

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2011**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2012

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
Suministrar volúmenes suficientes de agua para cubrir las necesidades de largo plazo de la población y de las actividades económicas	37155	Dirección de Operación	Suministro continuo de Agua Potable al área metropolitana de Monterrey	12.00	3.00	25.00%	La meta de esta acción operativa es brindar durante los doce meses del año de suministro continuo al Área Metropolitana de Monterrey.	553,447,166.00	131,627,221.31	23.78%		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 2012.	horas	24.00
Suministrar volúmenes suficientes de agua para cubrir las necesidades de largo plazo de la población y de las actividades económicas	37155	Dirección de Operación	Disminución de niveles de agua no contabilizada en el área metropolitana de Monterrey	25%	20.17%	N.D.	Este avance no es acumulable ya que representa la disminución o aumento del agua no contabilizada al mes de marzo. 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%.	156,015,050.00	35,760,220.20	22.92%		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 2012.	%	20.17
Suministrar volúmenes suficientes de agua para cubrir las necesidades de largo plazo de la población y de las actividades económicas	37155	Dirección de Ingeniería	Incorporación de nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable en el Estado.	100.00%	N.D.	N.D.	Cumplir con la meta anual de avance físico del Proyecto Monterrey VI (Acueducto Tampacán-Cerro Prieto) con respecto al total de actividades programadas para el 2012.	N.D.	N.D.	N.D.	Se están realizando los estudios previos necesarios para la presentación formal del proyecto a la Unidad de Inversiones de la SHCP	Avance del Proyecto Monterrey VI	Mide las actividades realizadas respecto a las proyectadas a realizar durante el trimestre para el Proyecto Monterrey VI (Acueducto Tampacán-Cerro Prieto).	%	N.D.
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Ingeniería	Entrega de obras en el Estado según programa	100.00%	25.00%	25.00%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2012.	1,066,168.00	325,988.32	30.58%		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 2012.	%	100.00
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Facilidades en el Estado	100.00%	25.00%	25.00%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2012.	507,852.00	32,707.22	6.44%		Total de solicitudes de estudios de facilidades atendidas	Asegurar que las solicitudes de facilidades de servicios de agua y/o drenaje recibidas en el mes sean atendidas en el rango de tiempo establecido por la Gerencia de Facilidades que corresponde a 21 días, exceptuando aquellos que contengan más de 2,000 lites. Las facilidades 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 2012.	%	100.00
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Proyectos en el Estado	100.00%	16.35%	16.35%	El periodo de actualización del avance de esta línea operativa es bimestral por lo que el avance físico absoluto está actualizado a febrero de 2012.	454,382.00	133,629.66	29.41%		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 2012.	%	98.15
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento de la infraestructura de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	95%	23.14%	23.14%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre del 2012.	38,913,740.00	29,266,791.89	75.21%	Debido a facturación que se arrastró del ejercicio 2011, se presenta el 75.21% de avance.	Eficacia 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 operativos 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 2012.	%	92%
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de Alcantarillado en el área metropolitana de Monterrey.	93%	24.32%	24.32%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre del 2012.	55,089,010.00	11,970,445.36	21.73%		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 2012.	%	98%

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2011**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2012

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

Objetivo Estratégico del PS; o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable		Acciones Operativas	Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre		Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Adecuar continuamente la infraestructura para el manejo integral del agua, a fin de facilitar de forma equitativa su acceso a la población	37155	Coordinación de Saneamiento	Mantenimiento de la infraestructura de saneamiento en el Estado.	100%	92 equipos de saneamiento a los que se les dio mantenimiento, de los 526	18.55%	Con este resultado se mide la mejora de la eficiencia en el mantenimiento de los sistemas de tratamiento mediante la realización de mantenimientos preventivos y correctivos. La meta de la acción operativa es cumplir al 100% con el Programa Anual de Mantenimiento en los diversos sistemas de tratamiento del Estado. El avance físico absoluto de esta acción operativa corresponde al primer trimestre de 2012.	53,314,749.15	10,965,955.38	20.57%		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 2012.	%	18.55%
Implementar nuevas tecnologías para el manejo integral del agua en el estado, mediante la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico	37155	Dirección de Proyectos Sustentables	Venta de Agua Residual Tratada en el Estado	15,935,407.31	3,332,158.00	20.91%	La meta de esta acción operativa es vender 15,935,407.31 metros cúbicos en el año 2011. El avance físico absoluto corresponde al volumen vendido acumulado a marzo de 2012.	231,151.00	51,403.99	22.24%		Volumen Facturado de Agua Residual Tratada	Mide en metros cúbicos el incremento del volumen agua residual tratada respecto a la meta anual planteada por la Dirección de Proyectos Sustentables. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2012.	metros cúbicos	3,332,158.00
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del		Secretaría	Consolidación del Sistema Institucional de Calidad. Mantenimiento de la Estructura Documental de la Institución conforme Criterios ISO 9001 y Reglamentarios (EODZ-PRO). Programa permanente de Actualización Intensiva para la Misión									Total de Procesos declarados Institucionalmente / Total de Procesos alineados al SIC.	Este indicador se arrastra del 2011 (compromisos contraídos y cumplidos en una fase etapa), en donde sólo resta liberar la documentación y/o carga en EODZ pro de los procesos relativos a la Administración de Recursos Financieros y Control de Calidad de Aguas y Residuos, se suma al cálculo de este rubro, lo relativo a Control de Obras. Se trabaja en la configuración de un esquema objetivo para alimentar este indicador a lo largo del 2012. Por lo que lo reportado en este primer trimestre es estimado.	%	25.00%
												Número de documentos revisados y distribuidos en tiempo y forma / Número de documentos requeridos para control	Se irán registrando los documentos mes a mes de carácter institucional que tienen que estar disponibles en los puntos de uso. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta marzo del 2012 (74 Documentos bajo discusión permanente).	%	100.00%
												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 la actualización (cambios o revisiones) de documentos de carácter institucional, es decir manuales de calidad, catálogos, políticas, procedimientos, formatos, instructivos de trabajo, etc. conforme a los requisitos establecidos en el PR-INT-01, contra el número de documentos que fueron autorizados en tiempo y forma. La actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta marzo del 2012. (Existió una alta de ENE-MAR, el caso del DE-INT-09).	%	100.00%
												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 recibidas por parte de las diferentes áreas/procesos de la institución, o bien avisos del EODZ, en donde se requiere el apoyo de la Gerencia de Gestión de la Calidad para la actualización (cambios o revisiones) de documentos de carácter institucional, es decir manuales de calidad, catálogos, políticas, procedimientos, formatos, instructivos de trabajo, etc. conforme a los requisitos establecidos en el PR-INT-01 y PR-INT-02, contra el número de documentos con versiones próximas a expirar y/o modificaciones en sus contenidos. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último periodo disponible corresponde al avance presentado hasta marzo del 2012 (74 Documentos revisados y en vigencia, 15 de ellos validados en este último periodo (ENE-MAR).	%	100.00%
												Número de documentos cancelados/Número de solicitudes para baja de documentos	Número de documentos cancelados/Número de solicitudes para baja de documentos. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta el mes de marzo de 2012 (Existió una baja de ENE-MAR, el caso del FO-INT-10).	%	100.00%

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2011**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2012

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		
organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Administrativa de la Dirección General	Gestión de la Calidad	100.00%	37.00%	37.00%	Continúa de los Procesos Clave, Estratégicos y de Apoyo. Homologación de Procesos en Regiones Foráneas, Certificación Institucional de Procesos de Apoyo y Estratégicos. El avance físico absoluto está actualizado al mes de marzo de 2012.	714,000.30	127,904.64	17.91%		Total de auditorías ejecutadas / total de auditorías programadas	Se actualizará con los datos que se recopilen en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas durante el año 2012. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre del 2012 (ENERO - MARZO). ENERO - MARZO - (AI-INT-01-12) Auditoría a los Procesos Estratégicos (Revisión Directiva Institucional, Control Documental, Control Interno, Medición, Análisis y Mejora, Planeación Estratégica y Operativa y el Modelo ESR, incluyendo en su alcance a los procesos compartidos por la Gerencia de Gestión de la Calidad y la Contraloría Interna). Dentro de este periodo, se auditaron los Procesos de Apoyo (Administración de Hardware, Software y Telecomunicaciones, Administración de Recursos Financieros, Administración de Recursos Humanos, Adquisición de Bienes y Servicios, Comunicación y Difusión, Control de Recursos Materiales, Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles, Seguridad Industrial, Soporte y Defensa Legal, Revisión Directiva de los Procesos de Apoyo.	%	33.00%		
												Número de procesos auditados/Número de procesos programados para auditar	e actualiza con los datos que se recopilen en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas durante el año 2012. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre (ENERO - MARZO). PROCESOS ESTRATÉGICOS: 1.- Control Interno (Auditorías de Calidad, Normativas, Administrativas y Técnicas); 2.- Control Documental; 3.- Medición, Análisis y Mejora; 4.- Modelo ESR; 5.- Revisión Directiva Institucional; 6.- Planeación Estratégica y Operativa. PROCESOS DE APOYO: 1.- Seguridad Industrial; 2.- Adquisición de Bienes y Servicios; 3.- Administración de Hardware, Software y Telecomunicaciones; 4.- Administración de Recursos Humanos; 5.- Control de Recursos Materiales; 6.- Administración de Recursos Financieros; 7.- Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles; 8.- Comunicación y Difusión; 9.- Soporte y Defensa Legal. 10.- Revisión Directiva.	%	24.00%		
													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 2012. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre (ENERO - MARZO). Cuyo resultado se obtiene del promedio obtenido entre la AI-INT-01-12 y la AI-ADM-01-12.	%	85.00%	
														Total de Procesos declarados en Regiones Foráneas (RFO) / Total de Procesos alineados al SIC.	Se cuenta en la actualidad con 5 Macro Procesos declarados en RFO (a cargo de las Áreas de Recursos Humanos, Finanzas, Sistemas, Control de Materiales (ADM) y Mantenimiento) y su respectiva identificación de documentación soporte. El periodo de monitoreo de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta el mes de marzo del 2012. Se consideran aceptables aquellos porcentajes por arriba del 95%, siendo el ideal el 100% dado que indicaría la inexistencia de documentación vencida.	%	97.00%
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Marco Legal y Mejora regulatoria	100.00	25.00	25.00%	Cumplimiento a las actividades requeridas por la Unidad de Mejora Regulatoria durante el 2012 de acuerdo al Programa Especial de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado 2010-2015. El avance físico absoluto está actualizado al mes de marzo 2012.	271,320.11	48,603.76	17.91%		Cumplimiento del Programa Distritivo de Mejora Regulatoria de SADM	Cumplimiento de SADM de las actividades requeridas durante primer trimestre del 2012 por la Unidad de Mejora Regulatoria.	%	100%		
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Empresa Socialmente Responsable	100.00	7.00	7.00%	Conservación del Distritivo ESR. El avance físico absoluto está actualizado al mes de marzo de 2012.	442,680.19	79,300.87	17.91%		Desempeño Global del Modelo	El indicador se obtiene registrando el % de avance de cumplimiento de las 13 actividades que se tienen que desahogar en este 2012. Actualmente se presenta avance en capacitación de replicadores y gira ESR.	%	11%		
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección de Finanzas	Incrementar la Eficiencia Financiera	N.D.	N.D.	N.D.		N.D.	N.D.	N.D.		N.D.	N.D.	N.D.	N.D.		

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2011**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2012

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
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección de Administración	Capacitación del Personal en el Estado	122,000.00	31,202.00	25.58%	La meta como el avance contemplan las horas hombre de capacitación en el Estado. El avance absoluto corresponde al primer trimestre del 2012.	2,073,810.05	203,859.90	9.83%		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 primer trimestre de 2012.	Horas Hombre	31,202.00
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Lectura de Medidores en el área metropolitana de Monterrey	0.9913	0.9967	100.54%	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.	7,990,467.00	2,507,941.00	31.39%	El presupuesto anual reportado corresponde a lo solicitado por la Dirección Comercial (Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros).	Efectividad de Lecturas en el área metropolitana de Monterrey (AMM)	Incrementar la calidad de atención a clientes alcanzando un promedio porcentual menor o igual al 0.87% en las Anomalías de Lectura para el año 2012. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2012.	%	0.38
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Reparto de Facturas en el área metropolitana de Monterrey	0.9998	0.9999	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.	4,334,452.00	1,360,440.00	31.39%	El presupuesto anual reportado corresponde a lo solicitado por la Dirección Comercial (Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros).	Efectividad de Reparto AMM	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 99.98 para 2012.	%	99.99
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey	0.957	0.9663	100.97%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	8,555,831.00	2,685,300.00	31.39%	El presupuesto anual reportado corresponde a lo solicitado por la Dirección Comercial (Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros).	Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey (AMM)	El indicador mide el porcentaje de lo cobrado sobre lo facturado. El agua facturada es aquella parte del agua suministrada de la que el Organismo Operador lleva un registro y representa la fuente principal de ingresos. Para el año 2012, se tiene como meta un 95.7% de Eficiencia Comercial.	%	94.70
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Atención a Clientes por reclamos en el área metropolitana de Monterrey	0.998	0.9986	100.06%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	5,955,160.00	1,869,126.00	31.39%	El presupuesto anual reportado corresponde a lo solicitado por la Dirección Comercial (Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros).	Calidad de atención al Cliente por Reclamos AMM	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 99.80 para el año 2012.	%	99.84
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección Comercial	Atención a Clientes que se comunican telefónicamente al Centro de Información y Servicio (CIS)	0.95	1.00	105.26%	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.	1,093,036.00	343,067.00	31.39%	El presupuesto anual reportado corresponde a lo solicitado por la Dirección Comercial (Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros).	Eficiencia en llamadas recibidas en CIS	Mantener un porcentaje igual o mayor al 95% en el nivel de eficiencia en las llamadas recibidas en el CIS.	%	100.00
Mantener el modelo institucional de calidad y competitividad del organismo operador estatal, mediante la mejora continua y el uso eficiente de los recursos	37155	Dirección de Administración	Seguridad e Higiene Industrial en el Estado	6,000.00	875.00	14.58%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre del 2012.	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 2012.	Horas Hombre	875.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano en el Estado	95.00%	97.84%	N/A	Este resultado no es acumulable ya que representa el porcentaje de cumplimiento de la normativa de las muestras de Agua para uso y consumo humano durante el periodo.					Calidad del Agua	Grado de cumplimiento del programa de vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano que es distribuida por SADM en el Estado, con lo indicado por la norma oficial NOM-179-SSA1-1998. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2012.	%	97.84%
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Potable en el Estado	230,000.00	55,541.00	24.15%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2012.	9,539,996.00	1,302,776.00	13.66%		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 2012.	Número de Análisis	55,541.00

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2011**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2012

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
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Residual en el Estado	70,000.00	17,917.00	25.60%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2012.					No. de análisis de Agua Residual	Corteo 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 corteo puntual de análisis realizados al primer trimestre de 2012.	Número de Análisis	17,917.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Potable en el Estado	23,000.00	4,983.00	21.67%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2012.					No. de muestras de Agua Potable	Corteo 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 corteo puntual de muestras recolectadas al primer trimestre de 2012.	Número de Análisis	4,983.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Residual en el Estado	7,000.00	1,821.00	26.01%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2012.					No. de muestras de Agua Residual	Corteo 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 corteo puntual de muestras recolectadas al primer trimestre de 2012.	Número de Análisis	1,821.00
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Tratamiento del Agua Residual en el Estado.	30.00	30	n/a	La meta de esta acción operativa es mantener la eficiencia de remoción de demanda bioquímica de oxígeno (DBO) como carga contaminante menor a 30 mg/L de DBO en en los sistemas de tratamiento del Estado durante cada mes del año por lo que el avance absoluto corresponde al mes de marzo de 2012.	216,859,841.57	45,625,473.77	21.04%		Calidad de Agua Residual Tratada	Es la concentración de contaminantes de DBO en mg/L contenida en el agua tratada antes de su descarga al cuerpo receptor en el Estado de Nuevo León. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2012.	mg/L de DBO5 mg/L	30
Fortalecer el marco normativo y regulatorio aplicable al sector agua	37155	Coordinación de Saneamiento	Monitoreo de Descargas de Aguas Residuales en el Estado	570	151	26.49%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2012.	1,647,303.00	290,916.56	17.66%		Muestreo de Descargas Industriales de Aguas Residuales	Mide las muestras realizadas a las descargas de agua residual contra las programadas con el fin de monitorear la calidad del agua residual descargada por los usuarios a las redes de alcantarillado. El periodo de actualización del indicador acumulativo es mensual por lo que el último valor disponible corresponde a marzo de 2012.	Muestras	151
Promover esquemas de planeación participativa y promoción social, que permitan el acceso de toda la población a los servicios de agua y saneamiento	37155	Dirección de Administración	Acciones en el Fortalecimiento de la Cultura del Agua en el Estado	575,000.00	475,253.00	82.65%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre del 2012, durante este periodo se refleja el mayor avance de la acción operativa debido al impacto de las actividades de la Semana Estatal del Agua.	23,972,095.42	5,683,734.99	23.71%		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 marzo de 2012.	Ciudadanos	475,253.00
Promover esquemas de planeación participativa y promoción social, que permitan el acceso de toda la población a los servicios de agua y saneamiento	37155	Dirección Comercial	Tarifa Preferencial para grupos vulnerables en el Estado	N/A	N/A	N/A	Esta acción operativa no tiene una meta específica ya que se detona con el acercamiento del ciudadano para adquirir esta tarifa preferencial. Se hace labor de difusión tanto en brigadas organizadas por Gobierno del Estado de Nuevo León así como en las ventanillas de las oficinas comerciales de la Institución.	0.00	0.00	0.00%		Hogares beneficiados por la tarifa preferencial.	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial en todo el Estado al primer trimestre de 2012.	Hogares	21,023.00
Total:								1,142,489,260.79	282,262,897.82	24.71%					

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 2012.

	Presupuesto Autorizado por el Consejo de Administración	Presupuesto Ejercido hasta el 1er Trimestre de 2012	Avance % / Presupuesto Anual
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (sin incluir aportaciones al fondo de pensiones)	1,612,639,058.00	376,771,904.29	23.36%
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (incluyendo aportaciones al fondo de pensiones)	1,816,639,058.00	427,771,904.29	23.55%

