

INSTITUCIÓN:	SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY
NOMBRE DEL PROGRAMA:	SUMINISTRO DE AGUA POTABLE
EJE DEL PID:	GENERACIÓN DE RIQUEZA SOSTENIBLE
TEMA:	AGUA: RECURSO INVALUABLE
OBJETO:	GARANTIZAR EL SUMINISTRO SOSTENIBLE DE AGUA POTABLE Y SUFICIENCIA DE INFRAESTRUCTURA DE LA RED DE CONDUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y SANITARIA, BAJO UNA PERSPECTIVA DE OSMUNIMIÓN DE CONSUMO, ASÍ COMO LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN.
ESTRATEGIA:	IMPLEMENTAR ACCIONES PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL AGUA Y LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS.
LÍNEAS DE ACCIÓN:	EFECTUAR ACCIONES PARA LA REGULACIÓN Y LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD DEL AGUA. DESARROLLAR INSTRUMENTOS NORMATIVOS EN MATERIA DE CALIDAD DEL AGUA, EFICIENCIA HÍDRICA Y APROVECHAMIENTO DEL AGUA DE LLUVIA.
BENEFICIARIO (PO/AE):	PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE

VALOR DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO				
MONTO 1/	14,870,751,138			
AVANCE FINANCIERO				
TRIMESTRE	I	II	III	IV
MONTO	2,401,895,725			
PORCENTAJE	16.15			

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA:	E248
CP CONAC "Modalidad":	E

RESUMEN NARRATIVO		MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2025					AVANCE FÍSICO					MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
		INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2025	LÍNEA BASE 2021	AÑO							
							2022	2023	2024	2025	2026			2027
FIN	CONTRIBUIR A MANTENER UN SUMINISTRO ADECUADO DE AGUA POTABLE EN LA POBLACIÓN DE NUEVO LEÓN, MEDIANTE UNA INFRAESTRUCTURA EFICIENTE Y SUFICIENTE CON AGUA POTABLE CON CALIDAD	PORCENTAJE DE COBERTURA ANUAL DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	(NÚMERO DE HABITANTES QUE CUENTAN CON SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN AL AÑO T / TOTAL DE HABITANTES EN EL ESTADO DE NUEVO LEÓN AL AÑO T) * 100	ANUAL	99.25	99.22	99.24	99.24	99.18				REPORTE DE DATOS EN SÍNTESIS EJECUTIVA / GERENCIA DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO ECONÓMICO	CONTAR CON EL RECURSO HÍDRICO SUFICIENTE ALMACENADO ASÍ COMO CON LA INFRAESTRUCTURA EN CONDICIONES ÓPTIMAS
PROPÓSITO	LOS HABITANTES DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN CUENTAN CON AGUA POTABLE CON CALIDAD	PORCENTAJE ANUAL DE PARÁMETROS QUE CUMPLEN CON LAS NORMAS OFICIALES MEXICANAS DE CALIDAD DE AGUA POTABLE	(PARÁMETROS EN CUMPLIMIENTO EN MUESTRAS DE AGUA POTABLE DE ACUERDO A LA NORMATIVA APLICABLE AL AÑO T / PARÁMETROS TOTALES ANALIZADOS EN MUESTRAS DE AGUA POTABLE DE ACUERDO A LA NORMATIVA APLICABLE AL AÑO T) * 100	ANUAL	80.00	99.08	98.00	98.59	98.60				CAPTURA DE DATOS DE PARÁMETROS EN LA PLATAFORMA ELECTRÓNICA EN USO / COORDINACIÓN DE CALIDAD DEL AGUA	LA CALIDAD DEL AGUA POTABLE CUMPLE CON LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS EN LA NOM-179-SSA1 VIGENTE DE AGUA PARA USO Y CONSUMO HUMANO, PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 22 DE OCTUBRE DE 2020
RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	INDICADORES FÓRMULA	FRECUENCIA	META ANUAL 2025	LÍNEA BASE	SEMESTRE		AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS
							I	II	I	II	III	IV		
COMPONENTES	C1. MEDIDORES DE AGUA POTABLE INSTALADOS	PORCENTAJE MEDIDORES DE AGUA POTABLE INSTALADOS EN TIEMPO Y FORMA AL TRIMESTRE ACTUAL	(MEDIDORES INSTALADOS DE NUEVOS CONTRATOS DE AGUA POTABLE EN 7 DÍAS HÁBILES O MENOS AL TRIMESTRE I DEL AÑO T / TOTAL DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE INSTALADOS AL TRIMESTRE I DEL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	80.00	0.00			75.18				REPORTE MENSUAL DE INSTALACIÓN DE MEDIDORES POR NUEVOS CONTRATOS (SAP IS-U) / DIRECCIÓN COMERCIAL	EL USUARIO DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY REALIZA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE
							METAS							
							80.00	80.00	80.00	80.00				
	C2. AGUA POTABLE REGISTRADA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA FÍSICA DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE ACTUAL	(METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE REGISTRADA AL TRIMESTRE I DEL AÑO T / METROS CÚBICOS DE AGUA POTABLE SUMINISTRADO AL TRIMESTRE I DEL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	57.74	56.55			52.74				REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN EXTRAÍDO DEL SISTEMA COMERCIAL EN USO (SAP IS-U) / DIRECCIÓN COMERCIAL REGISTRO DE EXTRACCIÓN DE METROS CÚBICOS DE LAS FUENTES DE ABASTECIMIENTO / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	LAS FUENTES DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE SE ENCUENTRAN EN NIVELES ÓPTIMOS
							METAS							
							56.07	56.56	57.26	57.74				
	C3. FUGAS DE AGUA POTABLE ATENDIDAS	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A REPORTES DE FUGAS DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE ACTUAL	(NÚMERO DE REPORTES DE FUGAS DE AGUA POTABLE ATENDIDOS EN TIEMPO Y FORMA AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE REPORTES DE FUGAS DE AGUA POTABLE RECIBIDOS AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	97.75	98.00			99.15				REGISTRO DEL TOTAL DE REPORTES DE FUGAS RECIBIDOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY REPORTAN LAS FUGAS DE AGUA EN LOS CANALES OFICIALES
							METAS							
							97.63	97.89	97.81	97.75				
C1. MEDIDORES DE AGUA POTABLE INSTALADOS														
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C1. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	TASA DE VARIACIÓN DE USUARIOS CONECTADOS A LA RED DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE ACTUAL	[USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO AL TRIMESTRE I AL AÑO T - USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO AL TRIMESTRE I AL AÑO T-1] / USUARIOS CON SERVICIO DE AGUA POTABLE CONTRATADO AL TRIMESTRE I AL AÑO T-1] * 100	TRIMESTRAL	2.00	3.19			0.41				REPORTE MENSUAL DE FACTURACIÓN EXTRAÍDO DEL SISTEMA COMERCIAL EN USO (SAP IS-U) / DIRECCIÓN COMERCIAL	SE CUENTA CON LA PLANTILLA DE PERSONAL Y LOS RECURSOS MATERIALES SUFICIENTES PARA LA INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO OPERA A TRAVÉS DE LOS CANALES OFICIALES DE AGUA Y DRENAJE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE
							METAS							
							0.56	1.06	1.56	2.00				
	A2C1. VERIFICACIÓN DE SOLICITUDES PARA INSTALACIÓN DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE ATENCIÓN A SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN DE MEDIDORES DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE ACTUAL	(NÚMERO DE SOLICITUDES PARA VERIFICACIÓN DE MEDIDORES ATENDIDAS A TIEMPO AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE SOLICITUDES PARA VERIFICACIÓN DE MEDIDORES RECIBIDAS TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	100.00	100.00			100.00				REGISTRO DEL TOTAL DE SOLICITUDES RECIBIDAS PARA VERIFICACIÓN DE MEDIDORES / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	SE CUENTA CON LA PLANTILLA DE PERSONAL Y LOS RECURSOS MATERIALES SUFICIENTES PARA REALIZAR LA VERIFICACIÓN DE SOLICITUD DE MEDIDOR Y LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS Y EL USUARIO FAVORECE LA ATENCIÓN Y SOLUCIÓN DE LOS REPORTES
							METAS							
							100.00	100.00	100.00	100.00				
	A3C1. REVISIÓN DE LECTURAS DE ANOMALÍAS EN MEDIDORES	PORCENTAJE DE ANOMALÍAS EN LECTURAS DE MEDIDOR AL TRIMESTRE ACTUAL	(NÚMERO DE LECTURAS CON ANOMALÍAS AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE LECTURAS TOMADAS AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	1.50	0.91			2.29				REGISTRO DEL TOTAL DE ANOMALÍAS DETECTADAS A TRAVÉS DE LA LECTURA DE MEDIDOR / DIRECCIÓN COMERCIAL	SE CUENTA CON PERSONAL Y EL EQUIPO NECESARIO PARA DETECCIÓN DE ANOMALÍAS DE LECTURAS Y EL MEDIDOR ESTÁ EN UNA ZONA VISIBLE Y EN BUENAS CONDICIONES PARA REALIZAR LA LECTURA PROGRAMADA
							METAS							
							1.50	1.50	1.50	1.50				

RESUMEN NARRATIVO		INDICADOR	INDICADORES		META ANUAL 2025	LÍNEA BASE	SEMESTRE		AVANCE FÍSICO				MEDIOS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS		
			FÓRMULA	FRECUENCIA			I	II	I	II	III	IV				
C2. AGUA POTABLE REGISTRADA																
ACTIVIDADES (Procesos)	A1C2. RENOVACIÓN Y/O REPARACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTOS EN AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTOS EN AGUA POTABLE RENOVADA Y/O REPARADA AL TRIMESTRE ACTUAL	(CANTIDAD DE KILOMETROS RENOVADOS Y/O REPARADOS DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTOS EN AGUA POTABLE AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE KILOMETROS DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTOS EN AGUA POTABLE AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	100.00	0.00			100.00				REGISTRO DE KILOMETROS DE INFRAESTRUCTURA EN ACUEDUCTOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	SE TIENEN LOS RECURSOS FINANCIEROS Y HUMANOS PARA REALIZAR LA RENOVACIÓN Y/O REPARACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTOS DE AGUA POTABLE Y LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS		
							METAS				100.00	100.00			100.00	100.00
	A2C2. REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTO EN TANQUES DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS EN TANQUES AL TRIMESTRE ACTUAL	(NÚMERO DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS EN TANQUES AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS EN TANQUES AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	100.00	90.15			100.00				PROGRAMA DE MANTENIMIENTOS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	SE TIENEN LOS RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS SUFICIENTES PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO EN TANQUES Y LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS		
							METAS				100.00	100.00			100.00	100.00
	A3C2. REALIZACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A POZOS Y BOMBEO DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A POZOS Y BOMBEO AL TRIMESTRE ACTUAL	(NÚMERO DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS A POZOS Y BOMBEO PROGRAMADOS AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	84.98	0.00			99.60				PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS (FO-OPR-PR-37) / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	SE TIENEN LOS RECURSOS HUMANOS Y FINANCIEROS SUFICIENTES PARA REALIZAR EL MANTENIMIENTO EN POZOS Y BOMBEO Y LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS		
							METAS				84.98	85.02			85.00	84.98
	A4C2. OPERACIÓN DE MACROMEDIDORES DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE MACROMEDIDORES EN OPERACIÓN AL TRIMESTRE ACTUAL	(NÚMERO DE MACROMEDIDORES EN OPERACIÓN AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE MACROMEDIDORES INSTALADOS AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	96.15	95.07			85.33				PROGRAMA DE VERIFICACIÓN DE MACROMEDIDORES / DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS E INNOVACIÓN	SE CUENTA CON EL PERSONAL Y RECURSOS FINANCIEROS SUFICIENTES PARA EL SEGUIMIENTO DE LA OPERACIÓN DE LOS MACROMEDIDORES Y LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS		
							METAS				85.33	89.47			93.51	96.15
	C3. FUGAS DE AGUA POTABLE ATENDIDAS															
	ACTIVIDADES (Procesos)	A1C3. RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE REPORTES DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE ATENCIÓN A LLAMADAS DE REPORTES AL TRIMESTRE ACTUAL	(NÚMERO DE LLAMADAS DE REPORTES ATENDIDAS AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE LLAMADAS DE REPORTES RECIBIDAS AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	59.54	59.15			67.86				REPORTE DE ACTUACIÓN IVR-CALL CENTER DEL CENTRO DE INFORMACIÓN Y SERVICIO/ CENTRO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS (CIS)	SE CUENTA CON EL PERSONAL Y LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA SUFICIENTE PARA LA ATENCIÓN DE LLAMADAS Y LOS USUARIOS REPORTAN LAS FUGAS EN LOS CANALES OFICIALES DEL SERVICIOS DE AGUA Y DRENAJE DE MONTERREY	
								METAS				59.54	59.54			59.54
		A2C3. ASIGNACIÓN DE PERSONAL PARA ATENDER LOS REPORTES DE FUGAS DE AGUA POTABLE	PORCENTAJE DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE ACTUAL	(TOTAL DE PERSONAL OPERATIVO ASIGNADO PARA LA ATENCIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE PERSONAL REQUERIDO PARA ATENCIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	84.21	76.10			75.87				BASE DE DATOS DE OPERACIÓN/ GERENCIA DE DISTRIBUCIÓN	SE CUENTA CON LA PLANTILLA Y EQUIPO NECESARIO PARA LA ATENCIÓN DE FUGAS DE AGUA POTABLE Y LAS CONDICIONES CLIMATOLÓGICAS SON ÓPTIMAS	
METAS								84.21	84.21	84.21	84.21					
A3C3. DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES DE AGUA POTABLE		PORCENTAJE DE DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES AL TRIMESTRE ACTUAL	(NÚMERO DE FUGAS DETECTADAS POR CONCEPTO NO VISIBLES AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE FUGAS DETECTADAS AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	1.45	1.32			1.55				REGISTRO PARA DETECCIÓN DE FUGAS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	SE TIENE EL PERSONAL, RECURSOS MATERIALES, FINANCIEROS SUFICIENTES Y LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS PARA REALIZAR LA DETECCIÓN DE FUGAS NO VISIBLES		
							METAS				1.42	1.43			1.44	1.45
A4C3. RENOVACIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE		PORCENTAJE DE INFRAESTRUCTURA DE RED DE AGUA POTABLE RENOVADA Y/O REPARADA AL TRIMESTRE ACTUAL	(CANTIDAD DE KILOMETROS RENOVADOS Y/O REPARADOS DE LA RED DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE I AL AÑO T / TOTAL DE KILOMETROS DE LA RED DE AGUA POTABLE AL TRIMESTRE I AL AÑO T) * 100	TRIMESTRAL	0.03	0.00			0.01				REGISTRO DE LÍNEAS INCORPORADAS / DIRECCIÓN DE OPERACIONES	SE TIENEN LOS RECURSOS FINANCIEROS Y HUMANOS PARA REALIZAR LA RENOVACIÓN Y/O REPARACIÓN DE LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DE AGUA POTABLE Y LAS CONDICIONES METEOROLÓGICAS SON ÓPTIMAS		
							METAS				0.01	0.01			0.02	0.03
OBSERVACIONES																
C1 - SE PRESENTÓ UN RESULTADO MENOR A LO PROYECTADO PARA EL TRIMESTRE; EL INDICADOR REGISTRA DATOS DEL PERIODO ENERO - FEBRERO, DERIVADO A QUE LOS CORTES DE INFORMACIÓN POR TEMAS DE PROCESOS SE GENERAN POSTERIOR A LA FECHA DE ENTREGA.																
C2 - SE PRESENTÓ UN VALOR MENOR A LO PROYECTADO; EL INDICADOR REGISTRA DATOS DE ENERO - FEBRERO, DERIVADO A QUE LOS CORTES DE INFORMACIÓN POR TEMAS DE PROCESOS SE GENERAN POSTERIOR A LA FECHA DE ENTREGA.																
A1C1 - SE PRESENTÓ UN RESULTADO MENOR A LO PROYECTADO PARA EL TRIMESTRE; EL INDICADOR REGISTRA DATOS DEL PERIODO ENERO - FEBRERO, DERIVADO A QUE LOS CORTES DE INFORMACIÓN POR TEMAS DE PROCESOS SE GENERAN POSTERIOR A LA FECHA DE ENTREGA.																
A3C1 - SE PRESENTÓ UN RESULTADO SUPERIOR A LO PROYECTADO PARA EL TRIMESTRE; EL INDICADOR REGISTRA DATOS DEL PERIODO ENERO - FEBRERO, DERIVADO A QUE LOS CORTES DE INFORMACIÓN POR TEMAS DE PROCESOS SE GENERAN POSTERIOR A LA FECHA DE ENTREGA.																
A3C2 - SE PRESENTÓ UN RESULTADO MAYOR A LO PROYECTADO PARA EL TRIMESTRE.																
A1C3 - EL AUMENTO EN LA ATENCIÓN DE LLAMADAS SE DEBE A LA IMPLEMENTACIÓN DEL NUEVO PROTOCOLO PARA LA GESTIÓN DE CASOS RELACIONADOS CON ERRORES DE LECTURA Y LA ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS, LOS CUALES SE ESTÁN MANEJANDO DE MANERA DIGITAL.																
A2C3 - SE PRESENTÓ UN RESULTADO MENOR A LO PROYECTADO PARA EL TRIMESTRE.																
A3C3 - SE PRESENTÓ UN RESULTADO SUPERIOR A LO PROYECTADO PARA EL TRIMESTRE.																