



INFORME ANUAL 2025

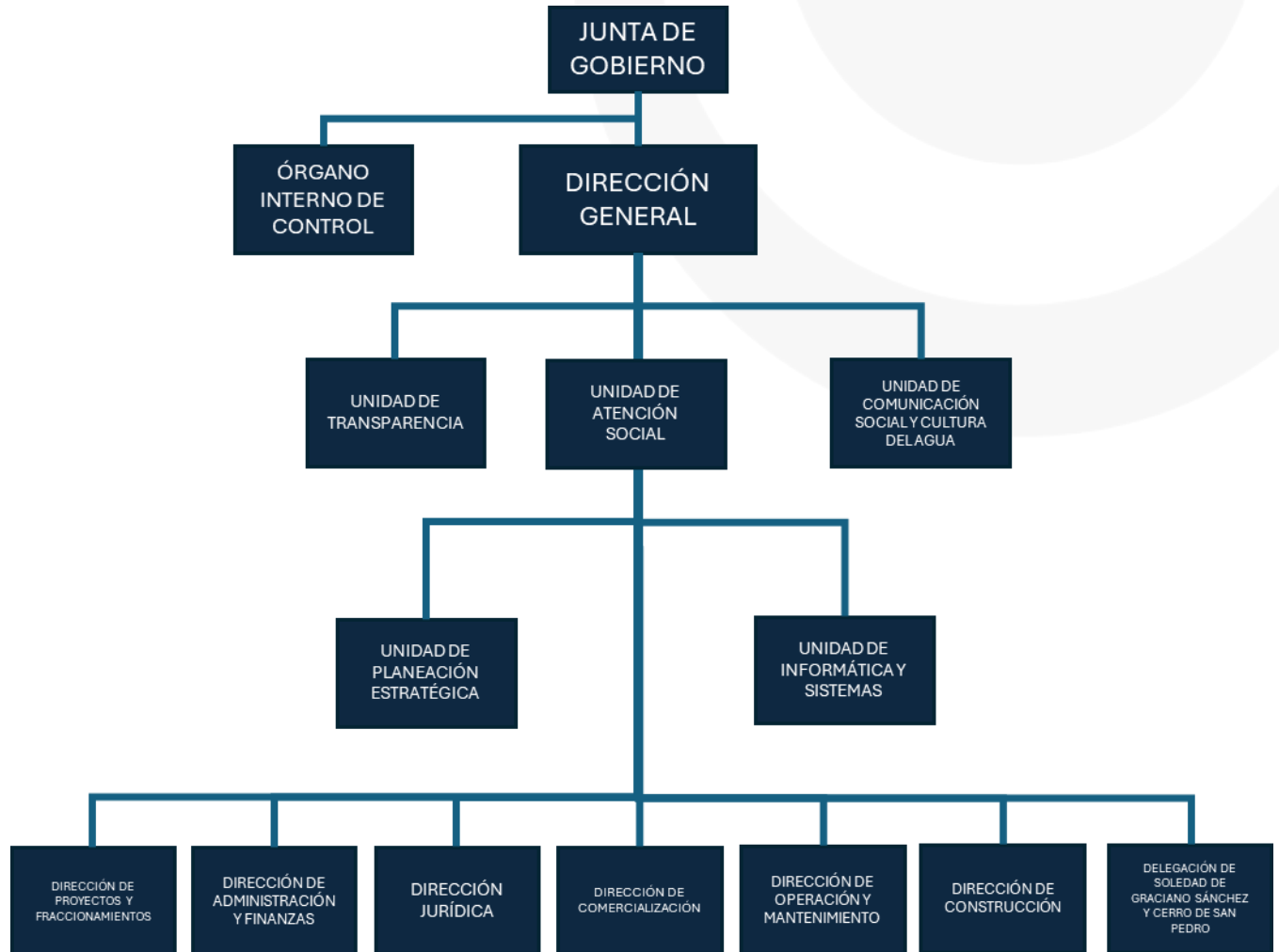


www.interapas.mx

ÍNDICE.

1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2025.....	3
2. PRESENTACIÓN.....	4
3. INFORME DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS.....	5
3.1. DETALLE POR ÁREA ADMINISTRATIVA.....	5
4. INDICADORES DE RESULTADOS.....	20
4.1. Generalidades.....	20
4.2. Resultados Indicadores.....	20
4.3. Balance General.....	21
5. CONSIDERACIONES FINALES.....	22

1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2025.



2. PRESENTACIÓN.

En el contexto actual de gestión hídrica en la zona metropolitana de San Luis Potosí, caracterizado por desafíos técnicos, financieros, sociales y ambientales, la presentación pública del informe de resultados del ejercicio 2025¹ no es solo una obligación institucional: es un acto de responsabilidad, transparencia y compromiso con la ciudadanía. Este informe es el reflejo de un esfuerzo institucional por garantizar el acceso, la calidad y la sostenibilidad del servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Al compartir de manera clara y accesible los logros, retos, indicadores y decisiones estratégicas, el Organismo fortalece la confianza pública, promueve la rendición de cuentas y abre espacios para la participación informada.

En concordancia con el Programa Presupuestario presentado y autorizado en la Junta de Gobierno se marcaron los siguientes ejes prioritarios:

1. Operación y Mantenimiento (extracción, distribución y saneamiento).
2. Comercialización (facturación y cobranza).
3. Gestión Integral del Agua.

Así mismo mediante la MIR se plantearon los propósitos, fines, componentes y actividades que marcan los indicadores de resultados y que dan seguimiento al cumplimiento de metas y objetivos institucionales presentados en los informes trimestrales del ejercicio.² Así mismo este informe considera los aspectos relevantes y con base en las recomendaciones emitidas por las entidades de fiscalización, así como en las mejores prácticas en la materia y que es aplicable para los Organismos de agua.

Presentar el informe de resultados no es solo cerrar un ciclo administrativo: es abrir una conversación pública sobre el presente y el futuro del agua. Es reconocer lo logrado, asumir lo pendiente y renovar el compromiso con los usuarios y la ciudadanía en general.

1

[http://www.cegaipslp.org.mx/HV2024Dos.nsf/nombre_de_la_vista/EB7AE0612F39FF3F06258C7700639DDE/\\$File/PRES_UPUESTO+DE+EGRESOS+INTERAPAS+2025+\(10-ENE-2025\)_0Yz9K+\(1\).pdf](http://www.cegaipslp.org.mx/HV2024Dos.nsf/nombre_de_la_vista/EB7AE0612F39FF3F06258C7700639DDE/$File/PRES_UPUESTO+DE+EGRESOS+INTERAPAS+2025+(10-ENE-2025)_0Yz9K+(1).pdf)

² <https://interapas.mx/contabilidad-gubernamental-2>

3. INFORME DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS.

3.1. DETALLE POR ÁREA ADMINISTRATIVA.

3.1.1. DIRECCIÓN DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.

Objetivo General. Garantizar la continuidad y calidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento mediante la gestión integral de los procesos de extracción, potabilización y mantenimiento, así como el fortalecimiento de la infraestructura hidráulica para optimizar la atención a los usuarios en la zona de influencia del Organismo.

Durante este 2025, la Dirección de Operación y Mantenimiento cumplió con su objetivo estratégico de coordinar y supervisar los procesos de extracción, suministro y potabilización de agua en la zona metropolitana. Uno de los logros más significativos fue el desempeño de la Subdirección de Suministro de Agua en Pipa, que **logró superar su meta anual al distribuir un total de 1,070,000 m³ de agua potable de forma gratuita a la población.** Este esfuerzo fue fundamental para **mitigar el impacto en zonas sin conexión a la red o afectadas por fallas en el equipamiento de los pozos,** asegurando el acceso al recurso vital en momentos críticos.

En materia de mantenimiento y eficiencia electromecánica, el área operativa superó ampliamente sus metas de atención técnica para evitar paros prolongados en las fuentes de abastecimiento. El personal del área **realizó 1,324 intervenciones** para restablecer equipos de bombeo afectados por fallas eléctricas. De igual forma, se realizaron **700 trabajos de restauración en sistemas de rebombeo.** Estas acciones de respuesta inmediata fueron complementadas con un sólido programa de **mantenimiento preventivo consistente en 981 servicios técnicos.**

Para fortalecer la capacidad de respuesta y la eficiencia del sistema, la Dirección de Operación y Mantenimiento implementó un plan de modernización que incluyó el **reemplazo y adquisición de 30 bombas sumergibles nuevas.** Esta inversión

estratégica permitió aumentar el gasto de agua y mejorar la eficiencia de los pozos, reduciendo la vulnerabilidad del sistema ante fallas mecánicas. Asimismo, **se llevaron a cabo 50 mantenimientos correctivos a rebombes** y se **atendieron 57 reportes de restablecimiento** de cuchillas eléctricas causadas por factores externos, garantizando que la infraestructura de control y distribución operara en condiciones óptimas durante todo el ejercicio.

Finalmente, el compromiso del personal de la Dirección se reflejó en la **supervisión constante de los niveles de abatimiento en 32 equipos de bombeo** y la ejecución de **mantenimientos correctivos especializados en 13 pozos estratégicos**. Gracias a este enfoque integral, se logró mantener la continuidad de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

3.1.2. DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN.

Objetivo General. Mejorar el proceso de facturación disminuyendo inconsistencias que obstaculicen el pago oportuno y regularización del cliente moroso a través de la atención al cliente, negociación y suspensión de nuestros servicios, con la finalidad de generar ingreso al Organismo Operador por concepto de la contraprestación de nuestros servicios.

Durante el ejercicio 2025, la Dirección de Comercialización logró una transformación significativa en la experiencia del usuario mediante la implementación de herramientas digitales. La difusión de la aplicación **InterAPPas** y la adopción de un sistema de turnos digitales permitieron agilizar la organización y el seguimiento de los trámites, reduciendo notablemente la afluencia física en las oficinas y **optimizando los tiempos de espera**. Un avance excepcional en este rubro fue la reducción del tiempo de respuesta para brindar alternativas de solución en atención al cliente, el cual pasó de un estándar de cuatro meses a tan solo **un mes**, garantizando una gestión mucho más dinámica y efectiva.

En materia de recuperación financiera, la dirección ejecutó una estrategia integral de cobro que arrojó resultados históricos. A través de gestiones personalizadas como avisos, invitaciones y notificaciones, se atendió a **307,394 clientes logrando una recuperación de \$173,428,243**. Complementariamente, las acciones de suspensión y reconexión de servicios permitieron recuperar **\$92,072,559**, fortaleciendo significativamente los ingresos destinados a la operación del sistema hidráulico.

El éxito del año se consolidó mediante programas sociales y de regularización con gran impacto en la ciudadanía. El programa **"Acaba tu deuda de una vez"** logró la adhesión de 54,116 clientes, quienes aprovecharon incentivos fiscales para regularizar sus cuentas de años anteriores, **generando un ingreso recuperado de \$146,999,928**. Asimismo, el programa de **"Contratación del Servicio"** incrementó el padrón de clientes en un 1% con la **incorporación de 6,037 nuevos usuarios**, gracias a incentivos que eximieron el costo de derechos de contratación durante el primer semestre del año.

Finalmente, se mantuvo su compromiso con la eficiencia operativa y la atención ciudadana inmediata. Se cumplió prácticamente con la totalidad de la meta anual de medición al **instalar y mantener 13,997 medidores**, herramienta clave para una facturación justa y precisa. Por otro lado, el programa **"Fuga Cero"** brindó **atención a 5,746 reportes**, reforzando la capacidad de respuesta institucional ante el desperdicio de agua potable.

3.1.3. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

Objetivo General. Planear, ordenar y sistematizar información, de forma que se puedan implementar procesos de trabajo, para determinen las directrices y estar en las posibilidades de programar y presupuestar líneas de acción acorde a las necesidades y/o problemáticas propias de la administración financiera del INTERAPAS, cuyo objeto de impacto se pueda visualizar en la reducción de observaciones por el IFSE.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2025, la Dirección de Administración y Finanzas, bajo los principios de austeridad, eficiencia y transparencia, la gestión se enfocó en garantizar la viabilidad operativa ante la crisis hídrica, priorizando la rehabilitación de infraestructura y la modernización de los sistemas de recaudación. Como resultado de esta disciplina, el **patrimonio neto del Organismo se mantuvo en un nivel de \$1,395,010,237.13 pesos**.

En el rubro de recaudación, se alcanzó un incremento de 3.66%, derivado de programas de recuperación de cartera vencida y la estabilización del flujo de efectivo. Aunque esta cifra quedó por debajo de la meta anual propuesta del 5%, el resultado representa un avance significativo en la consolidación de los recursos financieros institucionales. Asimismo, se logró una **mejora administrativa crítica al cumplir al 100% con la meta de migrar las contrataciones a la modalidad de Licitación Pública,**

eliminando las licitaciones restringidas que solían declararse desiertas; en total, se llevaron a cabo 19 licitaciones públicas y 16 actas de comité durante el ejercicio.

En materia de capital humano, **se cerró el año con una plantilla de 899 empleados activos** (177 trabajadores de confianza, 467 sindicalizados y 255 asimilables a salarios), **manteniendo un indicador de eficiencia de 2.16 empleados por cada mil tomas**. En el ámbito de fiscalización y control interno, **la dirección reportó una eficiencia del 61.9% en auditoría financiera y de cumplimiento**, logrando además el desahogo de observaciones sobre pagos de energía eléctrica y la validación de terrenos en coordinación con el área de contabilidad.

Finalmente, la gestión de adquisiciones garantizó la continuidad operativa mediante un flujo constante de suministros. A lo largo del año se realizaron compras directas menores para materiales y servicios generales, destacando picos de actividad en los meses de noviembre y diciembre para atender las necesidades de cierre de año. Estos esfuerzos, junto con la reestructuración de las oficinas recaudadoras y la mejora en los procesos de soporte documental, **han permitido transitar de una gestión de contingencias a una de armonización administrativa**, dejando una **base sólida para el ejercicio fiscal 2026**.

3.1.4. DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN.

Objetivo General. Gestionar recursos y llevar a cabo los trabajos de infraestructura hidráulica y sanitaria que requiere la ciudad a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con el alcance que este Organismo contempla dentro del Programa Estratégico de Desarrollo para Cerro de San Pedro, San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez, con la finalidad de brindar mayores beneficios a los usuarios.

Durante el ejercicio 2025, la Dirección de Construcción centró sus esfuerzos en la modernización de la infraestructura para elevar la calidad de vida de los habitantes de la zona metropolitana. **Se gestionó una inversión total de \$118,639,186.07 MXN.**

En materia de infraestructura sanitaria, se logró la **renovación de 6,437 metros lineales de redes de drenaje**, lo que representa un avance significativo en la prevención de colapsos y focos de infección, **beneficiando a más de 52,000 habitantes** en los municipios de San Luis Potosí y Soledad de Graciano Sánchez.

Respecto a la infraestructura hidráulica, **se rehabilitaron 2,746 metros lineales de redes de agua potable** para reducir fugas y mejorar el suministro. Un logro fundamental para garantizar el abastecimiento fue la **rehabilitación de 5 pozos** (Lomas I, II, III y Mezquital I, III), acciones que en conjunto **benefician a cerca de 75,000 ciudadanos**. Adicionalmente, se intervino en la **mejora de tres tanques de almacenamiento** (Lomas I, II y III), asegurando una **mejor distribución del recurso para 15,000 habitantes adicionales**.

Finalmente, la Dirección mantuvo un control riguroso de la calidad y transparencia en los procesos administrativos y de campo. **Se realizaron 240 visitas de inspección a obras** y se generaron **243 reportes de supervisión** para garantizar el cumplimiento de los tiempos y especificaciones técnicas. En el ámbito administrativo, se llevaron a cabo **35 procedimientos de contratación** (15 licitaciones públicas y 20 por invitación restringida), y se trabajó proactivamente en la **integración de 14 presupuestos** para el Plan Operativo Anual de 2026, asegurando la continuidad de la mejora de servicios.

3.1.5. DIRECCIÓN JURÍDICA.

Objetivo General. Cumplir cabalmente con la recepción, gestión y seguimiento de la totalidad de procedimientos de tipo judicial, administrativa y de índole general en el que el Organismo operador sea parte.

Durante el año 2025, la Dirección Jurídica cumplió cabalmente con la recepción y seguimiento de procedimientos judiciales y administrativos. Se gestionó un **total de 528 expedientes jurisdiccionales**, logrando la conclusión de 110 asuntos de alta relevancia, desglosados de la siguiente manera:

- Juicios de Nulidad: 50 asuntos concluidos.
- Amparos: 42 resoluciones finales.
- Materias Laboral, Mercantil y Agraria: 18 asuntos concluidos.

Esta gestión permitió mantener la estabilidad legal del organismo frente a litigios externos y conflictos de competencia.

2. Protección de Derechos Humanos y Atención al Consumidor.

La dirección priorizó la resolución de quejas ante organismos defensores y de protección al consumidor, logrando una tasa de conclusión significativa:

- Derechos Humanos (CEDH): Se atendieron 133 quejas, de las cuales se concluyeron 90, manteniendo 43 en fase activa.
- PROFECO: De las 48 quejas recibidas por parte de usuarios, se resolvieron exitosamente 39, fortaleciendo la imagen de servicio y cumplimiento del organismo.

3. Seguridad Jurídica en el Crecimiento Urbano.

Un logro fundamental fue la **formalización de 76 convenios con desarrolladores**, lo cual asegura que la expansión de la infraestructura hidráulica en nuevos fraccionamientos cuente con el sustento legal necesario:

- Convenios de Obra e Incorporación: 69 instrumentos jurídicos.
- Dación de Pago y Comodato: 6 convenios que permiten la recuperación de activos y regularización de predios.
- Reconocimiento de Inversión: 1 convenio estratégico para la mejora de infraestructura.

4. Cumplimiento Normativo y Prevención de Riesgos

La Dirección Jurídica actuó como un filtro de legalidad para evitar penalizaciones y proteger el patrimonio de INTERAPAS:

- Atención a Autoridades: **Se dio respuesta a 2,148 solicitudes** de diversas autoridades judiciales y administrativas, asegurando el cumplimiento de términos legales.
- Prescripciones: **Se tramitaron 220 cuentas que resultaron procedentes** por cumplir con los requisitos legales, permitiendo depurar el padrón de manera conforme a derecho.
- Protección al Patrimonio: Se **gestionaron 9 asuntos de daños patrimoniales**, logrando concluir 4 de ellos y manteniendo el seguimiento de los activos del organismo.

5. Estabilidad Laboral

Para salvaguardar los derechos de los trabajadores y evitar demandas onerosas, **se formalizaron 71 convenios laborales**. Mediante la entrega de finiquitos conforme a la ley a extrabajadores, se evitó el crecimiento de la carga litigiosa en materia de trabajo, protegiendo las finanzas institucionales.

La Dirección Jurídica durante el 2025 no solo se limitó a la defensa reactiva, sino que participó activamente en la coadyuvancia con las áreas técnicas y administrativas para garantizar que cada contrato, convenio y atención ciudadana estuviera plenamente respaldada por el marco legal vigente.

3.1.6. UNIDAD DE PROYECTOS.

Objetivo General. Realizar la elaboración y estudio de la planeación hidráulica , sanitaria y pluvial de la ciudad a nivel de anteproyecto así como de los proyectos ejecutivos de obras para el abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario e infraestructura pluvial que resultan de la planeación antes citada también determina los puntos de conexión y descarga para nuevos centros de población a través de los estudios de factibilidad y revisar los proyectos ejecutivos elaborados por los diferentes desarrolladores de vivienda para concluir en su autorización a través de la dirección general.

Para este 2025, la Dirección de Proyectos cumplió con su función sustantiva de diseñar la planeación hidráulica, sanitaria y pluvial de la zona metropolitana. El logro más destacado en esta área fue la elaboración de proyectos ejecutivos de alto impacto para asegurar el abastecimiento y la eficiencia del sistema:

Proyectos de Abastecimiento: Se finalizó el proyecto del Acueducto de los tres pozos de la Presa de San José al Tanque de los Filtros, una obra clave para la gestión de recursos superficiales.

Saneamiento y Control Pluvial: Se desarrollaron proyectos ejecutivos para colectores críticos, entre los que destacan:

- Colector Sanitario Curie.
- Colector en el cruce de vías México-Laredo-Demócrito.
- Colector Sanitario Río Española - Eje SAHOP.
- Proyecto Pluvial para la zona de Plaza Fiesta.

Control y Supervisión de Desarrollos Urbanos. La dirección actuó como el ente normativo para el crecimiento de la ciudad, asegurando que los nuevos centros de población cuenten con infraestructura adecuada:

- Revisión de Proyectos Ejecutivos: Se revisaron un total de 151 proyectos presentados por desarrolladores de vivienda, de los cuales 70 ya han sido autorizados y 81 se encuentran en proceso de revisión técnica.
- Estudios de Factibilidad: Se determinaron puntos de conexión y descarga para nuevos fraccionamientos, garantizando que la incorporación de nuevos usuarios no comprometa la operatividad del sistema existente.

Servicios Técnicos y Topográficos. La capacidad técnica de la dirección permitió dar soporte tanto a usuarios externos como a diversas dependencias gubernamentales. Se realizaron 100 estudios topográficos especializados, desglosados en:

- 20 para la elaboración de proyectos ejecutivos internos.
- 43 para resoluciones y estudios de factibilidad.
- 37 para deslindes de propiedades y diversos trámites.

Banco de Nivel. Se atendió el 100% de las 55 solicitudes de banco de nivel, fundamentales para la precisión en la construcción de obras hidráulicas.

Vinculación Interinstitucional y Transparencia. La dirección mantuvo una estrecha colaboración con los ayuntamientos de la zona de influencia, revisando 18 proyectos específicos para dependencias gubernamentales:

- H. Ayuntamiento de San Luis Potosí: 7 proyectos.
- Villa de Pozos: 8 proyectos.
- Soledad de Graciano Sánchez: 3 proyectos.

3.1.7. DIRECCIÓN DE FRACCIONAMIENTOS.

Objetivo General. Tramitar las solicitudes de incorporación de nuevos fraccionamientos o desarrollos urbanos, a los sistemas de agua potable, alcantarillado, tratamiento, reúso y disposición de aguas residuales. Así como tramitar las solicitudes de supervisión de la ejecución de obras de rehabilitación o ampliación de los sistemas y líneas de producción de los servicios de agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales requeridas a los desarrolladores.

Acciones realizadas	Municipio	Total
---------------------	-----------	-------

	SAN LUIS POTOSÍ	SOLEDAD DE GRACIANO SÁNCHEZ	VILLA DE POZOS	CERRO DE SAN PEDRO	
Dictamen Técnico de Factibilidad para menos de 9 tomas.	178	25	11	0	214 Dictámenes
Tomas requeridas para Dictamen Técnico de Factibilidad para menos de 9 tomas	248	24	15	0	277 Tomas autorizadas en Dictámenes Técnico de Factibilidad para menos de 9 tomas
Estudios de Factibilidad para más de 9 tomas.	67	7	10	0	84 Estudios de Factibilidad
Tomas requeridas en los Estudios de Factibilidad para más de 9 tomas	3,862	394	5,639	0	9,895 Tomas autorizadas en Estudios de Factibilidad para más de 9 tomas
Derechos por Estudio de Factibilidad para más de 9 tomas	\$782,869.41	\$129,157.35	\$298,179.23	\$0	\$1,210,205.99
Derechos de Incorporación de nuevos centros de población	\$18,223,676.6	\$1,848,899.77	\$2,781,658.25	\$816,460.02	\$23,670,694.64
Solicitud de supervisión de la infraestructura de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento de los proyectos autorizados	37	40	18	3	98 solicitudes de supervisión
Derechos de Supervisión	\$200,069.97	\$278,815.37	\$153,370.83	\$19,686.35	\$93,139,696.71
Ingresos totales					\$118,020,597.34

3.1.8. UNIDAD DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.

Objetivo General. Dirigir y supervisar la planeación estratégica del organismo mediante el control de macroproyectos de suministro y saneamiento, la gestión del cumplimiento normativo ante instancias federales y la vinculación técnica con los ayuntamientos, con

el fin de garantizar la eficiencia operativa, la transparencia en el ejercicio del presupuesto basado en resultados y el desarrollo ordenado de la infraestructura hidráulica en la zona metropolitana.

Durante el periodo 2025, la Unidad de Planeación Estratégica desempeñó un papel crucial en el control de macroproyectos, la gestión técnica ante organismos federales y la vinculación con los ayuntamientos de la zona metropolitana. La unidad mantuvo una vigilancia estricta sobre los principales contratos de suministro y saneamiento del organismo tales como:

- **Acueducto El Realito:** Se realizaron las 12 revisiones mensuales de las estimaciones. Durante el año se recibieron **9,541,211 m³ de agua potabilizada**, con una facturación de **\$153,677,754.90**. Es destacable que se gestionaron 13 rupturas de la tubería, objetando las estimaciones de enero a octubre para aplicar las penas convencionales correspondientes por las fallas en el servicio.
- **Saneamiento:** Se elaboraron los 12 reportes técnicos de seguimiento para las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Tangamanga I y II, Norte, Cárcamo de Bombeo y El Morro para la gestión de aguas residuales.

Así mismo se garantizó que el Organismo cumpliera con las normativas federales de calidad del agua y eficiencia operativa:

- **NOM-001-SEMARNAT-2021:** Se entregaron en tiempo y forma los 2 informes a CONAGUA sobre el programa de cumplimiento de las plantas de tratamiento Norte y Tenorio, asegurando que INTERAPAS se ajuste a los nuevos estándares de descarga de aguas residuales.
- **PROSANEAR:** Se dio trámite y respuesta al 100% del cuestionario de información básica para prestadores de servicios de saneamiento.

En cuanto a la política de planeación, uno de los logros importantes es que se autorizara ante la Junta de Gobierno del Organismo, la política integral para fortalecer los esquemas relativos al plan estratégico de desarrollo, informes y evaluación para integrar los trabajos presentes y futuros de los servicios que se prestan.

Así mismo se elaboró el informe semestral institucional, el cual incluye la matriz de cumplimiento de metas y objetivos del Programa Operativo Anual (POA) 2025 y el Plan Estratégico de Desarrollo.

La dirección funcionó como un puente técnico con áreas internas y externas del Organismo en las que se destacan:

- **Plan Integral de Servicios:** En conjunto con la Dirección de Construcción, se finalizó al 100% el Plan Integral de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento del Municipio de San Luis Potosí.
- **Excelencia Municipal:** Se elaboraron y entregaron dos proyectos a la Secretaría Técnica del Ayuntamiento para concursar en el "Distintivo a la Excelencia Municipal 2025" de la Asociación de Ciudades Capitales de México (ACCM).
- **Apoyo al Informe de Gobierno:** Se colaboró activamente recabando información de todas las áreas de INTERAPAS para la elaboración del primer informe de actividades del Alcalde de la capital.
- **Se gestionaron 621 documentos de acuerdos de asamblea** de fraccionadores, entregando la documentación técnica y legal firmada a los interesados para permitir el desarrollo urbano ordenado.

3.1.9. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CULTURA DEL AGUA.

Objetivo General. Gestionar y facilitar la comunicación entre la población, promoviendo una imagen positiva del Organismo, así como promover la concientización sobre el uso adecuado del agua.

Durante el año 2025, la UCSYCA superó significativamente sus metas de difusión, logrando consolidarse como el puente principal entre la población. Se emitieron un total de **536 comunicados de prensa**, superando ampliamente la meta anual, priorizando la atención a reportes ciudadanos y manteniendo un contacto directo y personalizado con los medios de comunicación.

La estrategia digital experimentó un crecimiento excepcional, destacando un aumento del 44% en la interacción dentro de las redes sociales institucionales del Organismo

cerrando con **37,985 seguidores en Facebook**. Se logró un crecimiento del **48.7% en Instagram**, mientras que en **TikTok con más de 277,000 visualizaciones** en la generaron de 169 videos. Esto de la mano de **20 campañas institucionales** con rediseños mensuales para mantener el interés de los usuarios. Entre las más relevantes destacan la campaña de regularización "Acaba tu deuda de una vez", el programa de "Contratos sin costo" y las jornadas de concientización del "Mes de la Cultura del Agua" en octubre, adicional a ello, se elaboraron **652 materiales gráficos**, incluyendo infografías educativas y avisos de obra, que facilitaron la comunicación preventiva durante la temporada de lluvias y las labores diarias del Organismo.

Finalmente, el programa permanente "Yo Sí Cuido el Agua" logró un impacto directo en aproximadamente 5,901 personas a través de 75 visitas a centros escolares de nivel preescolar hasta superior. Se complementaron estas acciones educativas con 12 visitas guiadas y conferencias en la Planta Potabilizadora "Los Filtros", el Museo del Agua y el laboratorio de calidad, dirigidas principalmente a la comunidad universitaria. Estas actividades, junto con eventos como el campamento de verano y la vinculación con sectores industriales y académicos, reforzaron el compromiso social del Organismo con el cuidado del recurso hídrico.

3.1.10. UNIDAD DE ATENCIÓN SOCIAL.

Objetivo General. Atender, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de la ciudadanía en temas relacionados con los servicios que brinda el INTERAPAS.

Durante el ejercicio 2025, la Unidad de Atención Social consolidó su posición como el eje de respuesta inmediata, **alcanzando un total de 13,586 actividades de gestión y seguimiento**. El logro más significativo fue la atención directa a los usuarios, **brindando 5,620 asesorías** e informes personalizados y **realizando 3,462 canalizaciones a diversas áreas institucionales** y que permitieron gestionar de manera oportuna **problemáticas críticas relacionadas con el suministro de agua** mediante red y camiones cisterna (pipas), así como reportes operativos de la red de drenaje sanitario.

En materia de Contraloría Social, la unidad desempeñó un papel estratégico en la transparencia y supervisión de la obra pública. **Se logró la conformación de 109 comités de vigilancia** en zonas donde se realizaron obras de rehabilitación de drenaje, asegurando que los vecinos recibieran información técnica y operativa clara sobre los proyectos. Como parte de este seguimiento, **se efectuaron 74 visitas de inspección a obras** y se concluyeron formalmente **90 cierres de comités**, integrando los expedientes

correspondientes que avalan la **participación ciudadana en la vigilancia de los recursos institucionales**.

El fortalecimiento del vínculo comunitario y la gestión de grupos sociales fue otro pilar fundamental del año. **La unidad atendió a 352 grupos y organizaciones sociales**, participando activamente en reuniones de trabajo para **prevenir y solucionar conflictos** relacionados con el servicio, incluyendo la atención a manifestaciones de inconformidad. Asimismo, se mantuvo una **presencia constante** en campo **con 867 actividades (entre atención a clientes y grupos)**, lo que permitió una **supervisión directa de las necesidades en las colonias** y una vinculación efectiva con los ayuntamientos de la zona metropolitana.

Finalmente, destaca la destacada participación institucional en programas de cercanía social y gobierno. El personal de la Unidad asistió a **356 eventos extraordinarios**, incluyendo los **programas municipales "Capital al 100" y "Domingo de Pilas" y "Mi Gobierno"**. Como reconocimiento a esta labor de servicio continuo, el **Organismo recibió una distinción especial por parte del H. Ayuntamiento de San Luis Potosí** por su **asistencia y apoyo en 200 ediciones del programa "Domingo de Pilas"**, reafirmando el compromiso de la unidad con la colaboración interinstitucional y la atención ciudadana permanente.

3.1.11. UNIDAD DE TRANSPARENCIA.

Objetivo General. Garantizar el derecho de acceso a la información pública y protección de datos personales, gestionando las solicitudes de información y promoviendo una cultura de transparencia y rendición de cuentas para que los ciudadanos puedan ejercer un escrutinio efectivo sobre las actividades de este Organismo.

Durante el periodo 2025, el Organismo ha demostrado un compromiso sólido con la rendición de cuentas, destacando una gestión eficiente de las solicitudes de información. **Se atendieron un total de 88 solicitudes**, de las cuales solo 4 derivaron en recursos de revisión. Es importante resaltar que dichos recursos fueron resueltos de manera favorable para la institución.

En cuanto al cumplimiento normativo, **se ha mantenido el objetivo de alcanzar el 100%** en la carga de Obligaciones de Transparencia tanto en la Plataforma Estatal como en la Nacional.

Un hito fundamental de este año fue el fortalecimiento de la protección de datos personales a través de la implementación de sistemas **de supervisión y vigilancia**, así como **un procedimiento formal** para la recepción de dudas y quejas de los titulares.

Finalmente, el Organismo se encuentra en una etapa de modernización normativa con el **Proyecto de Reglamento de Archivo** y la creación de un grupo interdisciplinario, los cuales se encuentran en revisión conjunta con la Dirección Jurídica para su autorización ante la Junta de Gobierno.

3.1.12. UNIDAD DE INFORMÁTICA Y SISTEMAS.

Objetivo General. Gestionar la modernización de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información de la Unidad de Informática y Sistemas, con el fin de simplificar los procedimientos y garantizar una prestación eficiente de los servicios a los usuarios de INTERAPAS.

Durante el año 2025, Uno de los logros más destacados fue el desarrollo e implementación de la **plataforma para el programa "Acaba tu deuda de una vez"**, que incluyó un módulo en el sistema comercial y una página web para facilitar la recuperación de cartera vencida y permitir que los usuarios regularicen sus pagos. Asimismo, se **fortaleció la atención digital** mediante la actualización de la aplicación móvil, incorporando funciones como pagos parciales, envío masivo de recibos digitales (paperless) y alertas de alto consumo por correo electrónico.

En materia de innovación y control operativo, se inició la implementación del **Módulo de Información Geográfica (GIS) en el sistema comercial**, permitiendo la ubicación georreferenciada de pozos y tomas. También se concluyó el **sistema de gestión de filas** y una **aplicación especializada para las cuadrillas de cortes**, la cual permite supervisar rutas y actualizar información en tiempo real en campo.

Finalmente, el área garantizó la continuidad operativa y la expansión de los servicios del Organismo mediante el soporte técnico y la adecuación de infraestructura física. Se habilitaron tecnológicamente **nuevas oficinas recaudadoras** (Ricardo B. Anaya y las oficinas de Hernán Cortés). Se ejecutó un plan de **actualización de hardware en 190 equipos**, mejorando drásticamente su rendimiento, así como la **atención y respuesta de 645 solicitudes de soporte técnico**, aseguran un entorno tecnológico más eficiente para el personal y los usuarios.

3.1.13. ÓRGANO INTERNO DE CONTROL.

Objetivo General. Prevenir, detectar e investigar actos u omisiones que pudieran constituir faltas administrativas, así como supervisar la fiscalización, control y evaluación de los recursos públicos y el patrimonio del Organismo.

Durante el periodo 2025, el Órgano Interno de Control fortaleció la vigilancia y fiscalización de los recursos públicos, **logrando el dictamen del 100% de los estados financieros** correspondientes a un trimestre de 2024 y tres trimestres de 2025. **En materia de auditoría, se alcanzó un avance del 83.33% en la fiscalización del ingreso y ejercicio del gasto**, iniciando cinco auditorías integrales y dejando únicamente pendiente el cierre del mes de diciembre. Complementariamente, se garantizó la integridad del patrimonio institucional mediante la participación total en la actualización de inventarios, destacando la auditoría al almacén general y al inventario del parque vehicular.

En el ámbito de la legalidad y la justicia administrativa, el OIC demostró una alta eficiencia operativa al cumplir al 100% con la **instauración y substanciación de 51 procedimientos administrativos sancionadores**, trabajando bajo criterios de antigüedad para la emisión de sentencias definitivas. De igual manera, se integraron con éxito 51 nuevos expedientes de investigación derivados de denuncias y auditorías, cumpliendo con la meta anual establecida para dar seguimiento a posibles faltas administrativas.

La promoción de la rendición de cuentas fue un pilar fundamental este año, **logrando informar al 100% de los servidores públicos** (981 personas) sobre su obligación de presentar declaraciones patrimoniales, fiscales y de intereses en tiempo y forma. Además, el OIC mantuvo una vigilancia activa en los procesos de toma de decisiones al participar plenamente en los Comités de Obra Pública y de Adquisiciones, así como en la realización de arqueos a cajas chicas para verificar el uso correcto de los recursos operativos. Finalmente, se registró un **avance del 90% en la organización y clasificación del archivo físico y digital**, facilitando el acceso a la información y el cumplimiento de las normativas de transparencia.

4. INDICADORES DE RESULTADOS

4.1. Generalidades.

En el contexto de gestión pública metropolitana, los indicadores son mucho más que cifras: son instrumentos de gobernanza, transparencia y mejora continua. Para el Organismo el poder contar con un sistema de indicadores claros, medibles y alineados al Plan Estratégico de Desarrollo representa una condición indispensable para garantizar la sostenibilidad técnica, financiera y social del servicio. Los indicadores presentados en este informe permiten:

1º: Evaluar preliminarmente el nivel de cumplimiento, aspectos de eficiencia y su impacto financiero y operativos que los servicios prestados.

2º: Clarificar inversiones realizadas, fortalecer la legitimidad social y orientar decisiones de alto nivel.

3º: Identificar cuellos de botella, anticipar riesgos y demostrar resiliencia ante contingencias propias de las actividades sustantivas.

4º: La transparencia institucional y la eficacia en el uso de recursos públicos para consolidar la confianza ciudadana y mejorar la rendición de cuentas.

En conjunto, estos indicadores constituyen la columna vertebral del sistema de seguimiento estratégico de INTERAPAS. Su análisis comparativo a nivel trimestral permite identificar avances, rezagos y oportunidades de mejora, facilitando una toma de decisiones informada, responsable y orientada a resultados de carácter técnico operativo.

4.2. Resultados Indicadores.

Conforme a lo programado en el presupuesto para el ejercicio 2025, en lo particular, lo contenido en el apartado denominado "Presupuesto Basado en Resultados" el cual el Organismo planteó los siguientes Indicadores de Resultados. Ante ello, se realizaron los siguientes indicadores con sus respectivos resultados al cierre del cuarto trimestre de 2025 conforme a las siguientes tablas:

Programa Presupuestario	Indicador	SE	LB	TRIMESTRES			
				I	II	III	IV
Operación y Mantenimiento	Cobertura de agua potable (%)	↑	84.80%	83.96 %	83.60%	97.30%	97.50%
Operación y Mantenimiento	Suministro con agua subterránea (%)	↑	92.92%	86.18 %	86.95 %	85.80%	86.03%
Operación y Mantenimiento	Suministro de agua potable (potabilizada-presa de San José) (%)	↑	4.97 %	5.42 %	4.58 %	4.67 %	4.16%
Operación y Mantenimiento	Usuarios abastecidos con pipas (%)	↓	1.33 %	0.94%	1.19 %	1.09 %	0.65%
Operación y Mantenimiento	Atención a fugas	↑	54.40%	84.57%	66.05%	58.64%	71.96%
Operación y Mantenimiento	Volumen de agua residual tratado (%)	↑	11.50%	33.10%	44.90%	39.70 %	29.30%
Comercialización	Eficiencia comercial (%)	↑	73.71%	86.80%	79.80%	74.70%	81.30%
Comercialización	Micromedición (%)	↑	69.29%	0.76%	0.79%	0.90%	0.74%
Comercialización	Eficiencia comercial servicio doméstico (%)	↑	66.30%	88.60%	77.70%	69.22%	79.12%
Comercialización	Eficiencia comercial servicio público (%)	↑	35.40%	36.20%	44.56%	45.78%	38.71%
Comercialización	Eficiencia comercial servicio comercial y de servicios (%)	↑	89.10%	94.60%	88.71%	84.26%	91.74%
Comercialización	Eficiencia comercial servicio industrial (%)	↑	88.90%	91.60%	93.70%	96.71%	94.54%
Gestión Integral del Agua	Costos entre volumen (m3) producido	↓	\$14.76	\$20.22	\$11.83	\$11.15	\$14.31
Gestión Integral del Agua	Relación de trabajo (%)	↓	130.7%	190.26%	147.39%	139.02%	139.02%

4.3. Balance General.

Los resultados reportados al cierre del cuatro trimestre reflejan que, si bien se han logrado mejoras en la eficiencia interna (menor costo por m3) y la capacidad de respuesta (atención a fugas), la volatilidad en la disponibilidad del agua (dependencia de El Realito y abatimiento de pozos) continúa impactando directamente la cobertura y la percepción del servicio. Sin embargo, es necesario asegurar mayores gestiones de recursos para que las acciones se traduzcan en una mejora duradera de la infraestructura obsoleta.

Los resultados obtenidos confirman que INTERAPAS cuenta con una base operativa robusta y un compromiso institucional con la ciudadanía, lo que le permite responder con eficacia a las demandas inmediatas de la zona metropolitana. La consolidación de estos avances es fundamental para sostener la confianza social y garantizar la viabilidad financiera y técnica del Organismo.

5. CONSIDERACIONES FINALES.

El presente informe anual de resultados refleja el esfuerzo sostenido de INTERAPAS por garantizar un servicio hídrico digno, eficiente y transparente para los usuarios y sectores productivos de nuestra región. Cada indicador, cada actividad, proyecto ejecutado y cada mejora implementada son testimonio del compromiso técnico, humano y ético que guía nuestra labor.

Sabemos que el agua no es solo un recurso: es un derecho, una responsabilidad compartida y un eje de desarrollo sostenible. Por ello, este ejercicio de rendición de cuentas no marca un punto final, sino comienzo hacia nuevos retos. Nos permite reconocer lo alcanzado, aprender de los desafíos y fortalecer nuestra planeación para el futuro agradeciendo en todo momento la confianza depositada por el Presidente de la Junta de Gobierno, Mtro. Enrique Galindo Ceballos, Presidente Municipal de San Luis Potosí. Agradecer también a los usuarios, el acompañamiento de las autoridades, y el trabajo de cada colaborador que hace posible esta misión. Reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua, la innovación operativa y la participación efectiva ciudadana como pilares de una gestión hídrica moderna, resiliente y centrada en las personas.

INTERAPAS seguirá trabajando con visión, transparencia y vocación de servicio, porque el agua nos une, nos transforma y nos compromete.