

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

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2014

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
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	25.00%	La meta de esta acción operativa es brindar durante los doce meses del año de suministro continuo al Área Metropolitana de Monterrey.	689,471,546	48,596,011	7.05%		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 2014	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%	32.93%	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%.	49,016,783	15,014,966	30.63%		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 2014.	%	32.93%
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 2014.	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).	%	97%
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 2014.	549,363.67	89,748.70	16.34%		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 2014	%	97%
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 Factibilidades en el Estado	100.00%	100.00%	25.00%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2014.	549,507.67	93,265.39	16.97%		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 lotes. Las factibilidades incluyen los componentes de agua potable, alcantarillado, saneamiento y agua residual tratada. Fórmula: solicitudes recibidas/ solicitudes en atención. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2014.	%	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%	16.66%	El periodo de actualización del avance de esta línea operativa es bimestral por lo que el avance físico absoluto está actualizado febrero de 2014.	555,937.67	89,748.70	16.14%		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 marzo de 2014.	%	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	95%	22.97%	22.97%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2014.	10,818,637	6,200,674	57.31%		Eficacia en los sistemas de producción en el área metropolitana de Monterrey	Es la relación que existe entre la cantidad de equipos que durante un mes operaron sin falla atribuible a nuestras labores operativas entre la cantidad de estaciones de bombeo operando. Para efectos de este indicador no se consideran las fallas que son atribuibles a la falta del suministro de energía por causa de la CFE. El periodo de actualización del indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al mes de marzo de 2014.	%	97%
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%	24.71%	24.71%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2014.	37,129,945	6,348,880	17.10%		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 2014.	%	97%
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%	22.41%	22.41%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2014.	21,115,221.00	2,851,659.02	13.51%		Eficacia en los sistemas de producción en el área no metropolitana de Monterrey	Es la relación que existe entre la cantidad de equipos que durante un mes operaron sin falla atribuible a nuestras labores operativas entre la cantidad de estaciones de bombeo operando. Para efectos de este indicador no se consideran las fallas que son atribuibles a la falta del suministro de energía por causa de la CFE. El periodo de actualización del indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al mes de marzo de 2014.	%	89.70%
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%	23.09%	23.09%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2014.	8,648,937.10	2,200,649.94	25.44%		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 a marzo de 2014.	%	92%

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

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2014

<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
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%	86.67%	N/A	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 75% 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 2014.	52,770,924.00	6,982,150.00	13.23%		Eficiencia en el Mantenimiento de los Sistemas de Saneamiento en los municipios no metropolitanos del 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 2014.	%	86.67%
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	16,880,891.00	3,807,952.00	20.17%	La meta de esta acción operativa es vender 116,174,683.66 metros cúbicos en el año 2013. El avance físico absoluto corresponde al volumen vendido acumulado al cuarto trimestre de 2013.	156,403.00	1,148.85	0.73%		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 el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2014.	metros cúbicos	3,807,952
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	100.00%	27.00	27.00%	Consolidación del Sistema Institucional de Calidad. Mantenimiento de la Estructura Documental de la Institución conforme Criterios ISO 9001 y Reglamentarios aplicables (bajo administración del sistema eQDZ PRO). 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 2014. Mantenimiento a la Certificación Institucional de Procesos de Apoyo y Estratégicos para su integración con los Clave.	338,940.50	6,348.22	1.87%		Total de Procesos declarados Institucionalmente / Total de Procesos alineados al SIC.	Se actualiza con los datos que se recopilan en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas en 2014, considerando para ello los procesos declarados dentro de los alcances de cada SGC y el SIC. El periodo de actualización de este indicador es tetramestral, por lo que el dato que se reporta corresponde al mes de marzo de 2014. Con la última reunión de revisión de alcances del SIC con la casa certificadora BSI, resultaron 101 Sitios y 47 Procesos Institucionales.	%	24%
												Número de documentos revisados y distribuidos en tiempo y forma / Número de documentos requeridos para control	Se registran los documentos mes a mes de carácter Institucional que tienen que estar disponibles en los puntos de uso. El periodo de actualización de este indicador es tetramestral por lo que el dato disponible a la fecha corresponde al avance presentado hasta el mes de marzo de 2014 (81 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 tetramestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta Marzo del 2014 (Se cuenta actualmente con 81 Documentos dados de alta a nivel institucional). En este periodo se dieron de alta 2-dos nuevos documentos el PR-INT-16 ACCIONES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y FO-INT-30; VALIDACIÓN DE REVISIONES DIRECTIVAS.	%	100%
												Número de documentos actualizados y autorizados/Número de solicitudes para cambios o revisiones en documentos	Este indicador será calculado de acuerdo al número de solicitudes de cambio recibidas por parte de las diferentes áreas/procesos de la Institución, o bien avisos del eQDZ o internos con versiones próximas a expirar de documentos de carácter institucional; contra el número de documentos que fueron revisados y autorizados en tiempo y forma. El periodo de actualización de este indicador es tetramestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta Marzo del 2014 (Se cuenta actualmente con 81 Documentos dados de alta a nivel institucional). En este periodo se han presentado 17 vencimientos los cuales fueron atendidos en tiempo y forma (FO-INT-06, DE-INT-01, DE-INT-02, DE-INT-03, DE-INT-04, DE-INT-05, DE-INT-06, PR-INT-05, PR-INT-07, PR-INT-09, PR-INT-11, PR-INT-12, PR-INT-14, FO-INT-23, FO-INT-26, FO-INT-27 y FO-INT-29).	%	100%
												Número de documentos cancelados/Número de solicitudes para baja de documentos	Este indicador será calculado de acuerdo al número de solicitudes recibidas por parte de las diferentes áreas/procesos de la Institución para la baja o cancelación de algún documento institucional, contra el número de documentos que fueron eliminados del alcance del SIC en tiempo y forma. El periodo de actualización de este indicador es tetramestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta marzo de 2014. En dicho periodo no se han presentado bajas de documentos.	%	100%

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

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2014

<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
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Lectura de Medidores en el área metropolitana de Monterrey	0.9925	0.9951	100.26%	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.	4,948,425.00	1,973,368	39.88%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	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 0.75% en las Anomalías de Lectura para el año 2014. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2014.	%	0.37
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Lectura de Medidores en los municipios no metropolitanos del Estado	0.995	0.995	100.00%	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.					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 0.5 en las Anomalías de Lectura para el año 2014. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2014.	%	0.43
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Reparto de Facturas en el área metropolitana de Monterrey	0.9998	1	100.02%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	2,684,287.00	1,070,459	39.88%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	Efectividad de Reparto AMM	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 99.98 para 2014.	%	100
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Reparto de Facturas en los municipios no metropolitanos del Estado	1.000	0.997	99.70%	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.					Efectividad de Reparto en los municipios no metropolitanos del Estado	Mantener la calidad de Reparto de Facturas al promedio porcentual de 100.00 para 2014.	%	99.71
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey	0.959	102.1	106.70%	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.	5,298,550.00	2,112,993	39.88%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	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 2014, se tiene como meta un 95.9% de Eficiencia Comercial.	%	99.17
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en los municipios no metropolitanos del Estado	0.900	0.902	100.22%	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.					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 2014, se tiene como meta un 90.0% de Eficiencia Comercial.	%	96.37
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	0.9982	0.9985	100.03%	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.	3,687,977.00	1,470,718	39.88%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	Calidad de atención al Cliente por Reclamos AMM	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 99.82 para el año 2014.	%	99.84
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	1.00	0.96	96.52%	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.					Calidad de atención al Cliente en los municipios no metropolitanos del Estado	Mantener la Calidad de Atención a Clientes al promedio porcentual de 100.00 para el año 2014.	%	96.68
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)	0.84	0.94	111.90%	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.	676,907.00	269,942	39.88%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales y Gastos Generales.	Eficiencia en llamadas recibidas en CIS	Mantener un porcentaje igual o mayor al 84% en el nivel de eficiencia en las llamadas recibidas en el CIS.	%	96.00

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

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2014

<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
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	6,000	1,872	31.20%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2014.	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 2014.	Horas Hombre	1,872
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	Vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano en el Estado	95.00%	99.58%	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.	5,423,573.00	619,480.00	11.42%		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 2014.	%	99.58%
	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Potable en el Estado	230,000.00	45,159.00	19.63%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2014.					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 2014.	Número de Análisis	45,159.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Residual en el Estado	70,000.00	21,339.00	30.48%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2014.					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 2014.	Número de Análisis	21,339.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Potable en el Estado	23,000.00	4,455.00	19.37%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2014.					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 2014.	Número de Análisis	4,455.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Residual en el Estado	7,000.00	1,848.00	26.40%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2014.					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 2014.	Número de Análisis	1,848.00
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	Tratamiento del Agua Residual en el Estado.	30.00	19.46	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 del año por lo que el avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2014.	134,020,969.00	23,106,159.00	17.24%		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 2014.	mg/L de DBO5 mg/L	19.46
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	600	150	25.00%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2014.	803,922.00	8,357.00	1.04%		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 al primer trimestre de 2014.	Muestras	150
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	656,544	407,376	62.05%	El avance absoluto corresponde al 1er trimestre de 2014	19,369,729.00	9,428,333.83	48.68%		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 a marzo de 2014.	Ciudadanos	407,376.00

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

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2014

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
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 las ventanillas de las oficinas comerciales de la Institución.	0.00	0.00	0.00%	No se asigna presupuesto a esta acción ya que representa una porción muy baja de la actividad de atención a clientes	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial.	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial en todo el Estado al primer trimestre de 2014.	Hogares	23,771.00
Total:								1,050,593,425.11	128,745,947.90	12.25%					

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 2014

	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)	1,897,921,033	449,990,052	23.71%
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (incluyendo aportaciones al fondo de pensiones)	2,113,921,033	503,990,052	23.84%
Servicios Personales para Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (todos los municipios del Estado) (incluyendo pensionados y jubilados, aportaciones al fondo de pensiones)	2,380,689,850	563,990,248	23.69%

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 2014.

NOTA:	Para efectos operativos y de la prestación de servicios de SADM, el área metropolitana de Monterrey incluye los municipios de: Monterrey, San Pedro Garza García, Santa Catarina, San Nicolás de los Garza, General Escobedo, Apodaca, Guadalupe, Juárez y una parte de García.
	Al hacerse mención a todo el Estado, se hace referencia a los 51 municipios que comprende el Estado de Nuevo León.
	Para efectos operativos y de la prestación de servicios de SADM, los municipios no metropolitanos son 42 municipios y una parte de García. N.D. No disponible