresa a largo plazo midiendo la capacidad de la misma en cuanto al servicio de la deuda.	%	0.1859%

