

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey IPD
Principales Indicadores de Gestión 2010

Dirección	Nombre del Indicador	Objetivo/Descripción	Fórmula	Meta	Unidades	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
						Resultados	Porcentaje de Avance	Resultados	Porcentaje de Avance	Resultados	Porcentaje de Avance	Resultados	Porcentaje de Avance	Resultados	Porcentaje de Avance	Resultados	Porcentaje de Avance
Ingeniería	Obras entregadas según días autorizados	Asegurar que las obras se ejecuten dentro de los días autorizados	desfasamiento < 10% días autorizados	10.00	%	118 días desfasados	65.56	0 días desfasados	0.00	89 días desfasados	13.76	7 días desfasados	3.65	2 días desfasados	0.95	0 días desfasados	0
	Obras entregadas según programa	Asegurar que la ejecución de las obras se realicen de acuerdo al programa de obra correspondiente	Total de obras entregadas/Obras programadas a entregar	100.00	%	2 entregadas/ 10 programadas	20.00	4 entregadas/ 17 programadas	23.53	7 entregadas/ 17 programadas	41.18	3 entregadas/ 6 programadas	50.00	3 entregadas/ 8 programadas	37.50	1 entregadas/ 1 programadas	100.00
	Total de solicitudes de estudios de factibilidades atendidas	Asegurar que las solicitudes de factibilidades recibidas en el mes sean atendidas en el rango de tiempo establecido 21 días, exceptuando aquellos que contengan más de 2000 lotes	solicitudes recibidas/ solicitudes en atención	100.00	%	26/26	100.00	30/30	100.00	33/33	100.00	25/25	100.00	34/34	100.00	25/25	100.00
	Total de solicitudes de proyectos realizados (Bimestral)	Asegurar que las solicitudes de proyectos de obra recibidos en el mes sean realizados en los tiempos establecidos según el tipo de proyecto	solicitudes recibidas/ solicitudes atendidas	100.00	%	45/45	100.00	45/45	100.00	36/37	97.30	36/37	97.30	85/91***	93.40	85/91***	93.40

Operación	Suministro continuo de agua potable	Incrementar la eficiencia operativa a nivel Estatal	Horas Día menos Horas suministro entre Horas Día	24	horas	24.00	100.00	24.00	100.00	24.00	100.00	24.00	100.00	24.00	100.00	24.00	100.00
	Agua no contabilizada	Incrementar la eficiencia de la empresa disminuyendo el agua no contabilizada	Suministro menos consumo real entre el suministro por 100	25	%	26.68	106.72	32.93	131.72	24.73	98.92	21.24	84.96	24.99	99.96	24.20	96.80
	Tiempo de atención de Reportes de Drenaje Sanitario	Atender en tiempo los reportes operativos	Reportes atendidos en menos de dos días entre el total de reportes	92	%	96.00	104.74	96.00	104.85	96.00	104.94	97.00	105.47	96.00	104.73	104.28	95.93
	Eficacia en los sistemas de producción	Incrementar la eficacia de los sistemas de producción mediante la mejora integral a procesos con énfasis en prevención, implementación de tecnología y el modelo de calidad de la empresa.	Cantidad de estaciones de bombeos sin falla en el mes /total de estaciones de bombeo	95	%	91.00	95.88	92.00	96.66	88.00	92.68	89.00	93.27	86.00	90.88	90.00	94.74
	Tiempo de Atención de las Ordenes de Servicio por Fugas.	Se muestra el porcentaje de cumplimiento de la atención de Ordenes de Servicio generadas por el concepto de Fuga dentro de un tiempo de respuesta no mayor a dos días.	Reportes atendidos en un tiempo no mayor a dos días entre el total de reportes	96	%	98.00	101.67	98.00	102.59	99.00	102.98	99.00	102.90	98.00	102.54	99.00	102.76

Comercial	Calidad de atención al Cliente por Reclamos	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 99.78 para el año 2010.	Total de Usuarios sin Reclamos por mes con respecto al Total de Usuarios.	99.78	%	99.83	100.05	99.84	100.06	99.80	100.02	99.86	100.08	99.82	100.04	99.82**	100.02
	Efectividad de Lecturas	Incrementar la calidad de atención a clientes alcanzando un promedio porcentual menor o igual al 1.00 en las Anomalías de Lectura.	Numero de Lecturas tomadas sin Anomalia con respecto al Total de Usuarios.	99.04	%	98.9	99.86	99.09	100.05	99.28	100.24	99.24	100.21	99.27	100.23	99.32**	100.28
	Eficiencia Comercial AMM	Incrementar el Porcentaje de Recaudación	Cobranza del mes con respecto a lo Facturado el mes anterior	98.00	%	90.3	92.14	86.86	88.63	105.00	107.10	97.82	99.82	92.07	93.95	103.3**	105.41

Saneamiento	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 área metropolitana de Monterrey	Valor máximo permisible que señala la NOM-001-SEMARNAT-1996	Menor a 150	mg/L de DBO5 mg/L	41.86	N/A	19.32	N/A	70.67	N/A	23.26	N/A	37.15	N/A	31.95	N/A
	Muestreo de Descargas Industriales	Monitorear la calidad del agua residual descargada por los usuarios a las redes de alcantarillado	Muestras realizadas a las descargas de agua residual contra las programadas	580	Muestras	70	12.07	132	22.76	185	31.90	236.00	40.69	289.00	49.83	342	58.97

Fuente: Enlaces de Planeación de las Direcciones. Información compilada por la Secretaría Técnica del Comité de Planeación y Evaluación, Junio 2010
Nota: Para la ejecución de estos procesos, se utiliza el presupuesto de gasto corriente autorizado por el Consejo de Administración de SADM.

*Los resultados de los indicadores de la Dirección de Operación están reportados en números enteros.

**Se modifican datos de Eficiencia Comercial ya que posterior al envío, se detectó un error en la información de origen para el cálculo del mismo.

***Se modifican datos del indicador Total de Solicitudes de Proyectos realizados por adecuaciones al proceso al interior del área funcional.

Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey IPD
Principales Indicadores de Gestión 2010

Nombre del Indicador	Descripción/Objetivo	Fórmula	Meta	Unidad	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		
					Resultado	Porcentaje de Avance	Resultado	Porcentaje de Avance	Resultados	Porcentaje de Avance							
Control de Calidad de Aguas y Residuos*	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.	Número de muestras que cumplen con la norma / Número de muestras totales del programa de vigilancia	95%	Porcentaje	99.10	N/A	98.70	N/A	98.70	N/A	98.90	N/A	98.40	N/A	98.20	N/A
	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	Conteo puntual (mensual)	215,127	No. de análisis	18,486.00	9.00	34,953.00	16.25	53,226.00	24.74	69,150.00	32.14	89,469	41.59	109,167.00	50.75
	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	Conteo puntual (mensual)	74,361	No. de análisis	7,645.00	10.00	12,997.00	17.48	19,276.00	25.92	24,385.00	32.79	33,128	44.55	39,327.00	52.89
	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	Conteo puntual (mensual)	42,924	No. de muestras	1,848.00	4.00	3,477.00	8.10	5,467.00	12.74	7,258.00	16.91	9,281	21.62	11,768.00	27.42
	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	Conteo puntual (mensual)	6,738	No. de muestras	671.00	10.00	1,207.00	17.91	1,839.00	27.29	2,139.00	31.75	2,970	44.08	3,551.00	52.70
Administración de Recursos Humanos	Empleados por cada mil usuarios	Incluye todas las tomas en el Estado de Nuevo León	Se divide la cantidad de empleados entre el número de usuarios existentes en el estado y se multiplica por 1000	4.17	Empleados	4.07	N/A.	4.05	N/A.	4.04	N/A.	4.02	N/A.	4.00	N/A.	3.99	N/A.
	Capacitación de personal ² (Trimestral)	El indicador refleja la cantidad de capacitaciones efectivas realizadas, respecto del total contemplado tanto en el programa anual de capacitaciones como en las que soliciten las diferentes áreas	Hrs. Hombre de capacitación impartidas respecto a las programadas	115,000	Horas Hombre	29,366.00	25.54	29,366.00	25.54	29,366.00	25.54	76,577.00	66.59	76,577.00	66.59	76,577.00	66.59
Administración de Recursos Financieros	Relación de Operación	Define el total de costos operativos en relación al total de ingresos operativos.	$\frac{\text{Costos Operativos}}{\text{Ingresos Operativos Totales}}$	75%	Porcentaje	49.47	65.96	56.89	75.85	75.71	100.95	74.85	99.80	76.46	101.95	76.62	102.16
	Razón de Deuda	Define la estructura de capital de la empresa a largo plazo midiendo la capacidad de la misma en cuanto al servicio de la deuda.	$\frac{\text{Pasivo a Largo Plazo}}{\text{Patrimonio}}$	1	Porcentaje	0.20	0.20	0.21	0.21	0.21	0.21	0.21	0.21	0.22	0.21	0.22	0.22
Difusión y Comunicación	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.	Se registra mensualmente la cantidad de ciudadanos participantes en cada evento y se totaliza a la fecha.	458,000	Ciudadanos	19,022.00	4.15	41,602.00	9.08	294,118.00	64.22	428,269.00	93.51	472,312.00	103.12	505,677.00	110.41

Fuente: Enlaces de Planeación de las Direcciones. Información compilada por la Secretaría Técnica del Comité de Planeación y Evaluación. Junio 2010.

Nota: Para la ejecución de estos procesos, se utiliza el presupuesto de gasto corriente autorizado por el Consejo de Administración de SADM.

*Durante el periodo Febrero 2010 se rectificaron las metas, siendo las expuestas, las aplicables para el periodo 2010.

²Se modificó el indicador de capacitación de personal, contemplándose las horas-hombres resultantes de todas las capacitaciones que se llevan a cabo en SADM.