

**INSTITUCIÓN:** SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (SADM)

**NOMBRE DEL PROGRAMA:** SUMINISTRO DE AGUA POTABLE

**TEMA DEL PED:** MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

**OBJETIVO:** ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA A MEDIANO Y LARGO PLAZO.

**ESTRATEGIA:** GESTIONAR DE MANERA INTEGRAL EL AGUA EN EL ESTADO.

**BENEFICIARIO (PO/AE):** USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	10,199,190,937			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	1,392,618,102	3,447,081,203	N.D.	
PORCENTAJE	13.65	33.80	N.D.	

**CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:** R36E22248

**CP CONAC "Modalidad":** E

**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022**

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES				AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2022	LÍNEA BASE 2021	AÑO							
							2022	2023	2024	2025	2026			2027
<b>FIN</b>	CONTRIBUIR A MANTENER LA CALIDAD DEL SUMINISTRO CONTINUO DE AGUA POTABLE MEDIANTE LA EFICIENCIA OPERATIVA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PARÁMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS QUE CUMPLEN CON LA NORMATIVIDAD DE AGUA POTABLE	(CANTIDAD DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO EN MUESTRAS DE AGUA POTABLE PARA LA NOM-179-SSA1-1998 / TOTAL DE PARAMETROS ANALIZADOS EN MUESTRAS DE AGUA POTABLE PARA LA NOM-179-SSA1-1998) * 100	ANUAL	100.00	100.00							BASE DE DATOS DE INDICADORES DE ANÁLISIS DE LAS MUESTRAS/ LABORATORIO CENTRAL	LAS FUENTES SUPERFICIALES Y SUBTERRANEAS CUENTAN CON LOS NIVELES DESEADOS PARA EL SUMINISTRO DE AGUA A LA POBLACIÓN
<b>PROPÓSITO</b>	LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY TIENEN ACCESO AL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE CUBIERTO	(HABITANTES CON SERVICIO DE AGUA POTABLE / TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100	ANUAL	98.93	98.90							REPORTE DE CANTIDAD DE USUARIOS DOMÉSTICOS SADM/POBLACION REPORTADA POR INEGI  ( <a href="http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m">http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m</a> )	EL ESTADO DE NUEVO LEÓN ALINEA UN PLAN HIDRÁULICO PARA PODER GARANTIZAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE
RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES				AVANCE FÍSICO						MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL	LÍNEA BASE	SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II	III			IV
<b>COMPONENTES</b>	C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS	PORCENTAJE DE AGUA POTABLE FACTURADOS	(METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADA / METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100	TRIMESTRAL	63.84	53.95			56.16	57.87	N.D.		REGISTRO COMERCIAL DE METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADO / REGISTRO DE METROS CÚBICOS DE EXTRACCIÓN DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y DIRECCIÓN COMERCIAL.	LAS FUENTES DE SUMINISTRO DE AGUA PERMANECEN CON NIVELES ÓPTIMOS Y LAS REDES E INFRAESTRUCTURA DE DISTRIBUCIÓN SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES DE OPERACIÓN
	C2. KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE INCORPORADOS	TASA DE CRECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN INCORPORADA	((KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T - KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T-1) / (KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN EN EL AÑO T-1)) * 100	TRIMESTRAL	1.43	1.37			0.52	0.79	1.11		REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN EL SISTEMA DE INFORMACION GEOGRAFICA (GIS) / DIRECCIÓN DE INGENIERIA	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRAFICA (GIS) SE ENCUENTRA EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS.
	C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA	PORCENTAJE DE USUARIOS BENEFICIADOS CON TARIFA PREFERENCIAL	(TOTAL DE USUARIOS BENEFICIADOS CON TARIFA PREFERENCIAL / TOTAL DE USUARIOS CON SERVICIO AGUA POTABLE) * 100	TRIMESTRAL	1.75	1.70			1.72	1.72	1.72		REPORTE SISTEMA OPEN / BASE DE DATOS DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIAL.	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NORMATIVA PARA LA TARIFA PREFERENCIAL
	C4. REPORTES DE FUGAS ATENDIDOS.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS / TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	99.40	98.05			97.12	96.87	N.D.		TOTALIDAD DE REGISTROS DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS / GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN (DIRECCIÓN DE OPERACIONES)	EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO
<b>C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS</b>									83.77	82.91	78.81		SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EXISTE EL RECURSO DE AGUA POTABLE Y LA FACILIDAD PARA REALIZAR EL CONTRATO. EL USUARIO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE CONTRATACIÓN
<b>ACTIVIDADES (Procesos)</b>	A1C1. REALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE CONTRATOS REALIZADOS PARA NUEVOS USUARIOS	(CONTRATOS REALIZADOS / CONTRATOS PROYECTADOS) * 100	TRIMESTRAL	96.74	90.94			90.95	93.16	95.38	96.74		
	A2C1. REALIZACIÓN DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDORES	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LAS ÓRDENES DE SERVICIO DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDOR	(NÚMERO DE REPORTES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA / REPORTES TOTALES DE INSTALACIÓN DE MEDIDOR) * 100	TRIMESTRAL	98.98	74.10			48.40	48.05	45.87		BASE DE DATOS DE OPERACIÓN / GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	LOS USUARIOS PERMITEN LA SUSTITUCIÓN O INSTALACIÓN DE LOS MEDIDORES
	A3C1. REALIZACIÓN DE TOMA DE LECTURA DE LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE EN GESTIÓN DE TOMA DE LECTURAS	(NÚMERO TOTAL DE LECTURAS TOMADAS / TOTAL DE TOMAS ACTIVAS) * 100	TRIMESTRAL	94.90	90.25			96.20	97.43	98.01		REPORTE DE TOMA DE LECTURAS DE MEDIDOR / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO, CLIMA, INFRAESTRUCTURA FACILITAN LAS CONDICIONES PARA LA CORRECTA MEDICIÓN.
									94.77	94.78	94.81	94.90		

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II			III	IV
ACTIVIDADES (Procesos)	A4C1. REALIZACIÓN DE CLAUSURA DE TOMAS IRREGULARES	PORCENTAJE DE TOMAS IRREGULARES CLAUSURADAS	(TOTAL DE TOMAS IRREGULARES CLAUSURADAS / TOTAL DE TOMAS IRREGULARES DETECTADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	100.00	100.00		BASE DE DATOS DE LA GERENCIA DE REGULARIZACIÓN DE CUENTAS / DIRECCIÓN COMERCIAL	SE RECIBEN DENUNCIAS CIUDADANAS PARA LA CLAUSURA DE TOMAS CLANDESTINAS
	<b>METAS</b>													
						100.00	100.00			100.00	100.00			
						91.56	63.18			48.11	47.35	47.04		SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL
<b>C2. KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE INCORPORADOS</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. REALIZACIÓN DE PLANOS DE OBRAS TERMINADAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE PLANOS DE OBRA	(PLANOS DE OBRAS REALIZADOS EN TIEMPO Y FORMA / TOTAL DE PLANOS DE OBRA) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	100.00	100.00		ESTADÍSTICAS GENERADAS EJECUTADAS COMO SE DETERMINA POR EL PROCEDIMIENTO /JEFATURA DE OBRAS (DIRECCIÓN DE INGENIERÍA)	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON BRINDAR LA INFORMACIÓN COMPLETA PARA LA REALIZACIÓN DE LA OBRA
	<b>METAS</b>													
						100.00	100.00			100.00	100.00	100.00		
						100.00	100.00			100.00	100.00	100.00		SISTEMA DE INFORMACIÓN SOFTXPERT / JEFATURA DE FACTIBILIDADES
<b>C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE TARIFA PREFERENCIAL	PORCENTAJE DE ESTUDIOS REALIZADOS PARA OTORGAR TARIFA PREFERENCIAL	(ESTUDIOS REALIZADOS / SOLICITUDES TOTALES DE TARIFA PREFERENCIAL) * 100	TRIMESTRAL	79.48	75.60			N.D.	N.D.	N.D.		SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN/ DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS SOLICITANTES COMPRUEBAN CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS
	<b>METAS</b>													
						44.63	52.57			70.37	79.48			
						85.64	83.00			100.00	100.00	100.00		SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN/ DIRECCIÓN COMERCIAL
<b>C4. REPORTE DE FUGAS ATENDIDOS.</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO.	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS	(LLAMADAS ATENDIDAS / LLAMADAS RECIBIDAS) * 100	TRIMESTRAL	92.67	70.00			59.02	57.37	58.28		REPORTES TELEFÓNICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA
	<b>METAS</b>													
						82.71	84.65			89.67	92.67			
						64.73	62.30			87.31	87.31	N.D.		BASE DE DATOS DE OPERACIÓN/ GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN
<b>OBSERVACIONES</b>														
C2. KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE INCORPORADOS : El incremento se debió a que la información recibida por el departamento depende de la información proporcionada por parte de la Gerencia de Supervisión que a su vez dependiera de los particulares (de fraccionadores y desarrolladores), centrales operativas de SADM y de información de obras de recursos propios y/o programas federales. La captura de dicha información dependerá de su tiempo de entrega a la Gerencia.														
C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA: los reportes del SAP de septiembre todavía no son procesados; esto sucede entre el día 10 y 15 de cada mes, por lo cual falta considerar el resultado de dicho mes para conocer el resultado final del indicador, el cual se estará reportando en la próxima actualización.														
A1C1. REALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE AGUA POTABLE: Se presentó una disminución en los contratos (general y los realizados por brigadas, ya que por la situación de desabasto se tomó la decisión de detener las acciones de brigadas de contratación de predios domésticos irregulares para evitar que el personal de SADM pudiera ser agredido por los ciudadanos ya que las áreas donde se trabaja la regularización, muchas de éstas se ubican dentro de las áreas que más tuvieron problemas con el agua. Se integra resultado de junio, se modifica el resultado del 2do trimestre.														
A2C1. REALIZACIÓN DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDORES: se realizan cambios en los resultados en el caso de Agua Potable, se debe a que se replanteó el indicador operativo a 7 días hábiles por lo que se modificaron los meses de enero a mayo, se continúan presentando desfases con el área operativa ya que es a través de ésta que se realiza la instalación de nuevos medidores.														
A3C1. REALIZACIÓN DE TOMA DE LECTURA DE LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE: se integra el dato de junio 2022.														
A5C1. REGULARIZACIÓN DE USUARIOS DOMÉSTICOS: la Subgerencia de Recuperación lleva a cabo censos previos, a finales de febrero ya no se contó con el personal para el corte por lo que esto afectó la contratación ya que los ciudadanos tienen mejor respuesta. Los predios que en el mes no contratan los servicios continúan siendo monitoreados y en la línea del tiempo parte de ellos realizan la contratación del servicio.														
A1C3. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE TARIFA PREFERENCIAL: Estudios realizados para tarifa preferencial, no se guarda una estadística y no siempre se realizan estudios socioeconómicos, el volumen de estudios que se realizan es muy pequeño y no es representativo.														
A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO: no se contaba con suficiente personal, además las llamadas recibidas se incrementaron por la carga de trabajo de la crisis del agua sin contar con todos los demás llamadas para atender las solicitudes relacionadas con el área comercial y el área operativa.														
C1, C4 Y A2C4 Se reportan como No dato debido a que no se ha procesado la información al 3er trimestre, el reporte se genera a partir del día 15 de cada mes														
Los datos del avance financiero quedaran pendientes debido a que no se cuenta con el cierre contable-presupuestal del mes de septiembre, debido a diversas operaciones (emergencia Hídrica) que están finalizando sus registros, por lo cual se puso como NO DATO, pero estaremos integrando el dato faltante en cuanto nos sea entregado por el área responsable.														

**INSTITUCIÓN:** SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY (SADM)  
**NOMBRE DEL PROGRAMA:** DRENAJE Y SANEAMIENTO  
**TEMA DEL PED:** MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES  
**OBJETIVO:** ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA A MEDIANO Y LARGO PLAZO  
**ESTRATEGIA:** REDUCIR LA HUELLA HÍDRICA EN EL ESTADO  
**BENEFICIARIO (PO/AE):** PERSONAS QUE HABITAN EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	1,207,619,721			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	67,226,284	346,266,938	N.D.	
PORCENTAJE	5.57	28.67	N.D.	

**CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:** R36E22249  
**CP CONAC "Modalidad":** E

**MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022**

RESUMEN NARRATIVO		INDICADORES			META ANUAL 2022	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO AÑO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA			2022	2023	2024	2025	2026			2027
					I	II	I	II	III	IV				
<b>FIN</b>	CONTRIBUIR AL CUMPLIMIENTO EN LA CALIDAD DEL AGUA RESIDUAL TRATADA MEDIANTE LA EFICIENCIA OPERATIVA	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVIDAD DE PARÁMETROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y MICROBIOLÓGICOS	(CANTIDAD DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO EN MUESTRAS DE AGUAS RESIDUALES TRATADAS PARA REÚSO / TOTAL DE PARÁMETROS ANALIZADOS EN MUESTRAS DE AGUAS RESIDUALES TRATADAS PARA REÚSO) * 100	ANUAL	100.00	100.00							BASE DE DATOS DE INDICADORES DE ANÁLISIS DE LAS MUESTRAS/ LABORATORIO CENTRAL	SEGUIR ESTRICTAMENTE UN PROGRAMA DE MUESTREOS CONFORME LO QUE MARCA LA NORMATIVIDAD PARA OFRECER UN SERVICIO DE CALIDAD.
<b>PROPÓSITO</b>	LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY TIENEN ACCESO AL SERVICIO DE DRENAJE Y SANEAMIENTO	PORCENTAJE DE DRENAJE SANITARIO CUBIERTO	(HABITANTES CON SERVICIO DE DRENAJE SANITARIO / TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN) * 100	ANUAL	98.83	97.00							REPORTE DE CANTIDAD DE USUARIOS DE DRENAJE SADM / REPORTE DE POBLACIÓN INEGI ( <a href="http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m">http://cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m</a> )	EL ESTADO DE NUEVO LEÓN ALINEA UN PLAN HIDRÁULICO PARA PODER GARANTIZAR EL SERVICIO DE DRENAJE.
<b>RESUMEN NARRATIVO</b>							SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II	III	IV		
<b>COMPONENTES</b>	C1. VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL FACTURADA	PORCENTAJE DE AGUA RESIDUAL FACTURADA	(METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA/ METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO) * 100	TRIMESTRAL	74.61	70.63			74.39	73.95	N.D.		REGISTROS DE OPERACIÓN DE LAS PLANTAS TRATADORAS / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO Y BASE DE DATOS DE COMERCIAL	QUE LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLAN CON LA NORMATIVIDAD VIGENTES Y OPEREN EN CONDICIONES ÓPTIMAS
									METAS					
									74.22	74.23	74.31	74.61		
	C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS	TASA DE CRECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN INCORPORADA	((KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T – KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T-1) / (KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO EN EL AÑO T-1) * 100	TRIMESTRAL	1.57	1.39			0.34	0.68	1.05		REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE
									METAS					
									0.51	0.90	1.29	1.57		
	C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA	PORCENTAJE DE REUTILIZACIÓN DEL AGUA	(METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA VENDIDA/METROS CÚBICOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	11.61	9.87			8.19	9.02	9.59		SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCIÓN COMERCIAL)	CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL
									METAS					
									10.81	11.28	11.41	11.61		
	C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS	PORCENTAJE DE REPORTES Y QUEJAS DE DRENAJE Y AGUA RESIDUAL ATENDIDOS	(TOTAL DE REPORTES ATENDIDOS / TOTAL DE REPORTES RECIBIDOS) * 100	TRIMESTRAL	90.49	88.76			87.48	84.47	N.D.		REGISTRO DE ÓRDENES DE SERVICIO RESUELTAS (DIRECCIÓN DE OPERACIONES) / SISTEMA OPEN (DIRECCIÓN COMERCIAL)	EL USUARIO FACILITA LAS CONDICIONES PARA LA ATENCIÓN DE LAS ÓRDENES DE SERVICIO
									METAS					
									83.90	85.61	87.83	90.49		
<b>C1. VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL FACTURADA</b>														
<b>ACTIVIDADES (Procesos)</b>	A1C1. REMOCIÓN DE CONTAMINANTES	PORCENTAJE DE REMOCIÓN DE MATERIA ORGÁNICA	(DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO INFLUENTE - DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO EFLUENTE / DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXÍGENO INFLUENTE) * 100	TRIMESTRAL	95.00	92.32			97.08	96.73	97.89		ESTADÍSTICAS DE REMOCIÓN DE CONTAMINANTES / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO	LAS CONDICIONES HIDROLÓGICAS SON FAVORABLES
									METAS					
									95.00	95.00	95.00	95.00		
	A2C1. CUMPLIMIENTO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA RESIDUAL TRATADA	PORCENTAJE DE PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE CALIDAD DE AGUA RESIDUAL TRATADA	(PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / TOTAL DE PARÁMETROS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	99.00	98.00			99.34	99.33	99.20		DECLARACIÓN TRIMESTRAL A LA CONAGUA/ COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO	EL MATERIAL REQUERIDO PARA DESINFECCIÓN ES PROPORCIONADO POR EL PROVEEDOR EN TIEMPO Y FORMA.
									METAS					
									99.00	99.00	99.00	99.00		
	A3C1. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD PARA CLORO RESIDUAL	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO CON LA NORMATIVIDAD	(CANTIDAD DE MONITOREOS DE CLORO RESIDUAL DENTRO DE NORMA NOM-179-SSA1-1998 / TOTAL DE MONITOREOS DE CLORO RESIDUAL PROGRAMADOS PARA LA NOM-179-SSA1-1998) * 100	TRIMESTRAL	98.00	97.00			98.17	98.54	98.47		ESTADÍSTICAS DE PARÁMETROS DE CLORO RESIDUAL / GERENCIA DE CALIDAD DEL AGUA	LAS MUESTRAS SE TOMAN ADECUADAMENTE CON BASE EN LA NORMA NOM-179-SSA1-1998
									METAS					
									98.00	98.00	98.00	98.00		
	A4C1. REALIZACIÓN DE MUESTREO AL TRATAMIENTO BIOLÓGICO DEL AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE MUESTRAS EN CUMPLIMIENTO DE DESINFECCIÓN DEL AGUA RESIDUAL TRATADA	(CANTIDAD DE MUESTRAS RECOLECTADAS Y ANALIZADAS / CANTIDAD TOTAL DE MUESTRAS PROGRAMADAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS AGUAS Y LOS RESIDUOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			93.89	93.65	97.88		CALIDAD DEL AGUA / DECLARACIÓN TRIMESTRAL A LA CONAGUA	LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLEN CON LA NORMATIVIDAD VIGENTES Y OPERAN EN CONDICIONES ÓPTIMAS
									METAS					
									100.00	100.00	100.00	100.00		

RESUMEN NARRATIVO	INDICADORES				META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	SEMESTRE			TRIMESTRE							
				I			II	I	II	III			IV	
<b>C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. REALIZACIÓN DE PLANOS DE OBRAS TERMINADAS DE DRENAJE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO EN TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE PLANOS DE OBRA	(PLANOS DE OBRAS REALIZADOS EN TIEMPO Y FORMA / TOTAL DE PLANOS DE OBRA) * 100	TRIMESTRAL	99.00	98.00			100.00	100.00	100.00		ESTADÍSTICAS GENERADAS EJECUTADAS COMO SE DETERMINA POR EL PROCEDIMIENTO / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON BRINDAR LA INFORMACIÓN COMPLETA PARA LA REALIZACIÓN DE LA OBRA O PROYECTO
							METAS				98.00	99.00		
	A2C2. REALIZACIÓN DE LICITACIÓN DE OBRAS DE DRENAJE	PORCENTAJE DE LICITACIONES PARA OBRAS	(TOTAL DE LICITACIONES REALIZADAS / TOTAL DE LICITACIONES SOLICITADAS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	100.00	100.00		ESTADÍSTICAS GENERADAS EN EL ÁREA DE PROYECTOS / DIRECCIÓN DE INGENIERÍA	EL SOLICITANTE CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LOS RECURSOS FEDERALES PARA EL PROYECTO SOLICITADO DE DRENAJE
							METAS				100.00	100.00		
<b>C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. REALIZACIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE CONSUMO POR SUMINISTRO DE AGUA TRATADA	(CONSUMOS REALES POR SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / CONSUMOS PROYECTADOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	94.00	91.00			94.57	94.54	80.22		INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS USUARIOS PAGAN PUNTUALMENTE POR EL CONSUMO DE AGUA RESIDUAL TRATADA
							METAS				92.00	93.00		
	A2C3. REALIZACIÓN DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE AGUA RESIDUAL	PORCENTAJE DE NUEVOS USUARIOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA	(NUEVOS USUARIOS DE AGUA RESIDUAL TRATADA REALES / INCREMENTO DE USUARIOS PROYECTADOS) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00	50.00	80.00		INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO SE ACERCA A REALIZAR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL TRATADA
							METAS				100.00	100.00		
	A3C3. REALIZACIÓN DEL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA EN COBRANZA	(IMPORTE COBRADO DE AGUA RESIDUAL TRATADA / IMPORTE PUESTO AL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA) * 100	TRIMESTRAL	88.10	84.66			113.07	89.41	88.30		INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO CUENTA CON LA CAPACIDAD FINANCIERA PARA REALIZAR EL PAGO DEL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL TRATADA
							METAS				70.77	77.13		
<b>C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS</b>														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS	(LLAMADAS TOTALES CONTESTADAS / LLAMADAS ENTRANTES) * 100	TRIMESTRAL	92.67	70.00			59.02	57.37	58.28		REPORTES TELEFONICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACION DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFONICA
							METAS				82.71	84.65		
	A2C4. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO RECIBIDOS	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO RECIBIDOS	(NÚMERO DE REPORTES RECIBIDOS / USUARIOS TOTALES) * 100	TRIMESTRAL	7.00	5.00			4.98	9.31	N.D.		BASE DE DATOS EN SOFTXPRT / GERENCIA DE ALCANTARILLADO	LOS USUARIOS REALIZAN LA SOLICITUD DE ALCANTARILLADO EN TIEMPO Y FORMA.
							METAS				7.00	7.00		
	A3C4. ATENCIÓN A REPORTES DE DRENAJE POR PERSONAL OPERATIVO	PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN.	(TOTAL DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE REPORTES / TOTAL DE PERSONAL EN PLANTILLA) * 100	TRIMESTRAL	35.27	31.77			83.65	83.65	N.D.		BASE DE DATOS DE OPERACIÓN / GERENCIA DE ALCANTARILLADO	LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES
							METAS				35.27	35.27		
<b>OBSERVACIONES</b>														
C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS: El incumplimiento se debió a que la información recibida por el departamento depende de la información proporcionada por parte de la Gerencia de Supervisión que a su vez dependiera de los particulares (de fraccionadores y desarrolladores), centrales operativas de SADM y de información de obras de recursos propios y/o programas federales. La captura de dicha información dependerá de su tiempo de entrega a la Gerencia.														
C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA: tenemos un gran usuario que debido a unos complementos de pago (CFDI's) no ha pagado sus servicios, en estos días ello quedará resuelto por lo que probablemente en el mes de octubre tengamos una eficiencia mayor al 100%.														
A1C3. REALIZACIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL: se presentó una disminución en el volumen facturado, como parte de la afectación en el suministro de ART a los usuarios.														
A2C3. REALIZACIÓN DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE AGUA RESIDUAL: se atrasó la reparación y liberación de la línea interpuerto, el entronque y la firma de SADM del contrato de JUMEX (que es el usuario a integrarse).														
A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO: no contamos con suficiente personal, además las llamadas recibidas se incrementaron por la carga de trabajo de la crisis del agua sin contar con todos los demás llamadas para atender las solicitudes relacionadas con el área comercial y el área operativa.														
C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA. los reportes del SAPy saneamiento de septiembre todavía no son procesados; esto sucede entre el día 10 y 15 de cada mes, por lo cual falta considerar el resultado de dicho mes para conocer el resultado final del indicador, el cual se estará reportando en la próxima actualización.														
C1, C4, A2C4, A3C4 Se reportan como No dato debido a que no se ha procesado la información al 3er trimestre, el reporte se genera a partir del día 15 de cada mes														
Los datos del avance financiero quedaran pendientes debido a que no se cuenta con el cierre contable-presupuestal del mes de septiembre, debido a diversas operaciones (emergencia Hídrica) que están finalizando sus registros, por lo cual se puso como NO DATO, pero estaremos integrando el dato faltante en cuanto nos sea entregado por el área responsable.														