

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2015**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2015

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
Proveer el suministro de agua potable de calidad las 24 horas del día en el AMM y promover la misma situación en el resto del estado.	37155	Dirección de Operación	Suministro continuo de Agua Potable al área metropolitana de Monterrey	12.00	3.00	25%	La meta de esta acción operativa es brindar durante los doce meses del año de suministro continuo al Área Metropolitana de Monterrey.	684,706,153	44,183,660	6.45%		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 marzo de 2015	horas	24.00
Disminuir los índices de pérdidas de agua potable en la red de distribución así como los consumos promedio por usuario doméstico.	37155	Dirección de Operación	Disminución de niveles de agua no contabilizada en el área metropolitana de Monterrey	25%	31.59%	N.A.	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%.	114,615,875	13,750,577	12.00%		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 marzo de 2015.	%	31.59%
Explorar con carácter prioritario las opciones de suministro y construcción de la red maestra, a efecto de asegurar la disponibilidad del líquido más allá de 2015, en cantidad y calidad adecuadas.	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 2015.	N.D.	N.D.	N.D.		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).	%	0%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.	37155	Dirección de Ingeniería	Entrega de obras en el Estado según programa	100.00%	100.00%	25.00%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2015.	1,319,622.33	268,899.44	20.38%		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 marzo de 2015.	%	100%
Desarrollar y ejecutar planes maestros y proyectos de infraestructura de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento para las nuevas zonas de desarrollo en el estado.	37155	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Facibilidades en el Estado	100.00%	100.00%	25.00%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2015.	1,234,662.33	174,693.12	14.15%		Total de solicitudes de estudios 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 toneladas. 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 marzo de 2015.	%	100.00
Desarrollar y ejecutar planes maestros y proyectos de infraestructura de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento para las nuevas zonas de desarrollo en el estado.	37155	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Proyectos en el Estado	100.00%	100.00%	25.00%	El periodo de actualización del avance de esta línea operativa es bimestral por lo que el avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2015.	912,396.33	157,436.15	17.26%		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 febrero de 2015.	%	100.00
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento de la infraestructura de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	97%	23.37%	23.37%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2015.	29,509,982	869,640	2.95%		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 marzo de 2015.	%	93.00%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de alcantarillado en el área metropolitana de Monterrey.	93%	24.12%	24.12%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2015.	46,892,624	8,196,100	17.48%		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 marzo de 2015.	%	97.00%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.		Dirección de Operación	Mantenimiento de la infraestructura de agua potable en los municipios no metropolitanos del Estado	95%	22.10%	22.10%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2015.	12,669,757.00	1,874,925.00	14.80%		Eficacia en los sistemas de producción en los municipios no metropolitanos del Estado	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 marzo de 2015.	%	88.03%

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2015**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2015

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
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.		Dirección de Operación	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de alcantarillado en los municipios no metropolitanos del Estado	98%	24.07%	24.07%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2015.	16,982,600.00	2,641,879.80	15.56%		Tiempo de atención de Reportes de Drenaje Sanitario en los municipios no metropolitanos del Estado	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 marzo de 2015	%	96.46%
Conservar la infraestructura de saneamiento en el área metropolitana y ampliar la capacidad de la misma de acuerdo a las proyecciones de crecimiento de la demanda y elevar la cobertura de saneamiento en el resto del estado.	37155	Coordinación de Saneamiento	Mantenimiento de la infraestructura de saneamiento en el Estado.	75%	84.42%	112.56%	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 mantener al menos el 70% de la Disponibilidad de equipos críticos para la operación con respecto a los instalados, en los diversos sistemas de tratamiento del Estado. El avance físico absoluto de esta acción operativa corresponde al primer trimestre de 2015. Se calcula mediante la suma de los equipos disponibles entre los equipos instalados en nivel de prioridad 3 (en la situación que por su gravedad e impacto al proceso pueden ser atendidas en condiciones normales de acuerdo a los procedimientos establecidos ya sea con personal de SADM o Proveedores externos) de la matriz de equipos e instalaciones y sus efectos.	49,069,777.00	9,615,015.00	19.59%	Enero a marzo cuentas 35/7011,21,51,41,61	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 primer trimestre de 2015.	%	112.56%
Aumentar el uso de agua residual tratada para riego de áreas verdes y uso industrial, promoviendo sus beneficios hacia nuevos clientes potenciales.	37155	Dirección de Proyectos Sustentables	Venta de Agua Residual Tratada en el Estado	17,626,370.00	3,883,633.00	22.03%	La meta de esta acción operativa es vender 17,626,370 metros cúbicos en el año 2015. El avance físico absoluto corresponde al volumen vendido al primer trimestre de 2015.	216,365.00	1,438.69	0.66%	El presupuesto autorizado no incluye las partidas referentes a Recursos Humanos.	Volumen Facturado de Agua Residual Tratada	Mide en metros cúbicos el incremento del volumen de agua residual tratada respecto a la meta anual planteada por la Dirección de Proyectos Sustentables.	metros cúbicos	3,883,633
Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del organismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en un Sistema de Calidad Normativa.	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Gestión de la Calidad	100%	28.75	29%	Consolidación del Sistema Institucional de Calidad. Mantenimiento de la Estructura Documental de la Institución conforme Criterios ISO 9001 y Reglamentos aplicables (bajo administración del sistema eODZ PRD). Programa permanente de Auditorías Internas para la Mejora Continua de los Procesos Clave, Estratégicos y de Apoyo. Homologación de Procesos en Municipios No Metropolitanos. El avance físico absoluto está actualizado al mes de Marzo de 2015 conforme Indicador Transformacional. Mantenimiento a la Certificación Institucional de Procesos de Apoyo y Estratégicos para su integración con los Clave.	236,497.50	17,435.25	7%	N/A	Total de Necesidades y Procesos declarados Institucionalmente / Total de Necesidades y Procesos alineados al SIC.	Para este año 2015 se realizó un levantamiento de necesidades de impacto en las diferentes áreas a fin de solventar sus requerimientos y los del SIC, asimismo se consideran algunos procesos que se encuentran en fase de homologación o transferencia (cambio de área).	%	33%
												Número de documentos revisados y distribuidos en tiempo y forma/número de documentos requeridos para el 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 dato disponible a la fecha corresponde al avance presentado hasta el mes de Marzo de 2015 (87 Documentos bajo difusión permanente).	%	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 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 Marzo del 2015 (Se cuenta actualmente con 87 Documentos dados de alta a nivel institucional). En el último trimestre (avance parcial) no se reportan altas de documentos.	%	100%

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2015**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2015

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
Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del organismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en un Sistema de Calidad Normativa.	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Marco Legal y Mejora regulatoria	100.00	25	25%	Implantación del Programa Especial de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado 2010-2015. El avance físico absoluto está actualizado al mes de marzo de 2015, conforme Indicador Transformacional.	89,869.05	6,625.39	7%		Cumplimiento del Programa Definitivo de Mejora Regulatoria de SADM	Requerimientos de Mejora Regulatoria en el marco del "Proyecto para la Emisión de Licencias y Permisos de Construcción para Vivienda", Asentamientos y en alcance al estado "Doing Business Monterrey 2015", en el que participó SADM en el proceso "Permisos de Construcción", se analizaron posibles reformas al proceso que afectan los indicadores reportados dentro del periodo del 1 de Junio de 2014 al 1 de Junio de 2015. Se ha participado en la capacitación como instructor sobre el tema de Cultura de la Legalidad, Ética y Combate a la Corrupción, para replicarlo entre el personal de SADM, lo que han permitido apoyar dentro del programa, en la impartición de 8-ocho cursos sobre la Cultura de la Legalidad, Ética y Combate a la Corrupción. Se dio seguimiento a la revisión/actualización en la publicación de los registros de Servicios y Permisos o Registros en el Nuevo Portal del Gobierno del Estado de Nuevo León, en la dirección electrónica http://portalweb.nlglo.monterrey.nlglo , esto dentro del marco del Gobierno Digital y usuarios del Registro Estatal de Trámites y Servicios (RETRY). De igual forma, se atendió la solicitud de información relativa a la normativa aplicable en materia de factibilidad para la contratación del servicio.	%	100%
Fortalecer los objetivos de responsabilidad social del organismo operador ante la comunidad en general.	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Empresa Socialmente Responsable	100.00	95.5	96%	Conservación del Distintivo de Responsabilidad Social. El avance físico absoluto está actualizado al mes de marzo del 2015 y se estará trabajando entre otras cosas, en identificar 3 empresas adicionales para el proceso en su edición 2015-2016, 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.	146,628.45	10,809.85	7%		Ponderación de Actividades Realizadas / Actividades 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 primer trimestre del 2015. El valor de actividades cumplidas refleja el % de avance para la 5ta. edición. Este indicador corta y se cierra en el primer trimestre de cada año y una vez que son publicados los resultados por parte del CEMEFI, se da de alta y se renicializa el mismo a partir del segundo trimestre del año para la edición siguiente. Para la presente actualización del POA, se considera el avance hasta el mes de marzo del presente, en donde solo se espera participar en la ceremonia de entrega del distintivo en la Cd. de México.	%	95.5%
	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.
Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del organismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en un Sistema de Calidad Normativa.	37155	Dirección de Administración	Capacitación del Personal en el Estado	138,000	39,007	28%	La meta como el avance contemplan las horas hombre de capacitación en todo el Estado. El avance absoluto corresponde al primer trimestre del 2015.	1,548,000.00	376,376.80	24.31%		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 acumulative trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2015.	Horas Hombre	39,007
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Lectura de Medidores en el área metropolitana de Monterrey	0.9950	0.9966	100.16%	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.	6,095,014.00	980,930	16.00%		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 0.50% en las Anomalías de Lectura para el año 2015.	%	99.69%
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Lectura de Medidores en los municipios no metropolitanos del Estado	0.997	0.9958	99.78%	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.	1,058,028	121,476	11.00%		Efectividad de Lecturas en los municipios no metropolitanos del Estado	Incrementar la calidad de atención a clientes alcanzando un promedio porcentual menor o igual al 0.3 en las Anomalías de Lectura para el año 2015.	%	99.41
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Reparto de Facturas en los municipios no metropolitanos de Monterrey	1.0	0.999	99.90%	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.	573,931.00	65,895	11.00%		Efectividad de Reparto MNM	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 100 para 2015.	%	99.92

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2015**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2015

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 promuevan 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	
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Reparto de Facturas en el área metropolitana de Monterrey.	0.9998	1.0	100.01%	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.	3,306,257.00	532,108	16.00%		Efectividad de Reparto en el área metropolitana de Monterrey	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 99.98 para 2015.	%	99.99	
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey	0.959	0.9695	101.09%	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.	6,526,265.00	1,050,336	16.00%		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 2015, se tiene como meta un 95.9% de Eficiencia Comercial.	%	108.01	
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en los municipios no metropolitanos del Estado	0.9	0.822	91.34%	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.	1,132,889	130,071	11.00%		Eficiencia Comercial en los municipios no metropolitanos del Estado	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 2015, se tiene como meta un 90.0% de Eficiencia Comercial.	%	86.61	
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Atención a Clientes por reclamos en el área metropolitana de Monterrey	0.9983	0.9986	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.	4,542,510.00	731,071	16.00%		Calidad de atención al Cliente por Reclamos en el área metropolitana de Monterrey	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 99.83 para el año 2015.	%	99.85	
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Atención a Clientes por reclamos en los municipios no metropolitanos del Estado	1	0.9615	96.16%	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.	788,531	90,534	11.00%		Calidad de atención al Cliente por reclamos en los municipios no metropolitanos del Estado	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 100 para el año 2015.	%	96.94	
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Atención a Clientes que se comunican telefónicamente al Centro de Información y Servicio (CIS)	0.959	0.9566	100.70%	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.	833,752.00	134,184	16.00%		Eficiencia en llamadas recibidas en CIS	Mantener en 2015 un porcentaje igual o mayor al 95% en el nivel de eficiencia en las llamadas recibidas en el CIS.	%	97.00	
Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del organismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en un Sistema de Calidad Normativa.	37155	Dirección de Administración	Seguridad e Higiene Industrial en el Estado	7,000	1,313	19%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2015.	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 primer trimestre de 2015	Horas Hombre	1,313
	37155	Coordinación de Saneamiento	Vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano en el Estado	95.00%	99.72%	NA	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.	4,895,895.00	1,984,422	40.5%		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. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2015.	%	92.72%	

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2015**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2015

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 en estándares de las normas oficiales mexicanas, los niveles de análisis y verificación de la calidad del agua potable, residual y residual tratada, así como los subproductos de los tratamientos.	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Potable en el Estado	200,000.00	50,156.00	25.08%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2015.	(continuación)	(continuación)	(continuación)	Valores reales que arroja SAP en la transacción ZFMR_CONTA	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 primer trimestre de 2015.	Número de Análisis	50,156.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Residual en el Estado	75,000.00	19,334.00	25.78%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2015.					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 primer trimestre de 2015.	Número de Análisis	19,334.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Potable en el Estado	22,500.00	5,685.00	25.27%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2015.					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 primer trimestre de 2015.	Número de Análisis	5,685.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Residual en el Estado	7,500.00	1,869.00	24.92%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2015.					(continuación)	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 primer trimestre de 2015.	Número de Análisis
Mantener en estándares de las normas oficiales mexicanas, los niveles de análisis y verificación de la calidad del agua potable, residual y residual tratada, así como los subproductos de los tratamientos.	37155	Coordinación de Saneamiento	Evaluación de la efectividad del saneamiento de las Aguas Residuales.	30	13.5	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 los sistemas de tratamiento del Estado durante cada mes de año por lo que el avance corresponde al primer trimestre de 2015.	141,842,716.00	16,161,441.65	11.39%		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 trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2015.	mg/L de DBO5 mg/L	13.52
Reforzar las acciones de verificación de condiciones particulares de descarga, recolección, tratamiento y disposición final adecuada de las aguas residuales, manteniendo coordinación con todos los niveles de gobierno, a fin de contribuir con un medio ambiente sano y limpio.	37155	Coordinación de Saneamiento	Monitoreo de Descargas de Aguas Residuales en el Estado	605	149	24.63%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2015.	802,546.00	152,229.03	18.97%		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 de 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 Marzo del 2015.	Muestras	149
Continuar y enriquecer las acciones de cultura del agua en todos los niveles de la sociedad, mediante la capacitación y el uso de nuevas técnicas y prácticas que fomenten el consumo racional y eficiente del vital líquido.	37155	Dirección de Administración	Acciones en el Fortalecimiento de la Cultura del Agua en el Estado	658,544	407,163	62%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2015.	55,887,500.00	9,568,439.48	17.12%		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 primer trimestre de 2015.	Ciudadanos	407,163
Aumentar la cobertura de los programas de apoyo en materia de agua y saneamiento a la población en condiciones de vulnerabilidad social.	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 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 proporción 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 al primer trimestre de 2015.	Hogares	24,903.00

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. Abril de 2015

Total: 1,045,791,381.59 97,534,978.71 9.33%

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2015**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2015

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		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

	Presupuesto Autorizado por el Consejo de Administración	Presupuesto Ejercido hasta el 1er Trimestre de 2014	Avance % / Presupuesto Anual
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (sin incluir aportaciones al fondo de pensiones)	2,034,828,075	523,035,264	25.70%
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (incluyendo aportaciones al fondo de pensiones)	2,226,828,075	571,035,264	25.64%
Servicios Personales para Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (todos los municipios del Estado) (incluyendo pensionados y jubilados, aportaciones al fondo de pensiones)	2,507,834,896	643,007,901	25.64%

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. Abril de 2015

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. A Partir de marzo de 2014, se incorporan al área metropolitana, Cadereyta Jiménez así como la totalidad del municipio de García
	Al hacerse mención a todo el Estado, se hace referencia a los 51 municipios que comprende el Estado de Nuevo León.
	Para efectos operativos y de la prestación de servicios de SADM, los municipios no metropolitanos son 41 municipios.
	N.D. No disponible