

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

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

Periodo del 1° de enero al 30 de septiembre de 2015

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Alineación con los Programas Sectoriales:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida

Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental; elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.

Objetivo Estratégico del PS, o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable		Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño				
	Clave	Nombre	Acciones Operativas	Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Proveer el suministro de agua potable de calidad las 24 horas del día en el AMM y promover la misma situación en el resto del estado.	37155	Dirección de Operación	Suministro continuo de Agua Potable al área metropolitana de Monterrey	12.00	9.00	75%	La meta de esta acción operativa es brindar durante los doce meses del año de suministro continuo al Área Metropolitana de Monterrey.	684,706,153	283,016,628	41.33%		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 septiembre de 2015	horas	24.00
Disminuir los índices de pérdidas de agua potable en la red de distribución así como los consumos promedio por usuario doméstico.	37155	Dirección de Operación	Disminución de niveles de agua no contabilizada en el área metropolitana de Monterrey	25%	31.31%	N.A.	Este avance no es acumulable ya que representa la disminución o aumento del agua no contabilizada al mes de junio. De acuerdo a estadísticas de la CONAGUA, el nivel óptimo en un Organismo Operador es del 25%, sin embargo, el promedio nacional está en 40% de agua no contabilizada. La meta de esta acción operativa busca disminuir el agua no contabilizada a 25%.	114,615,875	63,549,005	55.45%		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 septiembre de 2015.	%	31.31%
Explorar con carácter prioritario las opciones de suministro y construcción de la red maestra, a efecto de asegurar la disponibilidad del líquido más allá de 2015, en cantidad y calidad adecuadas.	37155	Dirección de Ingeniería	Incorporación de nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable en el Estado.	100.00%	N.D.	N.D.	Cumplir con la meta anual de avance físico del Proyecto Monterrey VI (Acueducto Tampacán-Cerro Prieto) con respecto al total de actividades programadas para el 2015.	N.D.	N.D.	N.D.		Avance del Proyecto Monterrey VI	Mide las actividades realizadas respecto a las proyectadas a realizar durante el trimestre para el Proyecto Monterrey VI (Acueducto Tampacán-Cerro Prieto).	%	0%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.	37155	Dirección de Ingeniería	Entrega de obras en el Estado según programa	100.00%	100.00%	73.94%	El avance físico absoluto está actualizado al tercer trimestre de 2015.	1,319,622.33	734,320.18	55.65%		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 septiembre de 2015.	%	100%
Desarrollar y ejecutar planes maestros y proyectos de infraestructura de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento para las nuevas zonas de desarrollo en el estado.	37155	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Facilidades en el Estado	100.00%	100.00%	75.00%	El avance físico absoluto está actualizado al tercer trimestre de 2015.	1,234,662.33	458,864.44	37.17%		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 aquellas que contengan mas de 2,000 litros. 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 septiembre de 2015.	%	100.00
Desarrollar y ejecutar planes maestros y proyectos de infraestructura de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento para las nuevas zonas de desarrollo en el estado.	37155	Dirección de Ingeniería	Elaboración de Proyectos en el Estado	100.00%	100.00%	66.66%	El periodo de actualización del avance de esta línea operativa es bimestral por lo que el avance físico absoluto está actualizado a agosto de 2015.	912,396.33	389,028.25	42.64%		Total de solicitudes de proyectos realizados	Asegurar que las solicitudes de proyectos de obra de infraestructura recibidas en el mes sean realizadas 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 en atención. El periodo de actualización de este indicador es bimestral por lo que el último dato disponible corresponde al mes de septiembre de 2015.	%	100.00
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento de la infraestructura de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	97%	22.81%	68.71%	El avance físico absoluto está actualizado al tercer trimestre de 2015.	29,509,982	38,930,955	128.87%		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 septiembre de 2015.	%	91.00%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de Alcantarillado en el área metropolitana de Monterrey.	93%	24.30%	72.53%	El avance físico absoluto está actualizado al tercer trimestre de 2015.	46,892,624	34,737,787	74.08%		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 septiembre de 2015.	%	97.00%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.		Dirección de Operación	Mantenimiento de la infraestructura de agua potable en los municipios no metropolitanos del Estado	95%	22.63%	67.40%	El avance físico absoluto está actualizado al tercer trimestre de 2015.	12,669,757.00	10,218,064.46	80.65%		Eficacia en los sistemas de producción en los municipios no metropolitanos del Estado	Es la relación que existe entre la cantidad de equipos que durante un mes operaron sin falla atribuible a 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 septiembre de 2015.	%	89.87%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.		Dirección de Operación	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de Alcantarillado en los municipios no metropolitanos del Estado	98%	24.63%	72.98%	El avance físico absoluto está actualizado al tercer trimestre de 2015.	16,982,600.00	12,074,708.47	71.10%		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 septiembre de 2015.	%	98.79%

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

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

Periodo del 1° de enero al 30 de septiembre de 2015

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:
Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida
Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

Alineación con los Programas Sectoriales:
Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental; elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.

Objetivo Estratégico del PS, o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable			Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre	Acciones Operativas	Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
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%	85.39%	N/A	Con este resultado se mide la mejora de la eficiencia en el mantenimiento de los sistemas de saneamiento 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 saneamiento del Estado. El avance físico absoluto de esta acción operativa corresponde al tercer trimestre de 2015. Se calcula mediante la suma de los equipos disponibles entre los equipos instalados en nivel de prioridad 3 (buena situación que por su integridad e impacto al proceso pueden ser atendidos en condiciones normales de acuerdo a los procedimientos establecidos ya sea con personal de SADM o Proveedores externos) de la matriz de equipos e instalaciones y sus efectos.	49,069,777.00	34,292,093.00	69.88%		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 tercer trimestre de 2015.	%	85.39%
Aumentar el uso de agua residual tratada para riego de áreas verdes y uso industrial, promoviendo sus beneficios hacia nuevos clientes potenciales.	37155	Dirección de Proyectos Sustentables	Venta de Agua Residual Tratada en el Estado	17,626,370.00	13,792,999.00	78.25%	La meta de esta acción operativa es vender 17,626,370 metros cúbicos en el año 2015. El avance físico absoluto corresponde al volumen vendido al tercer trimestre de 2015.	216,365.00	82,744.59	38.24%		Volumen Facturado de Agua Residual Tratada	Medir en metros cúbicos el incremento del volumen agua residual tratada respecto a la meta anual planteada por la Dirección de Proyectos Sustentables. El avance de este indicador está al tercer trimestre de 2015	metros cúbicos	13,792,999
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	74.83	74.83	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 ISO 9001), 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 septiembre de 2015 conforme Indicador Transformacional. Mantenimiento a la Certificación Institucional de Procesos de Apoyo y Estratégicos para su integración con los Clave.	236497.5	132459.14	0.560066851	N/A	Total de Necesidades y Procesos declarados Institucionalmente / Total de Necesidades y Procesos alineados al SIC.	Para este año 2015 se realizó un levantamiento de necesidades de impacto en las diferentes unidades administrativas a fin de solventar sus requerimientos y los del SIC, asimismo se consideran algunos procesos que se encuentran en fase de homologación o transferencia.	%	55.00%
												Número de documentos revisados / distribuidos en tiempo y forma / número de documentos requerido para el control.	Se registran los documentos mes a mes de carácter Institucional que tienen que estar disponibles en los puntos de uso. El periodo de actualización de este indicador es cuatrimestral por lo que el dato disponible a la fecha corresponde al avance presentado hasta el mes de septiembre de 2015 (88 Documentos bajo difusión 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 unidades administrativas/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 cuatrimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta septiembre del 2015 (Se cuenta actualmente con 88 Documentos dados de alta a nivel institucional).	%	100.00%
												Número de documentos actualizados y autorizados / Número de solicitudes para cambios / revisiones en documentos	Este indicador será calculado de acuerdo al número de solicitudes de cambio recibidas por parte de las diferentes unidades administrativas/procesos de la Institución, o bien avisos del CCHC o internos con versiones nuevas a seguir 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 cuatrimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta septiembre del 2015 (88 Documentos bajo revisión continua). En el último cuatrimestre se han presentado las siguientes revisiones: MC-INT-07: Cumplimiento a la Caseta de Servicio; FO-INT-20: Normas de Servicio; FO-INT-20: Acciones Preventivas; PR-INT-11: Acciones Correctivas; PR-INT-07: Mejora Continua; PR-INT-09: Revisión Directiva; FO-INT-30: Validación de Revisión Directiva; PR-INT-09: Acceso al Sistema de Planeación y Evaluación (SPE); FO-INT-23: Solución de Acceso al SPE.	%	100.00%
												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 unidades administrativas/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 cuatrimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta septiembre de 2015. En dicho periodo no se han presentado bajas de documentos.	%	100.00%
												Total de auditorías ejecutadas / total de auditorías programadas (PA)	Se actualiza con los datos que se recopilan en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas en lo que va del año 2015. El periodo de actualización de este indicador es cuatrimestral, se reporta para este reporte al mes de septiembre 2015 producto del desarrollo de las siguientes 6 auditorías ordinarias de 6 programadas para el año en curso. (Para este año se programaron 2 auditorías extraordinarias que son reportadas en el indicador global en DAS-MX).	%	100.00%

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

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

Periodo del 1° de enero al 30 de septiembre de 2015

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Alineación con los Programas Sectoriales:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida

Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que promuevan un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental; elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.

Objetivo Estratégico del POA 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	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Gestión de la Calidad	(continuación)	(continuación)	(continuación)	(continuación)	(continuación)	(continuación)	(continuación)	(continuación)	Total de procesos declarados institucionalmente Total de procesos auditados.	Se actualiza con los datos que se recopilan en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas en 2015, considerando para ello los procesos declarados dentro de los alcances de cada SIC y el SIC. El periodo de actualización de este indicador es cuatrimestral, por lo que el dato que se reporta corresponde al mes de Septiembre de 2015. (Para este año se programaron 2 auditorías extraordinarias que son reportadas en el indicador global en DAS-MQ). Con la última revisión de revisión de alcances del SIC con la casa certificadora BSI, resultaron 48 Procesos Institucionales, auditiéndose en su totalidad. 1.- AI-PEA-55-15 (Procesos = 5); 2.- AI-OPR-56-15 (Procesos = 13); 3.- AI-PEA-57-15 (Procesos = 9); 4.- AI-COM-58-15 (Procesos = 6); 5.- AI-SAN-59-15 (Procesos = 6); 6.- AI-NG-60-15 (Procesos = 9).	%	100.00%				
																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 recopilan en cada uno de los ejercicios de auditorías internas realizadas durante este 2015. El periodo de actualización de este indicador es cuatrimestral por lo que el último dato disponible corresponde al mes de Septiembre de 2015. Cuyo resultado se obtiene del promedio anual de las auditorías realizadas. (Para este año se programaron 2 auditorías extraordinarias que son reportadas en el indicador global en DAS-MQ) 1.- AI-PEA-55-15 98.55; 2.- AI-OPR-56-15 98.90; 3.- AI-PEA-57-15 97.22; 4.- AI-COM-58-15 95.91; 5.- AI-SAN-59-15 98.17; 6.- AI-NG-60-15 97.52	%	97.38%
																Total de Procesos declarados en Municipios No Metropolitanos (NMN) Total de Procesos alineados al SIC.	El periodo de monitoreo de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta el mes de septiembre de 2015. Se consideran aceptables aquellos porcentajes por arriba del 85%, siendo el ideal el 100%, dado que indicará la ausencia de documentación vencida o con algún tipo de inconsistencia. Se generaron las acciones correctivas pertinentes para la solventación de incumplimientos.	%	88.67%
Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del organismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en un Sistema de Calidad Normativa.	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Marco Legal y Mejora regulatoria	100.00	75	75%	Implementación del Programa Especial de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado 2010-2015. El avance físico absoluto está actualizado al mes de septiembre de 2015, conforme Indicador Transformacional.	89,869.05	50,334.47	56%	Cumplimiento del Programa Definitivo de Mejora Regulatoria de SADM	Cumplimiento de SADM con base en las actividades, requerimientos y/o reportado a Gobierno del Estado según Programa Estatal de Mejora Regulatoria. Al mes de septiembre de 2015 todos los trabajos emanados y solicitudes de información en esta vertiente han sido cumplidos satisfactoriamente en tiempo y forma como lo son: Se atendieron los requerimientos y dudas de Mejora Regulatoria en el marco del Proyecto para la Emisión de Licencias y Permisos de Construcción para Vivienda Asistida y en alcance al estudio "Doing Business Monterrey 2015", en el que participó SADM en proceso "Thematic de Comercio", es importante mencionar que se dio seguimiento a las llamadas del Banco Mundial sobre una opinión solicitada y consultó sobre pago por conexión de agua (durante el mes de agosto).	%	100.00%					
Fortalecer los objetivos de responsabilidad social del organismo operador ante la comunidad en general.	37155	Secretaría Administrativa de la Dirección General	Empresa Socialmente Responsable	100.00	34.5	35%	Conservación del Distintivo de Responsabilidad Social. El avance físico absoluto está actualizado al mes de septiembre del 2015 y se estará trabajando entre otras cosas, en identificar 3 empresas adicionales para el proceso en su edición 2015-2016, cuyo mecanismo se denomina ENTIDAD PROMOTORA DE LA RSE y este llegará a su 100% cuando se concluya con la captura de cuestionarios electrónico, el cumplimiento de todas las actividades relacionadas con esta vertiente y la entrega de reconocimientos en el siguiente año.	146,628.45	82,124.67	56%	Ponderación de Actividades Realizadas / Actividades Ejecutadas en tiempo y forma	El indicador se obtiene registrando el % de avance de cumplimiento de las actividades (reactivos) que se tienen que desahogar en este trimestre del 2015. El valor de actividades cumplidas refleja el % de avance para la 7ta. edición. Este indicador corta y se cierra en el primer trimestre de cada año y una vez que son publicados los resultados por parte del CENEF, es decir se realiza el mismo a partir del segundo trimestre del año para la edición siguiente. Para la presente actualización del POA, se considera el avance hasta el mes de septiembre del presente, en donde se confirma la participación de cuatro empresas que acompañarán este proceso como parte de la cadena de valor de SADM, tres de ellas de nueva cuenta se suman a este proyecto mismas que participaron en la edición 2014-2015.	%	34.50%					
	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.	N.D.				
Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del organismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en un Sistema de Calidad Normativa.	37155	Dirección de Administración	Capacitación del Personal en el Estado	138,000	115,519	84%	La meta como el avance contemplan las horas hombre de capacitación en todo el Estado. El avance absoluto corresponde al tercer trimestre del 2015.	1,548,000.00	918,096.00	59.11%	Capacitación de personal	El indicador refleja la cantidad de capacitaciones electivas 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 tercer trimestre de 2015.	Horas Hombre	115,519					
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Lectura de Medidores en el área metropolitana de Monterrey	0.9950	0.9964	100.14%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	6,095,014.00	3,902,889	64.03%	Efectividad de Lecturas en el Área metropolitana de Monterrey (ÁMM)	Incrementar la calidad de atención a clientes alcanzando un promedio porcentual menor o igual al 0.50% en las Anomalías de Lectura para el año 2015.	%	99.61%					

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

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

Periodo del 1° de enero al 30 de septiembre de 2015

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida

Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

Alineación con los Programas Sectoriales:

Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental, elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.

Objetivo Estratégico del PS, o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable			Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre	Acciones Operativas	Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Lectura de Medidores en los municipios no metropolitanos del Estado	0.997	0.9942	99.72%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	1,058,028	150,261	14.20%		Efectividad de Lecturas en los municipios no metropolitanos del Estado	Incrementar la calidad de atención a clientes alcanzando un promedio porcentual menor o igual al 0.3 en las Anomalías de Lectura para el año 2015.	%	99.31
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Reparto de Facturas en los municipios no metropolitanos de Monterrey.	1.0	0.9	90.00%	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.	573,931.00	81,509	14.20%		Efectividad de Reparto MNM	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 100 para 2015.	%	99.96
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Reparto de Facturas en el área metropolitana de Monterrey.	0.9998	1.0	100.02%	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.	3,306,257.00	2,117,133	64.03%		Efectividad de Reparto en el área metropolitana de Monterrey	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 99.98 para 2015.	%	100
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey	0.959	0.9605	102.24%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	6,526,265.00	4,179,036	64.03%		Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey (AMM)	El indicador mide el porcentaje de lo cobrado sobre lo facturado. El agua facturada es aquella parte del agua suministrada de la que el Organismo Operador lleva un registro y representa la fuente principal de ingresos. Para el año 2015, se tiene como meta un 95.9% de Eficiencia Comercial.	%	90.03
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en los municipios no metropolitanos del Estado	0.9	0.778	86.44%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	1,132,889	160,892	14.20%		Eficiencia Comercial en los municipios no metropolitanos del Estado	El indicador mide el porcentaje de lo cobrado sobre lo facturado. El agua facturada es aquella parte del agua suministrada de la que el Organismo Operador lleva un registro y representa la fuente principal de ingresos. Para el año 2015, se tiene como meta un 90.0% de Eficiencia Comercial.	%	74.72
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Atención a Clientes por reclamos en el área metropolitana de Monterrey	0.9983	0.9996	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.	4,542,510.00	2,908,757	64.03%		Calidad de atención al Cliente por Reclamos en el área metropolitana de Monterrey	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 99.83 para el año 2015.	%	99.84
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	0.9726	97.26%	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.	788,531	111,987	14.20%		Calidad de atención al Cliente por reclamos en los municipios no metropolitanos del Estado	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 100 para el año 2015.	%	97.74
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Atención a Clientes que se comunican telefónicamente al Centro de Información y Servicio (CIS)	0.959	0.9478	98.83%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	833,752.00	533,886	64.03%		Eficiencia en llamadas recibidas en CIS	Mantener en 2015 un porcentaje igual o mayor al 95% en el nivel de eficiencia en las llamadas recibidas en el CIS.	%	91.00
Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del organismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en un Sistema de Calidad Normativa.	37155	Dirección de Administración	Seguridad e Higiene Industrial en el Estado	7,000	6,073	87%	El avance absoluto corresponde al tercer trimestre de 2015.	0.00	0.00	0.00%	No se asigna presupuesto específico por parte de SADM para esta acción operativa. Los cursos de capacitación en materia de Seguridad Industrial son efectuados en coordinación con diversas instancias como la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.	Capacitación en Materia de Seguridad	Se mide las horas hombre efectuadas contra las proyectadas de acuerdo al Programa Anual de Capacitación en Materia de Seguridad e Higiene. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al tercer trimestre de 2015	Horas Hombre	6,073

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

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

Periodo del 1° de enero al 30 de septiembre de 2015

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Alineación con los Programas Sectoriales:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida

Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

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 POA 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 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%	99.69%	N/A	Este resultado no es acumulativo 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 distribuido por SADM en el Estado, con lo indicado por la norma oficial NOM-175-SSA1-1998. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a septiembre de 2015.	%	99.69%
	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Potable en el Estado	230,000.00	158,419.00	68.88%	El avance absoluto corresponde al tercer trimestre de 2015.					No. de análisis de Agua Potable	Coteo 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 coteo puntual de análisis realizados al tercer trimestre de 2015.	Número de Análisis	158,419.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Residual en el Estado	70,000.00	57,517.00	82.17%	El avance absoluto corresponde al tercer trimestre de 2015.	5,616,061.00	4,195,929	74.5%		No. de análisis de Agua Residual	Coteo 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 coteo puntual de análisis realizados al tercer trimestre de 2015.	Número de Análisis	57,517.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Potable en el Estado	23,000.00	18,848.00	81.95%	El avance absoluto corresponde al tercer trimestre de 2015.					No. de muestras de Agua Potable	Coteo 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 coteo puntual de muestras recolectadas al tercer trimestre de 2015.	Número de Análisis	18,848.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Residual en el Estado	7,000.00	5,716.00	81.66%	El avance absoluto corresponde al tercer trimestre de 2015.					No. de muestras de Agua Residual	Coteo 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 coteo puntual de muestras recolectadas al tercer trimestre de 2015.	Número de Análisis	5,716.00
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	Evaluación de la efectividad del saneamiento de las Aguas Residuales.	30	14.25	N/A	La meta de esta acción operativa es mantener la eficiencia de remoción de demanda bioquímica de oxígeno (DBO) como carga contaminante menor a 30 mg/L de DBO en los sistemas de tratamiento del Estado durante cada mes de año por lo que el avance corresponde al tercer trimestre de 2015.	141,842,716.00	81,264,867.46	57.29%		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 tercer trimestre de 2015.	mg/L de DBO5 mg/L	14.25
Reforzar las acciones de verificación de condiciones particulares de descarga, recolección, tratamiento y disposición final adecuada de las aguas residuales, manteniendo coordinación con todos los niveles de gobierno, a fin de contribuir con un medio ambiente sano y limpio.	37155	Coordinación de Saneamiento	Monitoreo de Descargas de Aguas Residuales en el Estado	605	480	79.34%	El avance absoluto corresponde al tercer trimestre de 2015.	802,546.00	581,605.32	72.47%		Muestreo de Descargas Industriales de Aguas Residuales	Mde las muestras realizadas a las descargas de agua residual contra las programadas con el fin de monitorear la calidad de agua residual descargada por los usuarios a las redes de alcantarillado. El periodo de actualización del indicador acumulativo es mensual por lo que el último valor disponible corresponde a septiembre del 2015.	Muestras	480
Continuar y enriquecer las acciones de cultura del agua en todos los niveles de la sociedad, mediante la capacitación y el uso de nuevas técnicas y prácticas que fomenten el consumo racional y eficiente del vital líquido.	37155	Dirección de Administración	Acciones en el Fortalecimiento de la Cultura del Agua en el Estado	658,544	598,718	91%	El avance absoluto corresponde al tercer trimestre de 2015.	55,887,500.00	35,996,713.73	64.41%		Ciudadanos participantes en los programas de Cultura del Agua	Se realizan Campañas Escolares, Conferencias, Exposiciones, vistas a las Plantas y Parques, Eventos y Talleres Didácticos, así como se performan días de guarderías del agua. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al tercer trimestre de 2015.	Ciudadanos	598,718
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 proporción muy baja de la actividad de atención a clientes.	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial.	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial en todo el Estado al tercer trimestre de 2015.	Hogares	25,422.00

Fuente: Enlaces de Planeación y Evaluación de las áreas responsables, registrados en el Comité de Planeación y Evaluación, con la validación de la Dirección de Finanzas (Gerencia de Control Presupuestal). Información corollada por la Secretaría Administrativa de la Dirección General, septiembre de 2015

Total: 1,189,156,809.59 614,941,679.14 51.71%

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

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

Periodo del 1° de enero al 30 de septiembre de 2015

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida

Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

Alineación con los Programas Sectoriales:

Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana

Objetivo General: Generar en el Estado de Nuevo León políticas públicas que propicien un desarrollo económico equilibrado y sustentable; que oriente y regule los asentamientos humanos con una visión de largo plazo, que busque satisfacer las necesidades de vivienda, transporte, infraestructura y equipamiento, que eleven la calidad de vida de la población, minimizando su impacto ambiental; elevando su bienestar social y la competitividad de los sectores productivos, y asegurando la dotación de recursos naturales para las próximas generaciones.

Objetivo Estratégico del PS, o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable		Acciones Operativas	Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre		Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual

	Presupuesto Autorizado por el Consejo de Administración	Presupuesto Ejercido hasta el 3er Trimestre de 2015	Avance % / Presupuesto Anual
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (sin incluir aportaciones al fondo de pensiones)	2,034,628,075	1,493,857,766	73.41%
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (incluyendo aportaciones al fondo de pensiones)	2,226,828,075	1,637,857,766	73.55%
Servicios Personales para Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (todos los municipios del Estado) (incluyendo pensionados y jubilados, aportaciones al fondo de pensiones)	2,507,834,895	1,864,086,286	74.33%

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. Septiembre de 2015

NOTA:	Para efectos operativos y de la prestación de servicios de SADM, el área metropolitana de Monterrey incluye los municipios de: Monterrey, San Pedro Garza García, Santa Catarina, San Nicolás de los Garza, General Escobedo, Apodaca, Guadalupe, Juárez y una parte de García. A Partir de marzo de 2014, se incorporan al área metropolitana, Cadereyta Jiménez así como la totalidad del municipio de García
	Al hacerse mención a todo el Estado, se hace referencia a los 51 municipios que comprende el Estado de Nuevo León.
	Para efectos operativos y de la prestación de servicios de SADM, los municipios no metropolitanos son 41 municipios.
	N.D. No disponible