

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2013**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

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 prompuen 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	3.00	25.00%	La meta de esta acción operativa es brindar durante los doce meses del año de suministro continuo al Área Metropolitana de Monterrey.	759,087,159.55	97,560,150.15	12.85%		Suministro continuo de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	Registra el suministro continuo diario de 24 horas en el Área Metropolitana de Monterrey. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al mes de marzo de 2013.	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%	23.27%	N.A.	Este avance no es acumulable ya que representa la disminución o aumento del agua no contabilizada al mes de diciembre. De acuerdo a estadísticas de la CONAGUA, el nivel óptimo en un Organismo Operador es del 25%, sin embargo, el promedio nacional está en 40% de agua no contabilizada. La meta de esta acción operativa busca disminuir el agua no contabilizada a 25%. Al primer trimestre de 2013, se tiene un promedio de 29.78% de agua contabilizada.	205,589,699.65	22,650,120.98	11.02%		Agua no contabilizada del área metropolitana de Monterrey.	Mide el porcentaje de agua ingresada al sistema de distribución que no fue facturada por diversos motivos, como: fugas, derivaciones clandestinas, filtraciones, etc. La meta del Organismo es disminuir los niveles al 25%. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al mes de marzo de 2013.	%	28.27
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 2013.	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).	%	N.D.
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%	73.53%	18.38%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2013.	1,343,374.43	607,320.89	45.21%		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 modificaciones debidamente justificadas. Se incluyen las obras de los componentes de agua potable, alcantarillado, saneamiento y agua residual tratada. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2013	%	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 Feasibilidades en el Estado	100.00%	100.00%	25.00%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2013.	562,226.17	187,053.67	33.27%		Total de solicitudes de estudios de factibilidad atendidas	Asegurar que las solicitudes de factibilidad de servicios de agua y/o drenaje recibidas en el mes sean atendidas en el rango de tiempo establecido por la Gerencia de Factibilidad 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. Fórmulas: solicitudes recibidas/ solicitudes en atención. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2013.	%	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%	99.45%	15.18%	El periodo de actualización del avance de esta línea operativa es bimestral por lo que el avance físico absoluto está actualizado a febrero de 2013.	356,739.23	178,203.46	49.95%		Total de solicitudes de proyectos realizadas	Asegurar que las solicitudes de proyectos de obra de infraestructura recibidos en el mes sean realizados en los tiempos establecidos en los procedimientos de la Gerencia de Proyectos para cada tipo de proyecto. Se incluyen los proyectos de los componentes de agua potable, alcantarillado, saneamiento y agua residual tratada. Fórmulas: solicitudes recibidas/ solicitudes atendidas. El periodo de actualización de este indicador es bimestral por lo que el último dato disponible corresponde al mes de febrero de 2013.	%	90.91
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.	37155	Dirección de Operación	Mantenimiento de la infraestructura de agua potable en el área metropolitana de Monterrey	95%	23.30%	23.30%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2013.	54,213,706.00	550,500.00	1.02%		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	%	96%
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%	24.32%	24.32%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2013.	67,927,924.00	11,224,994.00	16.75%		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 reporto. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible es a marzo de 2013.	%	98%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.		Gerencia de Operación de Regiones Foráneas	Mantenimiento de la Infraestructura de agua potable en los municipios no metropolitanos del Estado	90%	88.83%	88.83%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2013.	31,603,637.00	13,866,370.00	43.88%		Eficacia en los sistemas de producción en el área no metropolitana de Monterrey	Es la relación que existe entre la cantidad de equipos que durante un mes operaron sin falla atribuible a nuestras labores operativas entre la cantidad de estaciones de bombeo operando. Para efectos de este indicador no se consideran las fallas que son atribuibles a la falta del suministro de energía por causa de la CFE. El periodo de actualización del indicador es mensual por lo que el último dato disponible	%	89%
Ampliar y mantener las redes existentes de agua potable, drenaje sanitario y agua residual tratada en todos los municipios del estado.		Gerencia de Operación de Regiones Foráneas	Mantenimiento correctivo de la infraestructura de Alcantarillado en los municipios no metropolitanos del Estado	95%	95.05%	100.05%	El avance físico absoluto está actualizado al primer trimestre de 2013.	12,707,492.00	5,740,541.00	45.17%		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 reporto. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible es a marzo de 2013.	%	95%
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%	82.2%		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 equipos críticos para la operación con respecto a los instalados, en los diversos sistemas de tratamiento del Estado. El avance físico absoluto de esta acción operativa	66,408,309.10	6,589,998.20	9.92%		Eficiencia en el Mantenimiento de los Sistemas de Saneamiento en los municipios no metropolitanos del Estado	Incrementar la eficacia de los sistemas de tratamiento de aguas residuales en el Estado mediante la mejora integral del mantenimiento de los equipos del proceso de clausa en prevención, implementación de mejoras y el modelo de calidad de la empresa. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2013.	%	82.2%
Aumentar el uso de agua residual tratada para riego de áreas verdes y uso industrial, promoviendo sus beneficios hacia nuevos clientes potenciales.	37155	Dirección de Proyectos Sustentables	Venta de Agua Residual Tratada en el Estado	16,174,683.66	4,070,364.00	25.17%	La meta de esta acción operativa es vender 116,174,683.66 metros cúbicos en el año 2013. El avance físico absoluto corresponde al volumen vendido acumulado al primer trimestre de 2013.	182,386.95	57,338.62	31.44%		Volumen Facturado de Agua Residual Tratada	Mide en metros cúbicos el incremento del volumen agua residual tratada respecto a la meta anual planteada por la Dirección de Proyectos Sustentables. El periodo de actualización de este indicador acumulado es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2013.	metros cúbicos	4,070,364.00

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2013**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

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 prompuen 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	100.00%	18.63%	18.63%	Consolidación del Sistema Institucional de Calidad. Mantenimiento de la Estructura Documental de la Institución conforme Criterios ISO 9001 y Reglamentarios (eQDZ PRC). Programa permanente de Auditorías Internas para la Mejora Continua de los Procesos Clave, Estratégicos y de Apoyo. Homologación de Procesos en Regiones Foráneas. Certificación Institucional de Procesos de Apoyo y Estratégicos. El avance físico absoluto está actualizado al mes de marzo de 2013.	599,649.68	231,976.91	38.69%		Total de Procesos declarados institucionalmente / Total de Procesos alineados al SIC.	Este indicador se calcula sumando el porcentaje de los documentos aplicables al Proceso de Administración de Recursos Financieros que se reporten como homologados entre el AMM y RFO.	%	14%
												Numero de documentos revisados y distribuidos en tiempo y forma / Numero de documentos requeridos para control	Se registran los documentos mes a mes de carácter institucional que tienen que estar disponibles en los puntos de uso. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el dato disponible a la fecha corresponde al avance presentado hasta el marzo de 2013 (75 Documentos bajo difusión permanente).	%	100%
												Numero de documentos autorizados/Numero de solicitudes para alta de documentos	Este indicador será calculado de acuerdo al número de solicitudes recibidas por parte de las diferentes áreas/procesos de la Institución, en donde se requiere el apoyo de la Gerencia de Gestión de la Calidad para la elaboración y alta de documentos de carácter institucional, es decir manuales de calidad, 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 trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta marzo del 2013. Su siguiente actualización es en el mes de Abril/2013. (Se cuenta actualmente con 75 Documentos dados de alta a nivel institucional). A la fecha se encuentran en proceso de alta cinco documentos adicionales (MC-INT-07, CT-INT-02, CT-INT-03, PR-INT-15 y FO-INT-28), los cuales serán reportados una vez que se autoricen.	%	100%
												Numero de documentos actualizados y autorizados/Numero de solicitudes para cambios o revisiones en documentos	Este indicador será calculado de acuerdo al número de solicitudes de cambio recibidas por parte de las diferentes áreas/procesos de la Institución, o bien avisos del eQDZ o internos con versiones próximas a expirar de documentos de carácter institucional; contra el número de documentos que fueron revisados y autorizados en tiempo y forma. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta marzo del 2013. Su siguiente actualización es en el mes de abril de 2013. (75 Documentos bajo mejora continua). En dicho periodo se han presentado 14 vencimientos los cuales fueron atendidos en tiempo y forma.	%	100%
												Numero 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 trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta marzo de 2013. En dicho periodo no se han presentado bajas de documentos.	%	100%
												Total de auditorías ejecutadas / total de auditorías programadas (PIA)	Se calcula al dividir el número de auditorías ejecutadas contra el número de auditorías programadas en PIA 2013. El periodo de actualización de este indicador es trimestral, por lo que avance con los valores finales para este periodo se verá reflejado en el mes de Abril de 2013.	%	100%
												Numero de procesos auditados/Numero de procesos programados para auditar (Avances de SGC's y SIC)	ENERO - MARZO. AI-PEA-42-13 (1 de 6 totales). Para este periodo no se considera la auditoría extraordinaria AI-PEA-48	%	11%
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)		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 2013. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2013. Cuyo resultado se obtiene del promedio de la AI-PEA-42-13.	%	97.73%
												Total de Procesos declarados en Regiones Foráneas (RFO) / Total de Procesos alineados al SIC.	Se cuenta en la actualidad con 5 Macro Procesos declarados en RFO (a cargo de las Áreas de Recursos Humanos, Finanzas, Sistemas, Control de Materiales (ADM) y Mantenimiento) y su respectiva identificación de documentación soporte. El periodo de monitoreo de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al avance presentado hasta el mes de marzo del 2013. Se consideran aceptables aquellos porcentajes por arriba del 95%, siendo el ideal el 100%, dado que indicaría la inexistencia de documentación vendida.	%	74%
												Cumplimiento del Programa Definitivo de Mejora Regulatoria de SADMI	Mismo caso que el indicador de Mantenimiento a la estructura documental, se tiene que consignar mes a mes al 100%, en este caso a MARZO se tuvo un resultado del 74% de consistencia en la documentación aplicable a RFO.	%	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	21.00%	21.00%		371,782.90	143,825.68	38.69%		Ponderación de Actividades Realizadas / Actividades Ejecutadas en tiempo y forma	El indicador se obtiene registrando el % de avance de cumplimiento de las actividades (reservar) que se tienen que desagotar en este primer trimestre del 2013. El valor de actividades cumplidas refleja el % de avance en el año en curso (este dato se configura de forma acumulada).	%	21%
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	114,000.00	13,876.00	12.17%	La meta como el avance contemplan las horas hombre de capacitación en el Estado. El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.	768,920.00	202,006.38	26.27%		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 es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2013.	Horas Hombre	13,876.00

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2013**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

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

Objetivo Estratégico del PS, o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable		Acciones Operativas	Avance Físico				Avance Financiero				Indicador de desempeño			
	Clave	Nombre		Meta Anual	Avance Absoluto	Avance % / Meta Anual	Comentarios	Presupuesto Anual Autorizado por Consejo	Ejercido	Avance % / Presupuesto Anual	Comentarios	Nombre	Descripción	Unidad de Medida	Valor Actual
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Lectura de Medidores en el área metropolitana de Monterrey	0.9918	0.9963	100.45%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	8,455,624.00	2,818,618.00	33.33%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros.	Efectividad de Lecturas en el área metropolitana de Monterrey (AMM)	Incrementar la calidad de atención a clientes alcanzando un promedio porcentual menor o igual al 0.82% en las Anomalias de Lectura para el año 2013. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2013.	%	0.37
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Reparto de Facturas en el área metropolitana de Monterrey	0.9998	1	100.02%	Por la naturaleza del ciclo comercial, la determinación del avance físico es mensual. La meta es constante durante el año, ya que el avance absoluto de cada mes promedia el resultado del periodo.	4,586,777.00	1,528,967.00	33.33%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros.	Efectividad de Reparto AMM	Mantener la calidad de Reparto de Facturas mayor o igual al promedio porcentual de 99.98 para 2013.	%	100
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.	37155	Dirección Comercial	Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey	0.957	0.9306	97.24%	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.	9,053,899.00	3,018,049.00	33.33%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros.	Eficiencia Comercial en el área metropolitana de Monterrey (AMM)	El indicador mide el porcentaje de lo cobrado sobre lo facturado. El agua facturada es aquella parte del agua suministrada de la que el Organismo Operador lleva un registro y representa la fuente principal de ingresos. Para el año 2013, se tiene como meta un 95.7% de Eficiencia Comercial.	%	93.10
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	0.998	0.9984	100.04%	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.	6,301,833.00	2,100,668.00	33.33%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros.	Calidad de atención al Cliente por Reclamos AMM	Mantener la Calidad de Atención a Clientes mayor o igual al promedio porcentual de 99.80 para el año 2013.	%	99.84
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)	0.95	0.97	102.11%	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.	1,156,655.00	385,566.00	33.33%	El presupuesto anual corresponde a lo solicitado para Materiales, Gastos Generales y Gastos Financieros.	Eficiencia en llamadas recibidas en CIS	Mantener un porcentaje igual o mayor al 95% en el nivel de eficiencia en las llamadas recibidas en el CIS.	%	97.00
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Gerencia Comercial de Regiones Foráneas	Lectura de Medidores en los municipios no metropolitanos del Estado	1.0	0.9919	99.19%	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.	3,737,777.00	866,026.00	23.17%		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 100% en las Anomalias de Lectura para el año 2013. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2013.	%	99.19
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Gerencia Comercial de Regiones Foráneas	Reparto de Facturas en los municipios no metropolitanos del Estado	1.0	0.9963	99.63%	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.	3,114,814.00	721,688.00	23.17%		Efectividad de Reparto en los municipios no metropolitanos del Estado	Mantener la calidad de Reparto de Facturas al promedio porcentual de 100.00 para 2013.	%	99.63
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Gerencia Comercial de Regiones Foráneas	Eficiencia Comercial en los municipios no metropolitanos del Estado	0.9	0.7669	85.21%	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.	23,361,109.00	5,412,662.00	23.17%		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 2013, se tiene como meta un 90.0% de Eficiencia Comercial.	%	85.21
Mejorar los niveles de satisfacción del servicio que percibe el usuario.		Gerencia Comercial de Regiones Foráneas	Atención a Clientes por reclamos en los municipios no metropolitanos del Estado	1.0	0.9631	96.31%	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.	934,444.00	216,506.00	23.17%		Calidad de atención al Cliente en los municipios no metropolitanos del Estado	Mantener la Calidad de Atención a Clientes al promedio porcentual de 100.00 para el año 2013.	%	96.31
Continuar la modernización de las áreas operativas y administrativas del rganismo operador, así como con la mejora continua de los procesos con base en un Sistema de Calidad Normativa.	37155	Dirección de Administración	Seguridad e Higiene Industrial en el Estado	6,000.00	1,784.00	29.73%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.	0.00	0.00	0.00%	No se asigna presupuesto específico por parte de SADM para esta acción operativa. Los cursos de capacitación en materia de Seguridad Industrial son efectuados en coordinación con diversas instancias como la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción.	Capacitación en Materia de Seguridad	Se mide las horas hombre efectuadas contra las proyectadas de acuerdo al Programa Anual de Capacitación en Materia de Seguridad e Higiene. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2013.	Horas Hombre	1,784.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano en el Estado.	95.00%	99.00%	N/A	Este resultado no es acumulable ya que representa el porcentaje de cumplimiento de la normativa de las muestras de Agua para uso y consumo humano durante el periodo.					Calidad del Agua	Grado de cumplimiento del programa de vigilancia y evaluación de la calidad del agua para uso y consumo humano que es distribuido por SADM en el Estado, con lo indicado por la norma oficial NOM-176-SSA1-1998. El periodo de actualización de este indicador es mensual por lo que el último dato disponible corresponde a marzo de 2013.	%	99.00%

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2013**

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

Período del 1° de enero al 31 de diciembre

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

Objetivo Estratégico del PS o Línea de Acción del PED.	Unidad Responsable			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
Mantener en estándares de las normas oficiales mexicanas, los niveles de análisis y verificación de la calidad del agua potable, residual y residual tratado, así como los subproductos de los tratamientos.	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Potable en el Estado	230,000.00	52,885.00	22.99%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.	8,490,200.00	1,069,443.00	12.60%		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 primer trimestre de 2013.	Número de Análisis	52,885.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Análisis de Agua Residual en el Estado	70,000.00	19,342.00	27.63%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.					No. de análisis de Agua Residual	Corteo puntual de número de análisis realizados para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua residual. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al corteo puntual de análisis realizados al primer trimestre de 2013.	Número de Análisis	19,342.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Potable en el Estado	23,000.00	3,776.00	16.42%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.					No. de muestras de Agua Potable	Corteo puntual de número de muestras recolectadas para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua potable. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al corteo puntual de muestras recolectadas al primer trimestre de 2013.	Número de Análisis	3,776.00
	37155	Coordinación de Saneamiento	Muestreo de Agua Residual en el Estado	7,000.00	1,972.00	28.17%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.					No. de muestras de Agua Residual	Corteo puntual de número de muestras recolectadas para el cumplimiento con las Normas Oficiales que aplican para análisis de agua residual. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al corteo puntual de muestras recolectadas al primer trimestre de 2013.	Número de Análisis	1,972.00
Mantener en estándares de las normas oficiales mexicanas, los niveles de análisis y verificación de la calidad del agua potable, residual y residual tratado, así como los subproductos de los tratamientos.	37155	Coordinación de Saneamiento	Tratamiento del Agua Residual en el Estado.	30.00	36.99	n/a	La meta de esta acción operativa es mantener la eficiencia de remoción de demanda bioquímica de oxígeno (DBO) como carga contaminante menor a 30 mg/l de DBO en los sistemas de tratamiento del Estado durante cada mes del año por lo que el avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.	171,754,291.91	35,540,957.13	20.69%		Calidad de Agua Residual Tratada	Es la concentración de contaminantes de DBO en mg/L contenida en el agua tratada antes de su descarga al cuerpo receptor en el Estado de Nuevo León. El periodo de actualización de este indicador es trimestral por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2013.	mg/L de DBO5 mg/L	36.99
Reforzar las acciones de verificación de condiciones particulares de descarga, recolección, tratamiento y disposición final adecuada de las aguas residuales, manteniendo coordinación con todos los niveles de gobierno, a fin de contribuir con un medio ambiente sano y limpio.	37155	Coordinación de Saneamiento	Monitoreo de Descargas de Aguas Residuales en el Estado	600	147	24.50%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.	2,218,044.75	215,600.61	9.72%		Muestreo de Descargas Industriales de Aguas Residuales	Mide las muestras realizadas a las descargas de agua residual contra las programadas con el fin de monitorear la calidad del agua residual descargada por los usuarios a las redes de alcantarillado. El periodo de actualización del indicador acumulativo es mensual por lo que el último valor disponible corresponde al primer trimestre de 2013.	Muestras	147
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	688,000.00	449,317.00	73.90%	El avance absoluto corresponde al primer trimestre de 2013.	24,764,834.35	9,316,245.61	37.62%		Ciudadanos participantes en los programas de Cultura del Agua	Se realizan Campañas Escuelas, Conferencias, Exposiciones, visitas a las Plantas y Parques, Eventos y Talleres Didácticos, así como se conforman clubs de guardianes del agua. El periodo de actualización de este indicador acumulativo es mensual por lo que el último dato disponible corresponde al primer trimestre de 2013.	Ciudadanos	449,317.00
Aumentar la cobertura de los programas de apoyo en materia de agua y saneamiento a la población en condiciones de vulnerabilidad social.	37155	Dirección Comercial	Tarifa Preferencial para grupos vulnerables en el Estado	N/A	N/A	N/A	Esta acción operativa no tiene una meta específica ya que se detona con el acercamiento del ciudadano para adquirir esta tarifa preferencial. Se hace labor de difusión tanto en brigadas organizadas por Gobierno del Estado de Nuevo León así como en las ventanillas de las oficinas comerciales de la Institución.	0.00	0.00	0.00%	No se asigna presupuesto a esta acción ya que representa una porción muy baja de la actividad de atención a clientes	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial.	Hogares beneficiados por la tarifa preferencial en todo el Estado al primer trimestre de 2013.	Hogares	22,356.00

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 compilada por la Secretaría Administrativa de la Dirección General. Abril de 2013

Total: 1,468,981,158.45 223,089,547.52 15.19%

	Presupuesto Autorizado por el Consejo de Administración	Presupuesto Ejercido hasta el 1er Trimestre de 2013	Avance % / Presupuesto Anual
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (sin incluir aportaciones al fondo de pensiones)	1,789,218,232.00	420,109,632.30	23.75%
Servicios Personales para el área metropolitana de Monterrey (incluyendo aportaciones al fondo de pensiones)	1,979,218,232.00	472,609,632.30	23.88%
Servicios Personales para Servicios de Agua y Drenaje de Monterrey (todos los municipios del Estado) (incluyendo pensionados y jubilados, aportaciones al fondo de pensiones)	2,205,640,000.00	526,953,698.65	23.89%

Fuente: Dirección de Finanzas (Gerencia de Control Presupuestal) y Dirección de Administración (Gerencia de Recursos Humanos). Información compilada por la Secretaría Administrativa de la Dirección General. Abril 2013

<p>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.</p>	<p>NOTA: Al hacerse mención a todo el Estado, se hace referencia a los 51 municipios que comprende el Estado de Nuevo León.</p>
---	--

**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL (POA)
2013**

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

Periodo del 1° de enero al 31 de diciembre

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	
	Para efectos operativos y de la prestación de servicios de SADM, los municipios no metropolitanos son 42 municipios y una parte de García. N.D. No disponible															