



**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2022**

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	6,019,637,426	ND
PORCENTAJE	13.65	33.80	59.02	ND

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: R36E22248

CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2022

RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2022	LÍNEA BASE 2021	AVANCE FÍSICO AÑO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
							2022	2023	2024	2025	2026			2027
FIN	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	98.00						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
PROPÓSITO	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	ND						REPORTE DE CANTIDAD DE USUARIOS DOMÉSTICOS SADM/POBLACION REPORTADA POR INEGI (http://cuentame.inegi.org.mx/mo-nografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m)	EL ESTADO DE NUEVO LEÓN ALINEA UN PLAN HIDRAÚLICO PARA PODER GARANTIZAR EL SERVICIO DE AGUA POTABLE
RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
							SEMESTRE		TRIMESTRE					
COMPONENTES	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	I	II	I	II	III	IV	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
							56.15	58.94	57.96	57.11				
					METAS									
					61.00	61.97	62.90	63.84						
	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	I	II	I	II	III	IV	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 OBTENCION DE DATOS.
							0.52	0.79	1.11	1.43				
					METAS									
					0.36	0.72	1.07	1.43						
	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	I	II	I	II	III	IV	REPORTE SISTEMA OPEN / BASE DE DATOS DE LA DIRECCION DE COMERCIAL.	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NORMATIVA PARA LA TARIFA PREFERENCIAL
							1.72	1.72	1.72	1.72				
					METAS									
					1.74	1.74	1.75	1.75						
	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	I	II	I	II	III	IV	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
							96.69	96.45	94.14	93.90				
					METAS									
					98.12	98.43	98.88	99.40						
C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS													SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EXISTE EL RECURSO DE AGUA POTABLE Y LA FACTIBILIDAD PARA REALIZAR EL CONTRATO. EL USUARIO CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE CONTRATACIÓN
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	I	II	I	II	III	IV			
						83.77	82.91	76.36	76.48					
				METAS										
				90.95	93.16	95.38	96.74							

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)	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	46.51	47.16	BASE DE DATOS DE OPERACIÓN / GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	LOS USUARIOS PERMITEN LA SUSTITUCIÓN O INSTALACIÓN DE LOS MEDIDORES
					METAS				98.32	98.42	98.62	98.98		
ACTIVIDADES (Procesos)	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	98.08	98.08	REPORTES DE TOMA DE LECTURAS DE MEDIDOR / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO, CLIMA, INFRAESTRUCTURA FACILITEN LAS CONDICIONES PARA LA CORRECTA MEDICIÓN.
					METAS				94.77	94.78	94.81	94.90		
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	100.00	BASE DE DATOS DE LA GERENCIA DE REGULARIZACIÓN DE CUENTAS / DIRECCIÓN COMERCIAL	SE RECIBEN DENUNCIAS CIUDADANAS PARA LA CLAUSURA DE TOMAS CLANDESTINAS
					METAS				100.00	100.00	100.00	100.00		
ACTIVIDADES (Procesos)	A5C1. REGULARIZACIÓN DE USUARIOS DOMÉSTICOS	PORCENTAJE DE REGULARIZACIÓN DE PREDIOS DOMÉSTICOS (TOMAS DIRECTAS)	(NÚMERO DE CONTRATOS REALIZADOS PARA LA REGULARIZACIÓN DE PREDIOS DOMÉSTICOS / NÚMERO TOTAL DE USUARIOS DOMÉSTICOS IRREGULARES) * 100	TRIMESTRAL	91.56	63.18			48.11	47.35	47.70	44.65	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS USUARIOS HACEN USO DE FORMA LEGAL DEL SERVICIO PROPORCIONADO.
					METAS				56.55	66.40	77.97	91.56		
C2. KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE INCORPORADOS														
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	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
					METAS				100.00	100.00	100.00	100.00		
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C2. REALIZACIÓN DE LICITACIÓN DE OBRAS DE AGUA POTABLE	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	100.00	SISTEMA DE INFORMACIÓN SOFTXPERT / JEFATURA DE FACTIBILIDADES	EL SOLICITANTE CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LOS RECURSOS FEDERALES PARA EL PROYECTO SOLICITADO DE AGUA POTABLE
					METAS				100.00	100.00	100.00	100.00		
C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA														
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.	N.D.	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN/ DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS SOLICITANTES COMPRUEBAN CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS
					METAS				44.63	52.57	70.37	79.48		
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C3. ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA TARIFAS PREFERENCIALES A LOS USUARIOS.	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A ATENCIÓN DE SOLICITUDES PARA TARIFAS PREFERENCIALES	(NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES PARA TARIFA PREFERENCIAL ATENDIDAS / NÚMERO TOTAL DE SOLICITUDES PARA TARIFA PREFERENCIAL) * 100	TRIMESTRAL	85.64	83.00			100.00	100.00	100.00	100.00	SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL OPEN/ DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS SOLICITANTES CUMPLEN CON LOS REQUISITOS ESTIPULADOS EN LA NORMATIVA PARA LA TARIFA PREFERENCIAL
					METAS				81.92	83.80	84.84	85.64		
C4. REPORTES DE FUGAS ATENDIDOS.														
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	59.30	REPORTES TELEFÓNICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFÓNICA
					METAS				82.71	84.65	89.67	92.67		
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C4. ATENCIÓN A REPORTES DE AGUA POTABLE 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	64.73	62.30			52.23	52.30	55.31	55.41	BASE DE DATOS DE OPERACIÓN/ GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	LAS CONDICIONES METEREOLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES
					METAS				64.73	64.73	64.73	64.73		

OBSERVACIONES

Avance Financiero:al momento no se cuenta con el cierre contable-presupuestal del mes de diciembre. debido a diversas operaciones que están finalizando sus registro. tan pronto se actualice la información. reportaremos el dato.

Propósito: al momento no se cuenta con el cierre del mes de diciembre, debido a diversas operaciones que están finalizando sus registro, tan pronto se actualice la información, reportaremos el dato.

C3. TARIFA PREFERENCIAL OTORGADA: Es a corte de noviembre, todavía no está disponible la información del mes de diciembre, se compartira el dato cuando la informacion este actualizada.

C1. METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE FACTURADOS: con corte al mes de noviembre,se compartira el dato final una vez que realicen el corte al mes de diciembre.

A1C1. REALIZACIÓN DE NUEVOS CONTRATOS DE AGUA POTABLE: Es a corte de noviembre, todavía no está disponible la información del mes de diciembre, se compartira el dato cuando la informacion este actualizada. Se actualiza informacion del mes de septiembre.

A2C1. REALIZACIÓN DE NUEVAS INSTALACIONES DE MEDIDORES: Es a corte de noviembre, todavía no está disponible la información del mes de diciembre, se compartira el dato cuando la informacion este actualizada. Se actualiza informacion del mes de septiembre.

A3C1. REALIZACIÓN DE TOMA DE LECTURA DE LOS MEDIDORES DE AGUA POTABLE: Es a corte de noviembre, todavía no está disponible la información del mes de diciembre, se compartira el dato cuando la informacion este actualizada. Se actualiza informacion del mes de septiembre.

A5C1. REGULARIZACIÓN DE USUARIOS DOMÉSTICOS: Es a corte de noviembre, todavía no está disponible la información del mes de diciembre, se compartira el dato cuando la informacion este actualizada. Se actualiza informacion del mes de septiembre.

A1C3. REVISIÓN DE SOLICITUDES DE TARIFA PREFERENCIAL: NO SE GUARDA UNA ESTADÍSTICA Y NO SIEMPRE SE REALIZAN ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS

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		
<p>A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO. : el objetivo de calidad del centro de información y servicio es " MANTENER UN PORCENTAJE MENSUAL IGUAL O MAYOR AL 50% EN EL NIVEL DE EFICIENCIA EN LA LLAMADAS RECIBIDAS ", así que se cumplió con el objetivo de calidad, no se contó con suficiente personal</p> <p>FIN: Incumplimiento por fallas en la operación del sistema</p> <p>C4. REPORTES DE FUGAS ATENDIDOS: incremento en la cantidad de reportes debido a la contingencia por sequia</p> <p>A2C4. ATENCIÓN A REPORTES DE AGUA POTABLE POR PERSONAL OPERATIVO: falta de personal</p> <p>NOTA: ALGUNOS CORTES DE INFORMACIÓN SE REALIZAN DESPUES DE LA FECHA DE ENTREGA A SECRETARIA DE FINANZAS, POR LO CUAL ESTE DOCUMENTO SE ACTUALIZARA CON LOS DATOS FALTANTES TAN PRONTO COMO SE TENGAN.</p>											



**GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS
REPORTE DE AVANCE FÍSICO - FINANCIERO 2022**

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	901,371,940	ND
PORCENTAJE	5.57	28.67	74.64	ND

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: R36E22249
CP CONAC "Modalidad": E

MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2 0 2 2

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					
									2024	2025	2026			2027
FIN	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	99.19						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.
PROPÓSITO	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	ND						REPORTE DE CANTIDAD DE USUARIOS DE DRENAJE SADM / REPORTE DE POBLACIÓN INEGI (http://cuentame.inegi.org.mx/mo-nografias/informacion/nl/poblacion/default.aspx?tema=m)	EL ESTADO DE NUEVO LEÓN ALINEA UN PLAN HIDRÁULICO PARA PODER GARANTIZAR EL SERVICIO DE DRENAJE.
RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL	LÍNEA BASE	AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
							SEMESTRE		TRIMESTRE					
							I	II	I	II			III	IV
COMPONENTES	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	75.31	74.20	80.24	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
	C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS	TASA DE CRECIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA DE CONDUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN INCORPORADA	((KILOMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T – KILOMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO DEL AÑO T-1) / (KILOMETROS DE INFRAESTRUCTURA DE DRENAJE SANITARIO EN EL AÑO T-1) * 100	TRIMESTRAL	1.57	1.39			0.34	0.68	1.05	1.42	REGISTRO DE LOS KILÓMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN LA HERRAMIENTA DEL GIS / DIRECCIÓN DE INGENIERIA	EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) SE ENCUENTRE EN UN NIVEL DE FUNCIONAMIENTO ÓPTIMO PARA LA CAPTURA Y OBTENCIÓN DE DATOS. DE DRENAJE
									METAS					
	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	9.76	8.99	SISTEMA DE INFORMACION GERENCIAL OPEN /GERENCIA DE VENTA DE AGUA RESIDUAL TRATADA (DIRECCION COMERCIAL)	CRECIMIENTO DE USUARIOS REQUIEREN EL SERVICIO DE AGUA RESIDUAL
METAS														
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			87.79	85.71	86.06	83.60	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						
C1. VOLUMEN DE AGUA RESIDUAL FACTURADA														
ACTIVIDADES (Procesos)	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	97.58	97.17	ESTADÍSTICAS DE REMOCIÓN DE CONTAMINANTES / COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO	LAS CONDICIONES HIDROLÓGICAS SON FAVORABLES
	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	99.19	DECLARACIÓN TRIMESTRAL A LA CONAGUA/ COORDINACIÓN DE SANEAMIENTO	EL MATERIAL REQUERIDO PARA DESINFECCIÓN ES PROPORCIONADO POR EL PROVEEDOR EN TIEMPO Y FORMA.
									METAS					
	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	98.23	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		

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
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	102.82	CALIDAD DEL AGUA / DECLARACIÓN TRIMESTRAL A LA CONAGUA	LAS PLANTAS TRATADORAS DE AGUA CUMPLEN CON LA NORMAS OFICIALES VIGENTES Y OPERAN EN CONDICIONES ÓPTIMAS			
						METAS						100.00	100.00	100.00
C2. KILÓMETROS DE DRENAJE SANITARIO INCORPORADOS														
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	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	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	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	100.00
C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA														
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	94.58	78.93	91.35	85.23	INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	LOS USUARIOS PAGAN PUNTUALMENTE POR EL CONSUMO DE AGUA RESIDUAL TRATADA			
						METAS						92.00	93.00	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	62.50	INFORMACIÓN EN SISTEMA GERENCIAL OPEN / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO SE ACERCA A REALIZAR LA CONTRATACIÓN PARA SERVICIO DE AGUA RESIDUAL TRATADA			
						METAS						100.00	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	88.79	100.15	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	83.73
C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS														
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	59.30	REPORTES TELEFONICOS CALL CENTER / CENTRO DE INFORMACION DE SERVICIOS (CIS)	LOS USUARIOS REALIZAN EL REPORTE MEDIANTE LLAMADA TELEFONICA			
						METAS						82.71	84.65	89.67
A2C4. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES SERVICIO DE ALCANTARILLADO	PORCENTAJE DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE ALCANTARILLADO RECIBIDOS	(NÚMERO DE REPORTES RECIBIDOS / USUARIOS TOTALES) * 100	TRIMESTRAL	7.00	5.00	5.89	75.74	75.31	78.24	BASE DE DATOS EN SOFTEXPERT / GERENCIA DE ALCANTARILLADO	LOS USUARIOS REALIZAN LA SOLICITUD DE ALCANTARILLADO EN TIEMPO Y FORMA.			
						METAS						7.00	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	76.04	75.74	75.31	78.24	BASE DE DATOS DE OPERACIÓN / GERENCIA DE ALCANTARILLADO	LAS CONDICIONES METEREOLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECEN LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES			
						METAS						35.27	35.27	35.27

OBSERVACIONES

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.

Avance Financiero: al momento no se cuenta con el cierre contable-presupuestal del mes de diciembre, debido a diversas operaciones que están finalizando sus registro, tan pronto se actualice la información, reportaremos el dato.

Propósito: al momento no se cuenta con el cierre del mes de diciembre, debido a diversas operaciones que están finalizando sus registro, tan pronto se actualice la información, reportaremos el dato.

C4. REPORTES DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO Y RECLAMOS ATENDIDOS: se hace corrección de valores en trimestres anteriores, a partir de la evaluación de la información. Incremento en la cantidad de reportes

C3. AGUA RESIDUAL COMERCIALIZADA: La información es al corte de noviembre, cuando se tenga el reporte al mes de diciembre se mandará la actualización. Se actualiza mes de septiembre.

A1C3. REALIZACIÓN DE SUMINISTRO DE AGUA RESIDUAL: La información es al corte de noviembre, cuando se tenga el reporte al mes de diciembre se mandará la actualización. Se actualiza mes de septiembre.

A2C3. REALIZACIÓN DE AMPLIACIÓN DE COBERTURA DE AGUA RESIDUAL: pendiente por corte de cierre de año, se compartirá el dato cuando se cuente con la actualización.

A3C3. REALIZACIÓN DEL COBRO DE AGUA RESIDUAL TRATADA: pendiente por corte de cierre de año, se compartirá el dato cuando se cuente con la actualización.

A2C4. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES SERVICIO DE ALCANTARILLADO: se realizan modificaciones de valores, por evaluación de la información considerada.

FIN: Incumplimiento por fallas en la operación del sistema

A1C4. ATENCIÓN DE LLAMADAS PARA GENERAR ÓRDENES DE SERVICIO. : el objetivo de calidad del centro de información y servicio es " MANTENER UN PORCENTAJE MENSUAL IGUAL O MAYOR AL 50% EN EL NIVEL DE EFICIENCIA EN LA LLAMADAS RECIBIDAS ", así que se cumplió con el objetivo de calidad, no se contó con suficiente personal

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		
<p>A1C1. REMOCIÓN DE CONTAMINANTES: se actualiza mes de septiembre</p> <p>A3C4. ATENCIÓN A REPORTES DE DRENAJE POR PERSONAL OPERATIVO: se realizan modificaciones de valores, por evaluación de la información considerada.</p> <p>NOTA: ALGUNOS CORTES DE INFORMACIÓN SE REALIZAN DESPUÉS DE LA FECHA DE ENTREGA A SECRETARÍA DE FINANZAS, POR LO CUAL ESTE DOCUMENTO SE ACTUALIZARÁ CON LOS DATOS FALTANTES TAN PRONTO COMO SE TENGAN.</p>											