

# Agua y Saneamiento



En León, Gto. todo un éxito la

# XXIII CONVENCION

## XI Reunión ANAC

ANEAS impartió conferencia



## CMA

Reeligen a ANEAS como Gobernador



## 5º Encuentro

Nacional de Playas Limpias



AÑO 9 / NÚMERO 33 - OCT / NOV / DIC / 2009



## Mejoras

Tecnología de vanguardia que permite mejorar la gestión y la atención al usuario

# SADM implementa sistema de indicadores comerciales

**S**ervicios de Agua y Drenaje de Monterrey (SADM), Organismo Operador dirigido por el Ing. **Emilio Rangel Woodyard**, implementó recientemente un moderno sistema de indicadores de gestión que incorpora tecnología de información de punta para facilitar la toma de decisiones de aspecto comercial, agilizando la obtención y análisis de información.

La Dirección Comercial de **SADM**, encabezada por el Ing. **Tomás Garza Guillén**, cuenta ahora con una herramienta para que sus ejecutivos tengan acceso a información actualizada, tomada día a día directamente de las transacciones operadas en su sistema de gestión comercial mediante una conexión directa que asegura el uso de datos reales, confiables y consistentes.

El sistema consta de una serie de pantallas con la información más relevante presentada en tablas y gráficas, con navegación en el tiempo y con facilidades para comparar y analizar datos; y al cual se pueden incorporar pantallas de análisis creadas por los propios usuarios.

El componente principal del sistema de información ejecutiva es un motor de "inteligencia de negocios" que permite mostrar, interpretar y analizar grandes volúmenes de información en forma sencilla e intuitiva y sin el cual sería imposible su aprovechamiento.

En el sistema de indicadores la información se divide en dos grandes apartados:

- **Desempeño Económico:** Cubre indicadores asociados a dinero, permitiendo el seguimiento y evaluación de las sucursales. Algunas de las métricas que se evalúan son el importe cobrado, eficiencia comercial, consumo e importe facturado y real, cantidad de usuarios, importe de cartera y meses de adeudo, etc.,

permitiendo análisis por oficina y tipo de oficina, región y/o municipio, tarifa, clase de uso, concepto de adeudo y medio de recaudo, entre otros.

- **Desempeño Funcional:** Cubre indicadores asociados al volumen de operación comercial, a la calidad (ISO) y al seguimiento a transacciones especiales (por ejemplo, refacturaciones). Algunas de las métricas son cantidad de reclamos y órdenes de servicio con porcentaje objetivo y tiempo de atención, cantidad y calidad de lecturas, instalaciones pendientes; permite análisis por tipo de anomalía de lectura, tipo de reclamo, tiempo de atención, tipo y/o estatus de orden de servicio, etc.

El sistema es ahora la fuente autorizada dentro de **SADM** para proveer información tanto para uso interno como para entidades externas (incluyendo el Gobierno del Estado, el Congreso Local, las diferentes administraciones municipales, **ANEAS**, **CONAGUA** y **ANAC**, entre otros).



El proyecto de desarrollo fue liderado por la Gerencia del Sistema de Gestión Comercial en conjunto con una empresa local de informática con experiencia en el sector agua potable, contando con el apoyo de la Gerencia de Informática e Involucramiento de la Dirección General.

El empleo de sistemas de indicadores es acorde a los lineamientos de **CONAGUA** para los Organismos Operadores del país, así como a las prácticas de instituciones de clase mundial, y permite a **SADM** continuar a la vanguardia en tecnologías y procedimientos para mejorar la gestión y la atención al usuario del servicio de agua potable. El Organismo busca ahora generalizar el uso de esta tecnología, extendiendo sus beneficios a áreas administrativas y operativas.

En [www.sysatlantis.com.mx/indicadores](http://www.sysatlantis.com.mx/indicadores) encontrará información relevante del sistema, incluso puede ver algunas pantallas. Para mayor información, comuníquese al (81) 8358-3633.

