GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FISICO - FINANCIERO 2022

INSTITUCIÓN: SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (SADM)
NOMBRE DEL PROGRAMA: SUMINISTRO DE AGUA POTABLE
TEMA DEL PED: MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
OBJETIVO: ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA A MEDIANO Y LARGO PLAZO.
ESTRATEGIA: GESTIONAR DE MANERA INTEGRAL EL AGUA EN EL ESTADO.
BENEFICIARIO (PO/AE): USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	19,281,606,604			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	1,392,618,102	3,447,081,203	6,019,637,426	16,738,908,379
PORCENTAJE	7.22	17.88	31.22	86.81

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: R36E22248
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES: INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2022	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO AÑO 2022	2023	2024	2025	2026	2027	MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
FIN	CONTRIBUIR A MANTENER LA CALIDAD DEL SUMINISTRO CONTINUO DE AGUA POTABLE MEDIANTE LA EFICIENCIA OPERATIVA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS QUE CUMPLEN CON LA NORMATIVIDAD DE AGUA POTABLE	(CANTIDAD DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO EN MUESTRAS DE AGUA POTABLE PARA LA NOM-179-SSA1-1998 / TOTAL DE PARAMETROS ANALIZADOS EN MUESTRAS DE AGUA POTABLE PARA LA NOM-179-SSA1-1998) * 100	ANUAL	100.00	100.00	98.00						BASE DE DATOS DE INDICADORES DE ANÁLISIS DE LAS MUESTRAS/ LABORATORIO CENTRAL	LAS FUENTES SUPERFICIALES Y SUBTERRANEAS CUENTAN CON LOS NIVELES DESEADOS PARA EL SUMINISTRO DE AGUA A LA POBLACIÓN
PROPÓSITO	LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY TIENEN ACCESO AL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE CUBIERTO	(HABITANTES CON SERVICIO DE AGUA POTABLE / TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100	ANUAL	98.93	98.90	99.24						REPORTE DE CANTIDAD DE USUARIOS DOMÉSTICOS SADM/POBLACION REPORTADA POR INEGI (http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m)	EL ESTADO DE NUEVO LEÓN ALINEA UN PLAN HIDRAÚLICO PARA PODER GARANTIZAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES: INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO SEMESTRE I	SEMESTRE II	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
COMPONENTES	C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS	PORCENTAJE DE AGUA POTABLE FACTURADOS	(METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADA / METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100	TRIMESTRAL	63.84	53.95			56.15	58.94	57.96	56.57	REGISTRO COMERCIAL DE METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADO / REGISTRO DE METROS CÚBICOS DE EXTRACCIÓN DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y DIRECCIÓN COMERCIAL.	LAS FUENTES DE SUMINISTRO DE AGUA PERMANCEN CON NIVELES ÓPTIMOS Y LAS REDES E INFRAESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES DE OPERACIÓN
									METAS					
									61.00	61.97	62.90	63.84		
	C2. KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE INCORPORADOS	TASA DE CRECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN INCORPORADA	((KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T - KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T-1) / (KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T-1)) * 100	TRIMESTRAL	1.43	1.37			0.52	0.79	1.11	1.43	REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (GIS) / DIRECCIÓN DE INGENIERIA	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA (GIS) SE ENCUENTRA EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCION DE DATOS.
									METAS					
									0.36	0.72	1.07	1.43		
	C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA	PORCENTAJE DE USUARIOS BENEFICIADOS CON TARIFA PREFERENCIAL	(TOTAL DE USUARIOS BENEFICIADOS CON TARIFA PREFERENCIAL / TOTAL DE USUARIOS CON SERVICIO AGUA POTABLE) * 100	TRIMESTRAL	1.75	1.70			1.72	1.72	1.72	1.72	REPORTE SISTEMA OPEN / BASE DE DATOS DE LA DIRECCION DE COMERCIAL.	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NORMATIVA PARA LA TARIFA PREFERENCIAL
									METAS					
									1.74	1.74	1.75	1.75		
	C4. REPORTES DE FUGAS ATENDIDOS.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS / TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	99.40	98.05			96.69	96.45	94.14	93.90	TOTALIDAD DE REGISTROS DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS / GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN (DIRECCIÓN DE OPERACIONES)	EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO
									METAS					
									98.12	98.43	98.88	99.40		
C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS														
	A1C1. REALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE CONTRATOS REALIZADOS PARA NUEVOS USUARIOS	(CONTRATOS REALIZADOS / CONTRATOS PROYECTADOS) * 100	TRIMESTRAL	96.74	90.94			83.77	82.91	76.36	75.64	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EXISTE EL RECURSO DE AGUA POTABLE Y LA FACTIBILIDAD PARA REALIZAR EL CONTRATO. EL USUARIO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE CONTRATACIÓN
									METAS					
									90.95	93.16	95.38	96.74		

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II	III	IV		
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C1. REALIZACIÓN DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDORES	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LAS ÓRDENES DE SERVICIO DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDOR	(NÚMERO DE REPORTES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA / REPORTES TOTALES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR) * 100	TRIMESTRAL	98.98	74.10			48.40	48.05	46.51	48.34	BASE DE DATOS DE OPERACIÓN / GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	LOS USUARIOS PERMITEN LA SUSTITUCIÓN O INSTALACIÓN DE LOS MEDIDORES
									METAS					
									98.32	98.42	98.62	98.98		
	A3C1. REALIZACIÓN DE TOMA DE LECTURA DE LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE EN GESTIÓN DE TOMA DE LECTURAS	(NÚMERO TOTAL DE LECTURAS TOMADAS / TOTAL DE TOMAS ACTIVAS) * 100	TRIMESTRAL	94.90	90.25			96.20	97.43	98.08	98.08	REPORTE DE TOMA DE LECTURAS DE MEDIDOR / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO, CLIMA, INFRAESTRUCTURA FACILITEN LAS CONDICIONES PARA LA CORRECTA MEDICIÓN.
									METAS					
									94.77	94.78	94.81	94.90		
ACTIVIDADES (Procesos)	A4C1. REALIZACIÓN DE CLAUSURA DE TOMAS IRREGULARES	PORCENTAJE DE TOMAS IRREGULARES CLAUSURADAS	(TOTAL DE TOMAS IRREGULARES CLAUSURADAS / TOTAL DE TOMAS IRREGULARES DETECTADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	100.00	100.00	100.00	BASE DE DATOS DE LA GERENCIA DE REGULARIZACIÓN DE CUENTAS / DIRECCIÓN COMERCIAL	SE RECIBEN DENUNCIAS CIUDADANAS PARA LA CLAUSURA DE TOMAS CLANDESTINAS
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A5C1. REGULARIZACIÓN DE USUARIOS DOMÉSTICOS	PORCENTAJE DE REGULARIZACIÓN DE PREDIOS DOMÉSTICOS (TOMAS DIRECTAS)	(NÚMERO DE CONTRATOS REALIZADOS PARA LA REGULARIZACIÓN DE PREDIOS DOMÉSTICOS / NÚMERO TOTAL DE USUARIOS DOMÉSTICOS IRREGULARES) * 100	TRIMESTRAL	91.56	63.18			48.11	47.35	47.70	47.22	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS USUARIOS HACEN USO DE FORMA LEGAL DEL SERVICIO PROPORCIONADO.
									METAS					
									56.55	66.40	77.97	91.56		
C2. KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE INCORPORADOS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. REALIZACIÓN DE PLANOS DE OBRAS TERMINADAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE PLANOS DE OBRA	(PLANOS DE OBRAS REALIZADOS EN TIEMPO Y FORMA / TOTAL DE PLANOS DE OBRA) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	100.00	100.00	100.00	ESTADÍSTICAS GENERADAS EJECUTADAS COMO SE DETERMINA POR EL PROCEDIMIENTO /JEFATURA DE OBRAS (DIRECCIÓN DE INGENIERÍA)	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON BRINDAR LA INFORMACIÓN COMPLETA PARA LA REALIZACIÓN DE LA OBRA
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A2C2. REALIZACIÓN DE LICITACIÓN DE OBRAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE LICITACIONES PARA OBRAS	(TOTAL DE LICITACIONES REALIZADAS / TOTAL DE LICITACIONES SOLICITADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	100.00	100.00	100.00	SISTEMA DE INFORMACIÓN SOFTEXPERT / JEFATURA DE FACTIBILIDADES	EL SOLICITANTE CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LOS RECURSOS FEDERALES PARA EL PROYECTO SOLICITADO DE AGUA POTABLE
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE TARIFA PREFERENCIAL	PORCENTAJE DE ESTUDIOS REALIZADOS PARA OTORGAR TARIFA PREFERENCIAL	(ESTUDIOS REALIZADOS / SOLICITUDES TOTALES DE TARIFA PREFERENCIAL) * 100	TRIMESTRAL	79.48	75.60			N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN/ DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS SOLICITANTES COMPRUEBAN CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS
									METAS					
									44.63	52.57	70.37	79.48		
	A2C3. ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA TARIFAS PREFERENCIALES A LOS USUARIOS.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA TARIFAS PREFERENCIALES	(NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES PARA TARIFA PREFERENCIAL ATENDIDAS / NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES PARA TARIFA PREFERENCIAL) * 100	TRIMESTRAL	85.64	83.00			100.00	100.00	100.00	100.00	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN/ DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NORMATIVA PARA LA TARIFA PREFERENCIAL
									METAS					
									81.92	83.80	84.84	85.64		
C4. REPORTES DE FUGAS ATENDIDOS.														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS	(LLAMADAS ATENDIDAS / LLAMADAS RECIBIDAS) * 100	TRIMESTRAL	92.67	70.00			59.02	57.37	58.28	59.30	REPORTES TELEFÓNICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA
									METAS					
									82.71	84.65	89.67	92.67		
	A2C4. ATENCIÓN A REPORTES DE AGUA POTABLE POR PERSONAL OPERATIVO	PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN	(TOTAL DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES / TOTAL DE PERSONAL EN PLANTILLA) * 100	TRIMESTRAL	64.73	62.30			52.23	52.30	55.31	55.41	BASE DE DATOS DE OPERACIÓN/ GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	LAS CONDICIONES METEREOLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES
									METAS					
									64.73	64.73	64.73	64.73		

OBSERVACIONES

Avance Financiero: **el presupuesto aprobado se modifica debido a que hubo una ampliacion debido a las actividades de construccion del acueducto El Cuchillo II entre otros. El Avance Financiero cambiara debido a que los estados financieros aun no estan dictaminados por la Auditoria Superior del Estado.**

Propósito: **se actualizo el dato pendiente por reportar respecto a la cobertura.**

C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS: **Debido a la sequía atípica que se presentó se realizaron acciones encaminadas a efectuar cortes de suministro llevando con ello fatiga en la infraestructura hidráulica incrementando las fugas en la misma así mismo al incrementar gastos en los acueductos existentes se elevó la cantidad de fugas en los mismos, por otro lado las acciones para reducir el agua no contabilizada (la diferencia entre el volumen facturado y el volumen suministrado) no pueden realizarse de manera generalizada y sus efectos son más visibles a mediano plazo. Se modifica el valor debido a que se reporta el dato a diciembre, que estaba pendiente por actualizar.**

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
						I	II	I	II	III	IV		
C4. REPORTES DE FUGAS ATENDIDOS. Cubrir los puestos del personal asignado para atencion a reportes de fugas, asi como mantener e incrementar el parque vehicular en su mayoria deteriorado.													
A1C1. REALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE AGUA POTABLE: Debido a la situación de desabasto, a partir de agosto se redujo el ritmo de contratación de servicios.Se modifica el valor debido a que se reporta el dato a diciembre, que estaba pendiente por actualizar.													
A2C1. REALIZACIÓN DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDORES: La situación de desabasto impactó en la capacidad del área operativa para atender las nuevas instalaciones de medidor. Se modifica el valor debido a que se reporta el dato a diciembre, que estaba pendiente por actualizar.													
A5C1. REGULARIZACIÓN DE USUARIOS DOMÉSTICOS: La situación de desabasto redujo la contratación de los servicios en los municipios donde se presentó la mayor reducción de suministro. Se modifica el valor debido a que se reporta el dato a diciembre, que estaba pendiente por actualizar.													
A1C3. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE TARIFA PREFERENCIAL: no se guarda una estadistica y no siempre se realizan estudios socioeconomicas.													
A2C3. ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA TARIFAS PREFERENCIALES A LOS USUARIOS: Se atendió el 100% de las solicitudes de tarifa preferencial.													
A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO. El número de usuarios incrementó 22% en el lapso de 2015 a 2022, lo que representa una problemática para el cumplimiento.Derivado de la crisis hídrica, en el año 2022 se registró un incremento de llamadas entrantes en un 30% de parte de la ciudadanía, en relación al 2021.													
A2C4. ATENCIÓN A REPORTES DE AGUA POTABLE POR PERSONAL OPERATIVO: Incumplimiento a cubrir los puestos del personal operativo de campo con respecto al personal asignado tabulado en plantilla para atención de los reportes de agua potable.													

GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2022

INSTITUCIÓN: SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (SADM)
NOMBRE DEL PROGRAMA: DRENAJE Y SANEAMIENTO
TEMA DEL PED: MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES
OBJETIVO: ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA A MEDIANO Y LARGO PLAZO
ESTRATEGIA: REDUCIR LA HUELLA HÍDRICA EN EL ESTADO
BENEFICIARIO (PO/AE): PERSONAS QUE HABITAN EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	1,373,407,134			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	67,226,284	346,266,938	901,371,940	1,320,333,664
PORCENTAJE	4.89	25.21	65.63	96.14

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: R36E22249

CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES: INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2022	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO AÑO 2022	2023	2024	2025	2026	2027	MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
FIN	CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO EN LA CALIDAD DEL AGUA RESIDUAL TRATADA MEDIANTE LA EFICIENCIA OPERATIVA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVIDAD DE PARÁMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS	(CANTIDAD DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO EN MUESTRAS DE AGUAS RESIDUALES TRATADAS PARA REÚSO / TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS EN MUESTRAS DE AGUAS RESIDUALES TRATADAS PARA REÚSO) * 100	ANUAL	100.00	100.00	99.19						BASE DE DATOS DE INDICADORES DE ANÁLISIS DE LAS MUESTRAS/ LABORATORIO CENTRAL	SEGUIR ESTRICTAMENTE UN PROGRAMA DE MUESTREOS CONFORME LO QUE MARCA LA NORMATIVIDAD PARA OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD.
PROPÓSITO	LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY TIENEN ACCESO AL SERVICIO DE DRENAJE Y SANEAMIENTO	PORCENTAJE DE DRENAJE SANITARIO CUBIERTO	(HABITANTES CON SERVICIO DE DRENAJE SANITARIO / TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100	ANUAL	98.83	97.00	97.15						REPORTE DE CANTIDAD DE USUARIOS DE DRENAJE SADM / REPORTE DE POBLACIÓN INEGI (http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m)	EL ESTADO DE NUEVO LEÓN ALINEA UN PLAN HIDRAÚLICO PARA PODER GARANTIZAR EL SERVICIO DE DRENAJE.

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES: INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO SEMESTRE I	SEMESTRE II	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
COMPONENTES	C1. VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL FACTURADA	PORCENTAJE DE AGUA RESIDUAL FACTURADA	(METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA/ METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100	TRIMESTRAL	74.61	70.63			74.39	75.31	74.20	75.09	REGISTROS DE OPERACIÓN DE LAS PLANTAS TRATADORAS / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO Y BASE DE DATOS DE COMERCIAL	QUE LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLAN CON LA NORMAS OFICIALES VIGENTES Y OPEREN EN CONDICIONES ÓPTIMAS
									METAS					
									74.22	74.23	74.31	74.61		
	C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS	TASA DE CRECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN INCORPORADA	((KILOMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T – KILOMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T-1) / (KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO EN EL AÑO T-1) * 100	TRIMESTRAL	1.57	1.39			0.34	0.68	1.05	1.42	REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERIA	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCION DE DATOS. DE DRENAJE
									METAS					
									0.51	0.90	1.29	1.57		
	C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA	PORCENTAJE DE REUTILIZACIÓN DEL AGUA	(METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA VENDIDA/METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	11.61	9.87			8.19	9.02	9.76	8.99	SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCION COMERCIAL)	CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL
									METAS					
									10.81	11.28	11.41	11.61		
	C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS	PORCENTAJE DE REPORTES Y QUEJAS DE DRENAJE Y AGUA RESIDUAL ATENDIDOS	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS / TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	90.49	88.76			87.79	85.71	86.06	83.60	REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS (DIRECCIÓN DE OPERACIONES) / SISTEMA OPEN (DIRECCIÓN COMERCIAL)	EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO
									METAS					
									83.90	85.61	87.83	90.49		
C1. VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL FACTURADA														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C1. REMOCIÓN DE CONTAMINANTES	PORCENTAJE DE REMOCIÓN DE MATERIA ORGÁNICA	(DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO INFLUENTE - DEMADA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO EFLUENTE / DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO INFLUENTE) * 100	TRIMESTRAL	95.00	92.32			97.08	96.73	97.58	91.82	ESTADÍSTICAS DE REMOCIÓN DE CONTAMINANTES / COORDINACION DE SANEAMIENTO	LAS CONDICIONES HIDROLÓGICAS SON FAVORABLES
									METAS					
									95.00	95.00	95.00	95.00		
	A2C1. CUMPLIMIENTO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA RESIDUAL TRATADA	PORCENTAJE DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE CALIDAD DE AGUA RESIDUAL TRATADA	(PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / TOTAL DE PARÁMETROS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	99.00	98.00			99.34	99.33	99.20	99.19	DECLARACIÓN TRIMESTRAL A LA CONAGUA/ COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO	EL MATERIAL REQUERIDO PARA DESINFECCIÓN ES PROPORCIONADO POR EL PROVEEDOR EN TIEMPO Y FORMA.
									METAS					
									99.00	99.00	99.00	99.00		
	A3C1. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVIDAD	(CANTIDAD DE MONITOREOS DE CLORO RESIDUAL DENTRO DE NORMA NOM-179-SSA1-1998 / TOTAL DE MONITOREOS DE CLORO RESIDUAL PROGRAMADOS PARA LA NOM-179-SSA1-1998) * 100	TRIMESTRAL	98.00	97.00			98.17	98.54	98.47	98.23	ESTADÍSTICAS DE PARÁMETROS DE CLORO RESIDUAL / GERENCIA DE CALIDAD DEL AGUA	LAS MUESTRAS SE TOMAN ADECUADAMENTE CON BASE EN LA NORMA NOM-179-SSA1-1998
									METAS					
									98.00	98.00	98.00	98.00		

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II	III	IV		
	A4C1. REALIZACIÓN DE MUESTREO AL TRATAMIENTO BIOLÓGICO DEL AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE MUESTRAS EN CUMPLIMIENTO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA RESIDUAL TRATADA	(CANTIDAD DE MUESTRAS RECOLECTADAS Y ANALIZADAS / CANTIDAD TOTAL DE MUESTRAS PROGRAMADAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS AGUAS Y LOS RESIDUOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			93.89	93.65	97.88	102.82	CALIDAD DEL AGUA / DECLARACIÓN TRIMESTRAL A LA CONAGUA	LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLEN CON LA NORMAS OFICIALES VIGENTES Y OPERAN EN CONDICIONES ÓPTIMAS
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. REALIZACIÓN DE PLANOS DE OBRAS TERMINADAS DE DRENAJE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE PLANOS DE OBRA	(PLANOS DE OBRAS REALIZADOS EN TIEMPO Y FORMA / TOTAL DE PLANOS DE OBRA) * 100	TRIMESTRAL	99.00	98.00			100.00	100.00	100.00	100.00	ESTADÍSTICAS GENERADAS EJECUTADAS COMO SE DETERMINA POR EL PROCEDIMIENTO / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON BRINDAR LA INFORMACIÓN COMPLETA PARA LA REALIZACIÓN DE LA OBRA O PROYECTO
									METAS					
									98.00	99.00	99.00	99.00		
	A2C2. REALIZACIÓN DE LICITACIÓN DE OBRAS DE DRENAJE	PORCENTAJE DE LICITACIONES PARA OBRAS	(TOTAL DE LICITACIONES REALIZADAS / TOTAL DE LICITACIONES SOLICITADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	100.00	100.00	100.00	ESTADÍSTICAS GENERADAS EN EL ÁREA DE PROYECTOS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	EL SOLICITANTE CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LOS RECURSOS FEDERALES PARA EL PROYECTO SOLICITADO DE DRENAJE
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. REALIZACIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE CONSUMO POR SUMINISTRO DE AGUA TRATADA	(CONSUMOS REALES POR SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / CONSUMOS PROYECTADOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	94.00	91.00			94.58	78.93	91.35	85.23	INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS USUARIOS PAGAN PUNTUALMENTE POR EL CONSUMO DE AGUA RESIDUAL TRATADA
									METAS					
									92.00	93.00	93.00	94.00		
	A2C3. REALIZACIÓN DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE NUEVOS USUARIOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA	(NUEVOS USUARIOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA REALES / INCREMENTO DE USUARIOS PROYECTADOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	50.00	80.00	62.50	INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO SE ACERCA A REALIZAR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL TRATADA
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		
	A3C3. REALIZACIÓN DEL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA EN COBRANZA	(IMPORTE COBRADO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / IMPORTE PUESTO AL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	88.10	84.66			113.07	89.41	88.79	99.64	INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO CUENTA CON LA CAPACIDAD FINANCIERA PARA REALIZAR EL PAGO DEL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL TRATADA
									METAS					
									70.77	77.13	83.73	88.10		
C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS	(LLAMADAS TOTALES CONTESTADAS / LLAMADAS ENTRANTES) * 100	TRIMESTRAL	92.67	70.00			59.02	57.37	58.28	59.30	REPORTES TELEFONICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACION DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFONICA
									METAS					
									82.71	84.65	89.67	92.67		
	A2C4. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES SERVICIO DE ALCANTARILLADO	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO RECIBIDOS	(NÚMERO DE REPORTES RECIBIDOS / USUARIOS TOTALES) * 100	TRIMESTRAL	7.00	5.00			5.89	5.60	6.00	6.87	BASE DE DATOS EN SOFTEXPERT / GERENCIA DE ALCANTARILLADO	LOS USUARIOS REALIZAN LA SOLICITUD DE ALCANTARILLADO EN TIEMPO Y FORMA.
									METAS					
									7.00	7.00	7.00	7.00		
	A3C4. ATENCIÓN A REPORTES DE DRENAJE POR PERSONAL OPERATIVO	PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN.	(TOTAL DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES / TOTAL DE PERSONAL EN PLANTILLA) * 100	TRIMESTRAL	35.27	31.77			76.04	75.74	75.31	78.24	BASE DE DATOS DE OPERACIÓN / GERENCIA DE ALCANTARILLADO	LAS CONDICIONES METEREOLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES
									METAS					
									35.27	35.27	35.27	35.27		

OBSERVACIONES

Avance Financiero: el presupuesto aprobado se modifica debido a que hubo una ampliacion debido a las actividades de construccion del acueducto El Cuchillo II entre otros. El avance financiero cambiara debido a que los estados financieros aun no se encuentran dictaminados por la Auditoria Superior del Estado.

Propósito: se actualiza informacion ya que estaba pendiente por actualizar al cierre del año 2022

A2C4. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES SERVICIO DE ALCANTARILLADO: Se tuvo error al correr la formula en el archivo excel, por lo cual se corrige el resultado del indicador.

C1. VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL FACTURADA: En el mes de diciembre se presentó una baja considerable en la facturación de ART debido a un paro de 2 semanas por mantenimiento en las instalaciones de uno de los usuarios de mayor consumo. Se actualiza con informacion del cierre de diciembre por lo cual el valor se modifica.

C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS: El incumplimiento se debió a que la información recibida por el departamento depende de la informacion proporcionada por parte de la Gerencia de Supervisión que a su vez dependera de los particulares (de fraccionadores y desarrolladores), centrales operativas de SADM y de informacion de obras de recursos propios y/o programas federales. La captura de dicha informacion dependerá de los tiempos de entrega de esa Gerencia. El Sistema de Informacion Geografica es una herramienta de representacion gráfica de la informacion proporcionada por las areas que la generan para su posterior captura en el sistema.

C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA: depende de la produccion de las empresas, siendo los mas grandes consumidores de Agua residual tratada, de ahí el impacto que tiene sobre la facturación

C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS: Cubrir los puestos del personal asignado para atencion a reportes, asi como mantener e incrementar el parque vehicular en su mayoria deteriorado.

A1C3. REALIZACIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL: afectación en el suministro de agua residual tratada a los usuarios.

A2C3. REALIZACIÓN DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE AGUA RESIDUAL: En el 4to trimestre se presentaron retrasos significativos en diferentes puntos del proceso (desde la solicitud de servicio hasta la firma del contrato) lo que no permitió lograr la meta de 3 nuevos usuarios.

A3C3. REALIZACIÓN DEL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA: Las acciones de cobranza y ajustes en la facturación tuvieron un impacto positivo en la eficiencia, sobrepasándose la meta establecida. Se actualiza informacion al cierre de diciembre

A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO : El número de usuarios incrementó 22% en el lapso de 2015 a 2022, lo que representa una problemática para el cumplimiento.Derivado de la crisis hídrica, en el año 2022 se registró un incremento de llamadas entrantes en un 30% de parte de la ciudadanía, en relación al 2021.

A1C1. REMOCIÓN DE CONTAMINANTES: se actualiza informacion con dato faltante de diciembre 2022

A3C4. ATENCIÓN A REPORTES DE DRENAJE POR PERSONAL OPERATIVO: Incumplimiento a cubrir los puestos del personal operativo de campo con respecto al personal asignado tabulado en plantilla para atención de los reportes de drenaje.