

**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 junio 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      | 6.00            | 50%                   | 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                              | 155,666,636  | 22.73%                       |                        | 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 junio 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%        | 30.20%          | 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                              | 35,701,980   | 31.15%                       |                        | 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 junio de 2015.   | %                | 30.20%       |
| 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%    | 97.96%          | 48.97%                | El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2015.  | 1,319,622.33                             | 465,420.73   | 35.27%                       |                        | 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 junio de 2015.   | %                | 95%          |
| 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%         | 50.00%                | El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2015.  | 1,234,662.33                             | 284,171.31   | 23.02%                       |                        | 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 junio 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%         | 50.00%                | El periodo de actualización del avance de esta línea operativa es bimestral por lo que el avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2015.   | 912,396.33                               | 231,592.09   | 25.38%                       |                        | 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 atendidas. El periodo de actualización de este indicador es bimestral por lo que el último dato disponible corresponde al mes de junio 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%        | 23.52%          | 46.90%                | El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2015.  | 29,509,982                               | 15,313,505   | 51.89%                       |                        | 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 junio 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%        | 24.10%          | 48.22%                | El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2015.  | 46,892,624                               | 22,295,910   | 47.54%                       |                        | 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 junio 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%        | 22.67%          | 44.77%                | El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2015.  | 12,669,757.00                            | 4,648,330.78 | 36.69%                       |                        | 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 junio de 2015.  | %                | 89.42%       |
| 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%        | 24.28%          | 48.34%                | El avance físico absoluto está actualizado al segundo trimestre de 2015.  | 16,982,600.00                            | 7,549,082.39 | 44.45%                       |                        | 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 junio de 2015.   | %                | 94.93%       |

**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 junio de 2015

Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:

Alineación con los Programas Sectoriales:

Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida  
Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.

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 |
| 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%           | 85.77%          | 114.36%               | 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 70% de la Disponibilidad de espacios críticos para la operación con respecto a los resultados en los diversos sistemas de tratamiento del Estado. El avance físico absoluto de esta acción operativa corresponde al segundo trimestre de 2015. Se calcula mediante la suma de los equipos disponibles entre los equipos instalados en nivel de prioridad 3 (debe estar en que por su magnitud e impacto al proceso pueden ser atendidas en condiciones normales de acuerdo a los procedimientos establecidos y sea con personal de SADM o Proveedores externos de la matriz de equipos e instalaciones y sus efectos. | 49,069,777.00                            | 24,828,664.00 | 50.60%                       |             | 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 segundo trimestre de 2015.   | %  | 114.36%      |
| 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 | 8,518,504.00    | 48.33%                | 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 segundo trimestre de 2015.  | 216,365.00                               | 2,581.55      | 1.19%                        |             | Volumen Facturado de Agua Residual Tratada  | Mde en metros cúbicos el incremento del volumen agua residual tratada respecto a la meta anual planeada por la Dirección de Proyectos Sustentables. El avance de este indicador está al segundo trimestre de 2015  | metros cúbicos   | 8,518,504    |
| 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%          | 58.00           | 58%                   | 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 e 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 junio de 2015 conforme Indicador Transformacional. Mantenimiento a la Certificación Institucional de Procesos de Apoyo y Estratégicos para su integración con los Clave.  | 236,497.50                               | 50,260.44     | 21%                          | 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 áreas a fin de solventar sus requerimientos y los de Necesidades y Procesos alineados al SIC.   | %  | 52%          |
|   |                    |   |  |               |                 |                       |  |  |               |                              |             | 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 junio de 2015 (88 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, instrucciones 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 junio del 2015 (Se cuenta actualmente con 88 Documentos dados de alta a nivel institucional). En el último trimestre (avance parcial) se reporta el Diccionario Institucional de Términos y Definiciones. | %  | 100%         |
|   |                    |   |  |               |                 |                       |  |  |               |                              |             |   | 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 áreas/procesos de la Institución o bien avisos del e-ODD 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 cuatrimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta junio del 2015 (88 Documentos bajo mejora continua). En el último cuatrimestre se han presentado las siguientes revisiones: PR-INT-07: Cumplimiento a la Calidad 7 apartado Ingeniería y Apoyos Operación, PONT07: Factibilidad Técnica de una Orden de Servicio para Infraestructura Residual, CT-INT-01: Factores Clave de Éxito, CT-INT-03: No Conformidades en el Servicio (Procesos de Control Interno, Control Documental y Medición, Análisis y Mejora), CT-INT-04: Visión y Misión Institucional, PR-INT-03: Benchmarking (Comparación Referencial), PR-INT-13: Aplicación de Encuestas/Evaluaciones, IT-INT-02: Administración Profesional de Proyectos en el SPE, FO-INT-03: Programa Institucional Anual de Auditorías Internas (PIAI), FO-INT-05: Evaluación del Desempeño del Auditor Interno de Calidad, FO-INT-15: Planeación de Benchmarking, FO-INT-20: Orden de Servicio, FO-INT-21: Agencia de Benchmarking, FO-INT-22: Resumen de Benchmarking, CT-INT-02: Avance del Sistema Institucional de Calidad, PONT02: Política Institucional de Calidad y FO-INT-29: Solicitud de Apoyo Extranjero. | %            |

**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 junio 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  |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |        |
| 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)               | Número de documentos cancelados/Numero 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 cuatrimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta junio de 2015. En dicho periodo no se han presentado bajas de documentos.  | %           | 100%             |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |        |
|   |                    |   |                                  |                |                 |                       |  |  |                |                              |  |   |             |                  | 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, por lo que el dato que se reporta corresponde al mes de junio de 2015, producto del desarrollo de las siguientes 5 auditorías ordinarias de 6 programadas para el año en curso:<br>1.- AI-PEA-55-15; 2.- AI-OPR-56-15; 3.- AI-PEA-57-15; 4.- AI-COM-58-15; 5.- AI-SAN-58-15. | % | 83% |   |   |   |     |   |   |   |        |
|   |                    |   |                                  |                |                 |                       |  |  |                |                              |  |   |             |                  |   |   |   |     | 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 SOC y el SIC. El periodo de actualización de este indicador es cuatrimestral, por lo que el dato que se reporta corresponde al mes de junio de 2015.<br><br>Con la última reunión de revisión de alcances del SIC con la casa certificadora BSI, resultaron 48 Procesos Institucionales, de los cuales se han auditado 33.<br>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-58-15 (Procesos = 6) | % | 81% |   |   |   |        |
|   |                    |   |                                  |                |                 |                       |  |  |                |                              |  |   |             |                  |   |   |   |     |   |   |   |     | 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 junio de 2015. Cuyo resultado se obtiene del promedio anual de las auditorías realizadas:<br>1.- AI-PEA-55-15 96.55; 2.- AI-OPR-56-15 96.90; 3.- AI-PEA-57-15 97.22; 4.- AI-COM-58-15 95.91; 5.- AI-SAN-58-15 96.17. | % | 96.75% |
|   |                    |   |                                  |                |                 |                       |  |  |                |                              |  |   |             |                  |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |        |
| 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         | 50              | 50%                   | Implantación del Programa Especial de Mejora Regulatoria del Gobierno del Estado 2010-2015. El avance físico absoluto está actualizado al mes de junio de 2015, conforme Indicador Transformacional.   | 89,869.05                                | 19,998.97      | 21%                          | Cumplimiento del Programa Definitivo de Mejora Regulatoria de SADM               | Se atendieron los requerimientos y dudas de Mejora Regulatoria en el marco de Proyecto para la Emisión de Licencia y Permisos de Construcción para Vivienda Asistida y al alcance al estudio "Doing Business Monterrey 2015", en el que se apoyó a SADM en el proceso "Permisos de Construcción", se analizaron las posibles reformas al proceso que afectan los indicadores reportados dentro del periodo del 1° de Junio de 2014 al 1° de Junio de 2015. Se ha participado en la capacitación como instructor sobre el tema de Cultura de la Legalidad, Ética y Combate a la Corrupción, para reportar ante el personal de SADM, lo que han permitido apoyar dentro del programa, en la impartición de 8-cho cursos sobre la Cultura de la Legalidad, Ética y Combate a la Corrupción, así de seguimiento a la publicación en el portal de transparencia de la página de Gobierno, al Manual de Procedimientos Administrativos y de Ciudadanos de Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey. De igual forma, se atendió la solicitud de información relativa a especificaciones de medición, presupuesto de error/que, costos de conexión del servicio y fundamento legal aplicable. | %           | 100%             |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |        |
| 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         | 24.5            | 25%                   | Conservación del Distintivo de Responsabilidad Social. El avance físico absoluto está actualizado al mes de junio 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 electrónicos, el cumplimiento de todas las actividades relacionadas con esta vertiente y la entrega de reconocimientos en el siguiente año. | 146,628.45                               | 31,161.47      | 21%                          | Ponderación de Actividades Realizadas / Actividades Ejecutadas en tiempo y forma | El indicador se obtiene registrando el % de avance de cumplimiento de las actividades (respectivo) que se tienen que desarrollar en este primer 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 CEMEFI, es decir se reinicializa 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 marzo del presente, en donde solo se espera participar en la ceremonia de entrega del distintivo en la Cd. de México.   | %           | 24.5%            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |        |

**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 junio 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 |
|   | 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.         |
| Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del régimen 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       | 79,506          | 58%                   | La meta como el avance contemplan las horas hombre de capacitación en todo el Estado. El avance absoluto corresponde al segundo trimestre del 2015.   | 1,548,000.00                             | 582,225.73 | 37.61%                       |             | Capacitación de personal   | El indicador refleja la cantidad de capacitaciones efectivas realizadas, respecto del total contemplado tanto en el programa anual de capacitaciones como en las que solicitan las diferentes áreas. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al segundo trimestre de 2015. | Horas Hombre     | 79,506       |
| 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        | 0.9966          | 100.16%               | 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                             | 2,408,904  | 39.52%                       |             | 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.  | %                | 99.65%       |
| 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         | 0.9947          | 99.77%                | 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                                | 112,808    | 10.66%                       |             | 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.  | %                | 99.34        |
| 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           | 0.9992          | 99.92%                | 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                               | 61,193     | 10.66%                       |             | Efectividad de Reparto MNM   | Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 100 para 2015.   | %                | 99.94        |
| 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                             | 1,306,717  | 39.52%                       |             | Efectividad de Reparto en el área metropolitana del 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         | 0.9833          | 102.54%               | Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo. | 6,526,265.00                             | 2,579,345  | 39.52%                       |             | Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey (ÁMM)                           | 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.   | %                | 101.18       |
| Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.  |                    | Dirección Comercial         | Eficiencia Comercial en los municipios no metropolitanos del Estado             | 0.9           | 0.8164          | 90.71%                | 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                                | 120,789    | 10.66%                       |             | 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.   | %                | 82.93        |
| 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                             | 1,795,315  | 39.52%                       |             | 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             | 0.9702          | 97.02%                | 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. | 786,531                                  | 84,074     | 10.66%                       |             | 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.  | %                | 97.68        |

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

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

Período del 1° de enero al 30 de junio de 2015

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Alineación con el Plan Estatal de Desarrollo:</b><br/>Eje del PED: Desarrollo Social y Calidad de Vida<br/>Objetivo del PED: Aseguramiento a largo plazo del suministro de agua.</p> | <p><b>Alineación con los Programas Sectoriales:</b><br/>Programa Sectorial / Especial: Desarrollo Sustentable y Funcionalidad Urbana</p> <p><b>Objetivo General:</b> 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 |                             |  | 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.   | 37155              | Dirección Comercial         | Atención a Clientes que se comunican telefónicamente al Centro de Información y Servicio (CIS) | 0.959         | 0.9567          | 100.70%               | 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.   | 833,752.00                               | 329,520        | 39.52%                       |  | 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.  | %                  | 97.00        |  |
| Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del rganismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en el Sistema de Calidad Normativa.   | 37155              | Dirección de Administración | Seguridad e Higiene Industrial en el Estado  | 7,000         | 4,791           | 68%                   | El avance absoluto corresponde al segundo 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 segundo trimestre de 2015  | Horas Hombre       | 4,791        |  |
| 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%        | 99.74%          | 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.  | 5,423,573.00                             | 3,399,933      | 62.7%                        |  | 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-179-SSA1-1998. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a junio de 2015. | %                  | 99.74%       |  |
|  | 37155              | Coordinación de Saneamiento | Análisis de Agua Potable en el Estado  | 230,000.00    | 109,233.00      | 47.49%                | El avance absoluto corresponde al segundo trimestre de 2015.  |  |                |                              |  | No. de análisis de Agua Potable                               | Corteo 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 corteo puntual de análisis realizados al segundo trimestre de 2015.       | Número de Análisis | 109,233.00   |  |
|  | 37155              | Coordinación de Saneamiento | Análisis de Agua Residual en el Estado   | 70,000.00     | 38,567.00       | 55.10%                | El avance absoluto corresponde al segundo trimestre de 2015.  |  |                |                              |  | No. de análisis de Agua Residual                              | Corteo puntual de número de análisis realizados para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua residual. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al corteo puntual de análisis realizados al segundo trimestre de 2015.      | Número de Análisis | 38,567.00    |  |
|  |                    |                             |  |               |                 |                       |   | (continuación)                           | (continuación) | (continuación)               | (continuación)   |   |   |                    |              |  |
|  | 37155              | Coordinación de Saneamiento | Muestreo de Agua Potable en el Estado  | 23,000.00     | 12,595.00       | 54.76%                | El avance absoluto corresponde al segundo trimestre de 2015.  |  |                |                              |  | No. de muestras de Agua Potable                               | Corteo puntual de número de muestras recolectadas para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua potable. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al corteo puntual de muestras recolectadas al segundo trimestre de 2015.   | Número de Análisis | 12,595.00    |  |
|  | 37155              | Coordinación de Saneamiento | Muestreo de Agua Residual en el Estado   | 7,000.00      | 3,786.00        | 54.09%                | El avance absoluto corresponde al segundo trimestre de 2015.  |  |                |                              |  | No. de muestras de Agua Residual                              | Corteo puntual de número de muestras recolectadas para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua residual. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al segundo trimestre de 2015.   | Número de Análisis | 3,786.00     |  |
| 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            | 22.49           | 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 segundo trimestre de 2015. | 141,842,716.00                           | 25,798,650.00  | 18.19%                       |  | Calidad de Agua Residual Tratada                              | Es la concentración de contaminantes de DBO en mg/L contenidas 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 segundo trimestre de 2015.  | mg/L de DBO5 mg/L  | 22.49        |  |
| 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           | 322             | 53.22%                | El avance absoluto corresponde al segundo trimestre de 2015.  | 802,546.00                               | 536,408.00     | 66.84%                       |  | 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 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 junio del 2015.   | Muestras           | 322          |  |
| 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       | 527,787         | 80%                   | El avance absoluto corresponde al segundo trimestre de 2015.  | 55,887,500.00                            | 15,696,498.33  | 28.09%                       |  | Ciudadanos participantes en los programas de Cultura del Agua | Se realizan Campañas Escolares, Conferencias, Exposiciones, visitas a las Plazas y Parques, Eventos y Talleres Didácticos, así como se conforman clubs de guardiánes del agua. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al segundo trimestre de 2015.          | Ciudadanos         | 527,787      |  |

**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 junio 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 |
| 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 segundo trimestre de 2015. | Hogares          | 25,146.00    |
| <b>Total:</b>  |                    |                     |  |               |                 |                       |  | <b>1,188,964,321.59</b>                  | <b>321,896,774.79</b> | <b>27.07%</b>                |  |  |   |                  |              |

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. Julio de 2015

|   | Presupuesto Autorizado por el Consejo de Administración | Presupuesto Ejercido hasta el 2do Trimestre de 2015 | Avance % / Presupuesto Anual |
|---|---|---|------------------------------|
| Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (sin incluir aportaciones al fondo de pensiones)   | 2,034,828,075   | 996,791,160   | 48.99%                       |
| Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (incluyendo aportaciones al fondo de pensiones)  | 2,226,828,075   | 1,092,791,160                                       | 49.07%                       |
| 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   | 1,237,252,613                                       | 49.34%                       |

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. Julio 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  |