

# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2023-2024



**AGUAKAN**





**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD**  
2023-2024

# Contenido

**Aguakan en cifras** **04**

**Carta del Director General** **06**

**01. Somos Aguakan** **09**

Perfil de la compañía

Servicios y actividades

Tres décadas apoyando a nuestra gente

Sostenibilidad

Cadena de valor

Alianzas

Resultados

**02. 30 años de servicio** **47**

Comunidades

Clientes

Nuestros colaboradores

<b>03. Medio ambiente</b>	<b>77</b>
Gestión ambiental	
Agua	
Energía	
Emisiones	
Residuos	
<b>04. Gobernanza</b>	<b>103</b>
Estructura corporativa	
Ética e integridad	
Desempeño financiero	
<b>05. Acerca de este informe</b>	<b>127</b>
<b>06. Materialidad</b>	<b>131</b>
<b>07. Indicadores de desempeño</b>	<b>139</b>
<b>08. Índice GRI</b>	<b>167</b>
<b>09. Contacto</b>	<b>172</b>

# AGUAKAN EN CIFRAS



**+214 millones**  
de m<sup>3</sup> de agua potable producida en 2023 y 2024.

**+30**

proyectos de agua potable, saneamiento, alcantarillado y obra civil durante 2023 y 2024.

**+\$1,400**

millones de pesos de inversión en obras e infraestructura.

**+1**

millón de personas hacen uso de nuestros servicios diariamente.

**+3,200 MWh**

de energía solar producida.

**+1,400**

colaboradores hoy en día.

**+48**

millones de m<sup>3</sup> de agua residual tratada.

**+7**

toneladas de residuos reciclados.

**39,509**

horas de capacitación impartidas.

Durante 2023 y 2024, mejoramos nuestros criterios de medición para el reporte de indicadores de desempeño de DHC Aguakan, particularmente en la dimensión ambiental, por lo que en este informe se incluyen cifras que pueden no coincidir con las presentadas en los reportes de actividades o informe de sostenibilidad anteriores. Tómense como válidos y finales los datos presentados en este documento, que serán considerados la línea base de aquí en adelante y para reportes futuros.



22-2



MEXICO



# Carta del Director General

2-22

Estimados lectores:

Me complace dirigirme a ustedes para presentarles el Informe de Sostenibilidad bienal de DHC Aguakan, el cual no solo refleja los logros, retos y avances que tuvimos como compañía, sino también nuestro compromiso inquebrantable con la sostenibilidad y la responsabilidad social durante 2023 y 2024.

En Aguakan entendemos que el acceso al agua potable y los servicios que proveemos son derechos fundamentales para el bienestar de nuestras comunidades y el desarrollo económico y social de la región en la que operamos. Por ello, año tras año trabajamos para mejorar nuestro desempeño y, a la vez, seguir optimizando el uso del agua. En 2023 y 2024, producimos más de 214 millones de metros cúbicos agua potable, lo que permitió que más de 1 millón de personas utilizaran nuestros servicios diariamente. Asimismo, hemos tratado más de 48 millones de metros cúbicos de agua residual, que garantiza la preservación de los recursos hídricos, un saneamiento efectivo y el cuidado del ecosistema de la Península.

Con el fin de seguir avanzando hacia nuestro objetivo de contribuir a la construcción de ciudades sostenibles y una mejor urbanización, hemos invertido más de \$1,400 millones de pesos en proyectos de infraestructura y obras, lo que incluye más de 30 proyectos de servicio de agua potable, saneamiento, alcantarillado y obra civil en el periodo que

concierno a este informe. Todo esto, por supuesto, ha sido posible gracias a los esfuerzos de nuestros más de 1,400 colaboradores.

Asimismo, la adopción de tecnologías innovadoras ha sido clave en nuestra estrategia de sostenibilidad. Por ejemplo, hemos generado más de 3,200 MWh de energía solar gracias a nuestros parques fotovoltaicos y esto nos ha permitido aumentar la eficiencia energética de cada operación y disminuir las emisiones de carbono. También reciclamos alrededor de siete toneladas de residuos, reafirmando nuestro compromiso con la economía circular y la reducción de desechos generados.

Por otra parte, en Aguakan no solo gestionamos el agua, sino que trabajamos por un futuro optimista para nuestras comunidades y las generaciones venideras. Por ello, y conscientes de los desafíos económicos, sociales y ambientales que enfrentamos, hemos fortalecido nuestras alianzas con organizaciones, gobiernos, compañías y otros actores clave para asegurar que nuestras operaciones no solo sean lo más eficientes posibles, sino que estén alineadas a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, y que contribuyan al desarrollo sostenible de la región.

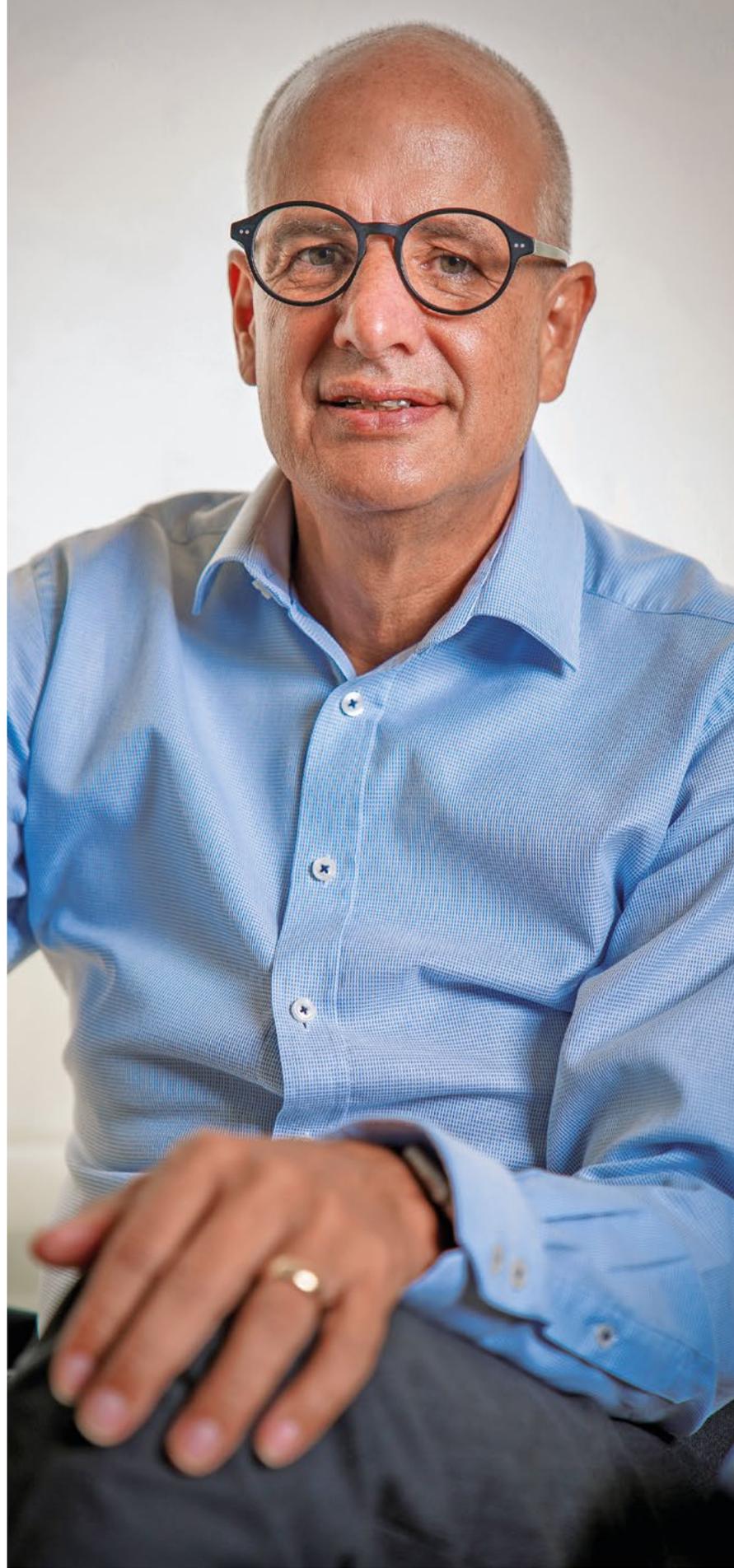
Para nosotros la sostenibilidad no es solo una prioridad, también es una responsabilidad compartida. Por esto refrendamos nuestro compromiso de seguir promoviendo una cultura de respeto y



cuidado del medio ambiente en toda nuestra esfera de influencia. Sabemos que enfrentamos grandes retos y que es necesario actuar de forma urgente; sin embargo, estamos convencidos de que, trabajando juntos, podemos contribuir al cumplimiento de los planes de acción necesarios para asegurar un futuro próspero para todos.

Agradezco sinceramente a cada uno de nuestros colaboradores, clientes, socios y comunidades por su apoyo y confianza: sus esfuerzos y entrega son el motor que nos impulsa a seguir mejorando día a día. Los invito a explorar este informe y conocer más sobre las acciones que estamos tomando para impulsar una industria más sostenible y continuar generando un impacto positivo en nuestro entorno.

**Paul Rangel Merkley**  
**Director General de Aguakan**





# 01



# SOMOS Aguakan

**¿Sabías que** aunque la mayor parte del planeta Tierra está cubierto de agua, solo alrededor del 3.5% del agua terrestre es dulce? De esta agua dulce, el 70% se encuentra congelada en glaciares y casquetes polares, y el otro 30%, en el subsuelo y cuencas hidrográficas.



# Perfil de la compañía

2-1, 2-6

**Somos una compañía mexicana que, con 30 años de experiencia, se dedica a la operación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Solidaridad en el estado de Quintana Roo.**

Nuestro propósito es asegurar que las comunidades cuenten con un suministro constante y de calidad, utilizando para ello tecnología avanzada en nuestra infraestructura y procesos, lo que garantiza un servicio confiable y contribuye al bienestar de la región y a la protección de los recursos naturales.



## MISIÓN

Brindar nuestros servicios a la comunidad de los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Solidaridad y Puerto Morelos cumpliendo sus necesidades y contribuyendo al cuidado del medio ambiente, siendo una empresa comprometida con la mejora continua y la sostenibilidad.



## VISIÓN

Ser la empresa líder a nivel nacional y con reconocimiento internacional en la prestación de servicios de agua, alcantarillado y saneamiento. Esto en beneficio de la sociedad, y nuestros colaboradores y accionistas.

**1,417 colaboradores en 2024.**

**+1,000 centros de pago y cajeros automáticos.**

**17 centros de atención y módulos.**



# Servicios y actividades

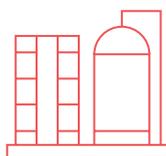
2-1, 2-6

Las cifras de **infraestructura** corresponden al número registrado al inicio de 2024.



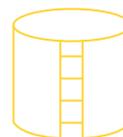
## EXTRACCIÓN

Obtenemos agua del subsuelo a través de pozos, y monitoreamos este proceso de manera continua mediante análisis de laboratorio para garantizar la calidad del agua obtenida.



## DESINFECCIÓN

El agua se traslada a las plantas de cloración donde es desinfectada. Se aplica la cantidad exacta de cloro necesaria para eliminar completamente cualquier bacteria o impureza, asegurando de esta forma su potabilidad.



## ALMACENAMIENTO

El agua es conducida a cárcamos, depósitos y tanques para su posterior distribución. Mantenemos una supervisión constante de estas instalaciones para garantizar la calidad del agua que se distribuye.





## DISTRIBUCIÓN

Este proceso se lleva a cabo mediante estaciones de rebombear estratégicamente ubicadas en los municipios, debido a la topografía mayormente plana de la Península.



## TRATAMIENTO

Después de ser utilizada, el agua es recolectada mediante el sistema de alcantarillado y transportada a las plantas de tratamiento, donde es procesada y purificada antes de ser devuelta al medio ambiente. El agua tratada se inyecta a más de 100 metros de profundidad en el manto salino.

-  **222 pozos de extracción**
-  **5 sistemas Scrubber**
-  **3 plantas de ósmosis**
-  **85 tanques de agua potable**
-  **3,280 km de tuberías de agua**
-  **73 cárcamos de agua residual**
-  **13 plantas de tratamiento de agua residual**
-  **2,185 km de tuberías de alcantarillado**

# Tres décadas apoyando a nuestra gente

**Este 2024, Aguakan celebra con gran orgullo 30 años de servicio ininterrumpido y dedicados a proporcionar agua potable y saneamiento de calidad en Quintana Roo.**

Este hito representa más que otro aniversario; es un testimonio de nuestro compromiso sostenido con el desarrollo y bienestar de las comunidades a las que servimos. A lo largo de estas tres décadas, hemos evolucionado para adaptarnos a las necesidades cambiantes de la región, invirtiendo en tecnología avanzada y en la modernización constante de nuestra infraestructura para garantizar un servicio eficiente y, sobre todo, sostenible.

Nuestra labor ha trascendido el simple suministro de agua; a lo largo de los años, nuestra estrategia y operaciones diarias han estado profundamente orientadas hacia lo social. Hemos implementado programas de educación y sensibilización sobre el uso responsable del agua, apoyado a comunidades vulnerables, y colaborado estrechamente con las autoridades locales para promover la preservación de los recursos naturales.

Cada iniciativa emprendida ha tenido el objetivo de fortalecer lazos con la comunidad y asegurar que nuestras acciones impacten de forma positiva y contribuyan a un futuro más próspero para todos. A tres décadas de nuestra fundación y siempre con la mirada hacia el futuro, renovamos nuestro compromiso de seguir siendo un aliado de las familias de Quintana Roo y de continuar construyendo un legado de servicio y responsabilidad social.





# Sostenibilidad

En Aguakan entendemos que la sostenibilidad es mucho más que una serie de prácticas ambientales, pues es un compromiso integral que atraviesa todas las dimensiones de nuestra operación. Quintana Roo, con su extraordinaria biodiversidad y ecosistemas únicos, exige un enfoque de gestión que no solo respete, sino que también potencie estos valiosos recursos naturales.

El compromiso de Aguakan con la sostenibilidad está basado en los tres ejes fundamentales del ESG: Environmental, Social, Governance (en español Ambiental, Social y Gobernanza), los cuales abordamos de la siguiente manera.

## 01. AMBIENTAL

Minimizamos el impacto que tienen las actividades de la compañía al gestionar correctamente, por ejemplo, los residuos generados en el proceso productivo y el aprovechamiento de productos del proceso de saneamiento de agua residual como biosólidos y aguas tratadas.

## 02. SOCIAL

Aprovechamos y reutilizamos los productos resultantes del saneamiento para el reacondicionamiento, reforestación y riego de espacios verdes en escuelas. Llevamos a cabo acciones de vinculación a través de la nueva área de Gestoría Comunitaria, dedicada a crear relaciones estrechas y constructivas con los sectores más vulnerables de las comunidades a las que pertenecemos. También

realizamos una ardua labor de trabajo social en temas de salud como la prevención del cáncer. Finalmente, promovemos valores ambientales entre nuestros clientes, colaboradores y sociedad en general mediante programas o campañas de educación constantes.

## 03. GOBERNANZA

Fomentamos la cooperación y el establecimiento de alianzas para llevar a cabo actividades de trascendencia ambiental, social, científica, cultural y educativa, estas siempre apegadas al cumplimiento normativo correspondiente.

Además, fortalecemos nuestra gestión de la sostenibilidad mediante el encauzamiento de nuestros esfuerzos y recursos en los temas más importantes para la organización, los cuales fueron identificados mediante un estudio de materialidad, realizado en 2024, y cuyos resultados serán la base de nuestra estrategia de sostenibilidad y reportes futuros. Para consultar los temas materiales de Aguakan y el proceso seguido para determinarlos véase el apartado de "Materialidad" al final de este informe.

## LOS EJES DE NUESTRO COMPROMISO

### DESARROLLO SOSTENIBLE

Aguakan promueve prácticas que permitan un crecimiento económico sin agotar recursos ni dañar el medio ambiente.

### INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

Fomentar el desarrollo de tecnologías limpias y sostenibles que minimicen nuestra huella ambiental.

### EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Promover la educación sobre sostenibilidad para que las personas tomen decisiones responsables e informadas.

### COLABORACIÓN GLOBAL

Trabajar en conjunto para abordar problemas como el cambio climático, la pérdida de biodiversidad y la contaminación.

Por otra parte, nuestra estrategia de sostenibilidad se entrelaza con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, que hemos adoptado como guía para nuestras acciones. Este enfoque nos permite no solo innovar y mejorar con-

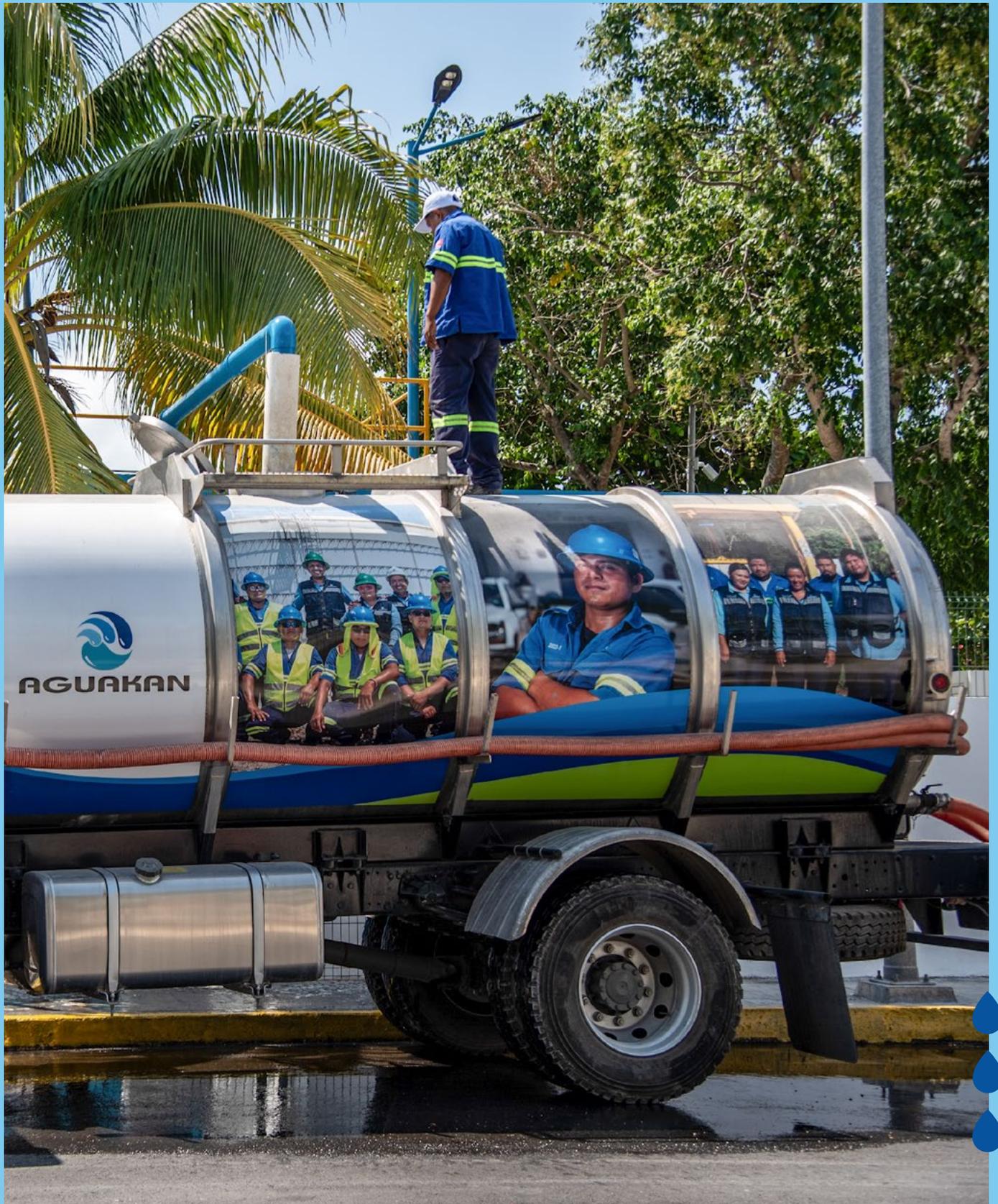
tinuamente nuestro desempeño ambiental, sino también contribuir de manera tangible a la resolución de los desafíos ambientales y sociales que enfrenta nuestra región.

# MODELO DE SOSTENIBILIDAD



Somos firmantes de la Alianza Peninsular 2030 de la Península de Yucatán, iniciativa que refleja nuestro compromiso con la protección y conservación de esta región única. A través de nuestra participación, colaboramos con diversas organizaciones, gobiernos y comunidades para impulsar prácticas sostenibles que preserven la biodiversidad y los recursos naturales del área. Asimismo, somos firmantes de la Carta de la Tierra –acción que impulsa al movimiento global, a través de dieciséis principios básicos, para transformar la conciencia en acción.

Estamos conscientes que el horizonte del 2030 se aproxima rápidamente, y la agenda global de sostenibilidad plantea desafíos cada vez más urgentes que no podemos ignorar ni posponer. Aunque el camino es complejo, el creciente número de organizaciones y personas comprometidas con esta causa nos impulsa a redoblar esfuerzos y acelerar nuestras acciones para sumar a más ciudadanos, empresas y comunidades a esta misión para cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible. A continuación presentamos algunas de nuestras contribuciones más relevantes.



1 FIN  
DE LA POBREZA

## PONER FIN A LA POBREZA EN TODAS SUS FORMAS Y EN TODO EL MUNDO.

### METAS ESPECÍFICAS

**1.4** Garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como **acceso a los servicios básicos**, la propiedad y el control de la tierra y otros bienes, la herencia, **los recursos naturales**, las nuevas tecnologías apropiadas y los servicios financieros, incluida la microfinanciación.

**1.5. Fomentar la resiliencia** de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y otras crisis y desastres económicos, sociales y ambientales.

**+\$67, millones de pesos no facturados como apoyo a clientes con dificultades económicas.**

**+6,000 clientes beneficiados gracias al programa "No Más Fugas".**





## PONER FIN AL HAMBRE, LOGRAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA Y LA MEJORA DE LA NUTRICIÓN Y PROMOVER LA AGRICULTURA SOSTENIBLE.

### META ESPECÍFICA

**2.4** Asegurar la **sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos** y aplicar **prácticas agrícolas resilientes** que aumenten la productividad y la producción, contribuyan al **mantenimiento de los ecosistemas**, fortalezcan la capacidad de adaptación al cambio climático, los fenómenos meteorológicos extremos, las sequías, las inundaciones y otros desastres, y mejoren progresivamente la calidad del suelo y la tierra.

**+1,150 m<sup>3</sup> de biosólidos** donados para el mejoramiento del suelo.





## GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR DE TODOS EN TODAS LAS EDADES.

### METAS ESPECÍFICAS

**3.4. Reducir** en un tercio **la mortalidad prematura** por enfermedades no transmisibles.

**3.8.** Lograr la **cobertura sanitaria universal**, incluida la protección contra los riesgos financieros, el **acceso a servicios básicos de salud de calidad** y el acceso a medicamentos y vacunas inocuos, eficaces, asequibles y de calidad para todos.

**3.b Apoyar la investigación y desarrollo de vacunas y medicamentos contra las enfermedades transmisibles y no transmisibles** que afectan primordialmente a los países en desarrollo y facilitar el acceso a medicamentos y vacunas esenciales asequibles de conformidad con la Declaración relativa al Acuerdo sobre los Aspectos de los Derechos de Propiedad Intelectual Relacionados con el Comercio y la Salud Pública.

**1,400 horas** de formación en seguridad impartidas y 1,375 colaboradores capacitados entre 2023 y 2024.

Realizamos **campañas de salud internas** para dar atención médica y prevenir enfermedades en colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

**35% de reducción de accidentes laborales** gracias a Power BI, la herramienta de análisis de datos que utilizamos para mejorar nuestro monitoreo e identificación de riesgos.

Nos sumamos a la **lucha contra el cáncer de mama y próstata** a través de actividades de concientización en nuestros Centros y Oficinas de Atención a Clientes.

Contamos con una **Comisión de Higiene y Seguridad** que se encarga de salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores, así como de identificar y atender riesgos relacionados con nuestras actividades.



# GARANTIZAR UNA EDUCACIÓN INCLUSIVA, EQUITATIVA Y DE CALIDAD Y PROMOVER OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE DURANTE TODA LA VIDA PARA TODAS Y TODOS.

## METAS ESPECÍFICAS

**4.1.** De aquí a 2030, **asegurar que todas las niñas y todos los niños terminen la enseñanza primaria y secundaria**, que ha de ser gratuita, equitativa y de calidad y producir resultados de aprendizaje pertinentes y efectivos.

**4.3** Asegurar el **acceso en condiciones de igualdad para todos los hombres y las mujeres a formación técnica, profesional y superior de calidad**, incluida la enseñanza universitaria.

**4.4.** Aumentar el número de **jóvenes y adultos** que tienen las **competencias necesarias**, en particular **técnicas y profesionales**, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

**4.7** Garantizar **que todos los estudiantes adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible**, en particular mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad entre los géneros, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible, entre otros medios.



**39,509 horas** de capacitación impartidas durante 2023 y 2024

**40 convenios** con instituciones educativas.

**30 becas Ciudad de la Alegría** otorgadas en 2023 y 2024. Durante este tiempo de apadrinamiento se ha llevado educación ambiental y se han realizado recorridos por nuestras instalaciones, entre otras actividades educativas.

5

IGUALDAD  
DE GÉNERO

## LOGRAR LA IGUALDAD DE GÉNERO Y EMPODERAMIENTO A TODAS LAS MUJERES Y NIÑAS.

### METAS ESPECÍFICAS

**5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres** y niñas en todo el mundo.

**5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres** y niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.

**5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades** de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

**5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental**, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, **para promover el empoderamiento de la mujer.**

Llevamos a cabo **talleres** a través de los cuales se educa y sensibiliza en materia de prevención e identificación de violencia de género.

Contamos con un **Código de Ética** que establece nuestros principios y especifica el rechazo de la compañía de cualquier tipo de práctica discriminatoria y de la violencia de género.

Nuestras directivas y colaboradoras cuentan con las **mismas oportunidades, salarios y capacitaciones** que sus contrapartes masculinas.





## GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD Y LA GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA Y EL SANEAMIENTO PARA TODAS Y TODOS.

### METAS ESPECÍFICAS

**6.1** Garantizar la **disponibilidad y la gestión sostenible del agua** para todas y todos.

**6.2** Lograr el **acceso a servicios de saneamiento e higiene adecuados y equitativos** para todos y poner fin a la defecación al aire libre, prestando especial atención a las necesidades de las mujeres y las niñas y las personas en situaciones de vulnerabilidades.

**6.3 Mejorar la calidad del agua** reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad del porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

**6.4 Aumentar el uso eficiente de los recursos hídricos** en todos los sectores y **asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce** para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.

**6.6 Proteger y restablecer los ecosistemas relacionados con el agua**, incluidos los bosques, las montañas, los humedales, los ríos, los acuíferos y los lagos.

**6.b** Apoyar y **fortalecer la participación de las comunidades locales** en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento



Nuestras operaciones están directamente relacionadas con **brindar acceso al agua potable**, la cual tratamos para cumplir con los más altos estándares de calidad y seguridad

Llevamos a cabo procesos de **tratamiento y saneamiento del agua** que devolvemos al medio ambiente, para lo cual utilizamos **tecnología de última generación**.

Como parte de nuestras actividades cotidianas, realizamos **campañas y foros para fomentar la protección de los ecosistemas y biodiversidad de Quintana Roo**.

Cumplimos puntualmente la **normativa vigente** de extracción, manejo y vertido del agua.

Participamos —en colaboración con distintos organismos de gobierno— en diversas **actividades voluntarias de limpiezas de manglares, playas y cenotes** en las áreas en las que tenemos presencia.



## GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA ASEQUIBLE, FIABLE, SOSTENIBLE Y MODERNA PARA TODAS Y TODOS.

### META ESPECÍFICA

7.3 Para 2030, duplicar la tasa mundial de mejora de la **eficiencia energética**.

**+3,200 MWH** de energía renovable generada hasta el día de hoy por nuestros tres parques solares.



## PROMOVER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIDO, INCLUSIVO Y SOSTENIBLE, EL EMPLEO PLENO Y PRODUCTIVO Y EL TRABAJO DECENTE PARA TODAS Y TODOS.

### METAS ESPECÍFICAS

**8.2.** Lograr **niveles más elevados de productividad económica mediante** la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

**8.5** Lograr el **empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos** los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

**8.6** Reducir la **proporción de jóvenes que no están empleados** y no cursan estudios ni reciben **capacitación**.

**8.8** Proteger los **derechos laborales** y promover un entorno de trabajo seguro y protegido para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

**1,417 colaboradores** cuentan con un empleo seguro y digno en Aguakan, así como con igualdad de oportunidades.

**100% de nuestros colaboradores** son capacitados para aumentar sus competencias profesionales.

**525 nuevas contrataciones** en 2023 y 2024.



9  
INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA

## CONSTRUIR INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES, PROMOVER LA INDUSTRIALIZACIÓN INCLUSIVA Y SOSTENIBLE Y FOMENTAR LA INNOVACIÓN.

### METAS ESPECÍFICAS

**9.1.** Desarrollar **infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad**, incluidas las infraestructuras regionales y transfronterizas para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, con especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

**9.4** Modernizar la **infraestructura** y reconvertir las **industrias** para que sean **sostenibles**, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, y que todos los países adopten medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

**9.b** Apoyar el **desarrollo de la tecnología nacional**, la investigación y la innovación en los países en desarrollo.

**+\$823 millones  
de pesos  
invertidos en  
alcantarillado.**

**+\$12 millones de pesos  
invertidos en obra civil  
durante 2023 y 2024.**

**+\$215.5 millones  
de pesos  
destinados a nuestras  
labores de saneamiento.**



Recertificamos nuestros laboratorios bajo la norma **ISO 9001:2015**, lo que asegura la calidad y precisión de cada uno de nuestros procesos.



Invertimos en obras y proyectos que benefician el **funcionamiento de la ciudad** y que permiten **mayor eficiencia y modernización** a través de la mejor tecnología disponible.



## LOGRAR QUE LAS CIUDADES Y LOS ASENTAMIENTOS HUMANOS SEAN INCLUSIVOS, SEGUROS, RESILIENTES Y SOSTENIBLES.

### METAS ESPECÍFICAS

**11.1** Asegurar el **acceso de todas las personas** a viviendas y **servicios básicos adecuados**, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales.

**11.3** Para 2030, **aumentar la urbanización inclusiva y sostenible** y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países.

**11.4** Redoblar los esfuerzos para **proteger y salvaguardar el patrimonio cultural y natural** del mundo.

**11.7** Proporcionar **acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles**, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.

Brindamos **acceso a un servicio confiable, continuo y de calidad, contribuyendo al desarrollo urbano y turístico, y al crecimiento económico de la región en la que operamos.**

Realizamos **proyectos y obras civiles que mejoran el funcionamiento de la ciudad.**

Como parte de nuestras actividades cotidianas, **realizamos campañas y foros para fomentar la protección de los ecosistemas.**

El **Plan de Inversión Quinquenal (PIQ)** es nuestro instrumento de planificación que permite identificar las necesidades de infraestructura en los servicios concesionados de agua potable, drenaje y saneamiento. Este plan establece la dirección general para cumplir con los objetivos de cobertura y eficiencia. El PIQ vigente para DHC Aguakan abarca los años 2023-2027 y está orientado a realizar acciones en materia de infraestructura que brindan los siguientes beneficios:

- **Mejora de la eficiencia energética:** acciones enfocadas en mantener en buen estado las redes de agua potable con el objetivo de reducir pérdidas por fugas y recuperar caudal.

- **Ampliación de cobertura de agua potable y drenaje sanitario:** en colaboración con las autoridades municipales se llevan a cabo acciones para dotar de estos servicios a las zonas en proceso de regularización.

- **Mantenimiento de cobertura:** ante el crecimiento acelerado de la población de los municipios donde opera Aguakan, el PIQ incluye proyectos para sostener la alta cobertura actual.

- **Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR):** como respuesta a la actualización de la NOM-001 de SEMARNAT en 2021, se consideran mejoras en las plantas de tratamiento.

Trabajamos en la **rehabilitación del Parque Vista Real** con la recuperación de dos canchas de básquetbol, dos canchas de fútbol y donación de lodos para el mantenimiento del pasto, así como donación de porterías, limpieza de jardines con más de 32 camiones de basura y reconstrucción de los andadores para correr.



## GARANTIZAR MODALIDADES DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLES.

METAS ESPECÍFICAS
12.2 Lograr la gestión sostenible y el <b>uso eficiente de los recursos naturales</b> .
12.4 Para 2020, lograr la <b>gestión ecológicamente racional</b> de los productos químicos y <b>de todos los desechos</b> .
12.5 <b>Disminuir</b> de manera sustancial <b>la generación de desechos</b> mediante políticas de <b>prevención, reducción, reciclaje y reutilización</b> .
12.6 <b>Alentar a las empresas</b> , en especial las grandes empresas y las empresas transnacionales, a que adopten <b>prácticas sostenibles</b> e incorporen información sobre sostenibilidad en su ciclo de presentación de informes.
12.8 Velar por <b>que las personas de todo el mundo dispongan de información pertinente sobre el desarrollo sostenible</b> y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.



El núcleo de nuestro negocio es brindar el mejor servicio mientras aseguramos un **uso eficiente y responsable** de los recursos hídricos.

**40% menos consumo** destinados a nuestras labores de saneamiento.

**Reutilizamos los lodos residuales** para mejorar el suelo para cultivo y rehabilitación de áreas verdes.

Tenemos la mejor infraestructura de la Península, nuestra **PTAR Norponiente** cuenta con un **digestor anaeróbico** que permite la generación de energía eléctrica a través de **biogás**.

En la **PTAR Norponiente desinfectamos el agua tratada mediante luz UV**, lo cual es más amigable con el medio ambiente y presenta un mayor grado de seguridad.

**7.4 toneladas** de papel, cartón y plástico PET reciclados en 2023 y 2024.

**17 centros de acopio** de residuos internos valorizables.



## ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO.

### META ESPECÍFICA

**13.3** Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Llevamos a cabo una ardua labor en materia de **difusión y educación ambiental** a través de iniciativas como la Gira del Agua, Puertas Abiertas, Rally del Agua y la educación ambiental general de adultos.



## CONSERVAR Y UTILIZAR SOSTENIBLEMENTE LOS OCÉANOS, LOS MARES Y LOS RECURSOS MARINOS.

### METAS ESPECÍFICAS

**14.1** Para 2025, **prevenir y reducir** de manera significativa la **contaminación marina** de todo tipo.

**14.2** **Gestionar y proteger sosteniblemente los ecosistemas marinos y costeros** para evitar efectos adversos importantes, incluso fortaleciendo su resiliencia, y adoptar medidas para restaurarlos a fin de restablecer la salud y la productividad de los océanos.

Gran parte de nuestra operación se centra en el **tratamiento de aguas residuales** y en el saneamiento.

Participamos en las jornadas de **limpieza de playas, cenotes y manglares** organizadas por Ocean Conservancy con insumos y voluntarios.

**+480,630,723 m<sup>3</sup> de agua** residual tratada en 2023 y 2024, lo que equivale a alrededor de 192 albercas olímpicas.



## PROTEGER, RESTABLECER Y PROMOVER EL USO SOSTENIBLE DE LOS ECOSISTEMAS TERRESTRES, GESTIONAR SOSTENIBLEMENTE LOS BOSQUES, LUCHAR CONTRA LA DESERTIFICACIÓN, DETENER E INVERTIR LA DEGRADACIÓN DE LAS TIERRAS Y DETENER LA PÉRDIDA DE BIODIVERSIDAD.

### METAS ESPECÍFICAS

**15.1** Velar por la **conservación, el restablecimiento y el uso sostenible de los ecosistemas terrestres y los ecosistemas interiores de agua dulce** y los servicios que proporcionan.

**15.2** Promover la **gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación**, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.

**15.a** **Movilizar y aumentar** de manera significativa los **recursos financieros** procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la **diversidad biológica y los eco- sistemas**.

Llevamos a cabo actividades en materia de **reforestación, arborización y trasplantes** de ejemplares como parte de nuestro compromiso con la mitigación del impacto ambiental de nuestras operaciones.





## PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS E INCLUSIVAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, FACILITAR EL ACCESO A LA JUSTICIA PARA TODOS Y CONSTRUIR A TODOS LOS NIVELES INSTITUCIONES EFICACES E INCLUSIVAS QUE RINDAN CUENTAS.

### METAS ESPECÍFICAS

**16.6** Crear a todos los niveles instituciones **eficaces y transparentes** que rindan cuentas.

**16.7** Garantizar la adopción en todos los niveles de **decisiones inclusivas, participativas y representativas** que respondan a las necesidades.

Contamos con un **Código de Ética** que rige todas nuestras acciones y cuyos principios están siempre encaminados a que nuestra compañía sea honesta y transparente.

**+4,900 horas de capacitación** impartidas en temas éticos en 2023 y 2024.





## FORTALECER LOS MEDIOS DE IMPLEMENTACIÓN Y REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

### METAS ESPECÍFICAS

**17.14** Mejorar la **coherencia de las políticas** para el desarrollo sostenible.

**17.5** Respetar el margen normativo y el liderazgo de cada país para establecer y aplicar políticas de **erradicación de la pobreza y desarrollo sostenible**.

**17.16** Mejorar la **Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible**, complementada por alianzas entre múltiples interesados que movilicen e intercambien conocimientos, especialización, tecnología y recursos financieros, a fin de apoyar el logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** en todos los países, particularmente los países en desarrollo.

**17.17** Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las **esferas pública, público-privada y de la sociedad civil**, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Aguakan está **sujeta a un extenso marco regulatorio** tanto a nivel federal como local en las áreas mercantil, financiera, bursátil, sanitaria, ambiental, fiscal y laboral.



**Pertenece a la Alianza por la Sostenibilidad de la Península de Yucatán y colaboramos con diversas organizaciones, gobiernos y comunidades para impulsar prácticas sostenibles.**

**Nos vinculamos con organizaciones** como AliaRSE, el Grupo Especializado de trabajo en Educación, Comunicación y Cultura del Agua (GETECCA), la Asociación de Relaciones Públicas, el Comité Sectorial Estatal del Sector Igualdad de Género del Estado de Quintana Roo y la Asociación Mexicana de Dirección de Recursos Humanos (AMEDITH).

*Cuidar*

el agua es

*cuidar*

la vida.



# CADENA DE VALOR

2-6

En Aguakan, nuestra cadena de valor está orientada a garantizar un servicio eficiente, sostenible y responsable. Nuestro proceso comienza con la captación de agua, utilizando fuentes subterráneas que cumplen con estrictos estándares de calidad. A través de una infraestructura moderna y optimizada, extraemos el agua de manera eficiente, minimizando el impacto ambiental y asegurando un uso responsable del recurso. En esta fase, aplicamos tecnologías avanzadas para monitorear y gestionar los niveles de extracción.

Posteriormente, el agua se somete a un proceso de tratamiento que asegura su potabilidad y su cumplimiento con los estándares nacionales e internacionales de calidad. Este tratamiento implica varias etapas de purificación, desde la eliminación de impurezas hasta la desinfección para que el agua que llega a nuestros usuarios sea segura para su consumo. Actualizamos constantemente nuestras plantas de tratamiento para incorporar innovaciones tecnológicas que mejoren la eficiencia de nuestros procesos y reduzcan el consumo energético.



El siguiente paso es la distribución. Contamos con una red de infraestructura amplia y bien mantenida que nos permite llevar agua a miles de hogares, empresas y comunidades de manera segura y oportuna. Nuestro equipo de distribución trabaja para que el suministro sea continuo y de calidad, resolviendo incidencias de manera rápida y eficiente para minimizar interrupciones. En esta etapa, la atención al cliente y la satisfacción de los usuarios son aspectos fundamentales. Utilizamos tecnologías de monitoreo en tiempo real para detectar y corregir fugas o problemas en la red de suministro.



Al finalizar el ciclo, también somos responsables del tratamiento de aguas residuales, y de que el agua utilizada sea tratada de manera adecuada antes de ser devuelta al medio ambiente. Este proceso es crucial para preservar los ecosistemas locales y contribuir al ciclo natural del agua de manera sostenible. Nuestras plantas de tratamiento de aguas residuales aplican las mejores prácticas y tecnologías disponibles para cumplir con las normativas ambientales y minimizar nuestro impacto ecológico.

# ALIANZAS

Lograr un impacto social y ambiental real y positivo requiere de colaborar con instituciones, asociaciones, empresas y organismos que compartan nuestra visión y estén comprometidos con el bienestar de las comunidades. Por ello, en Aguakan fortalecemos año con año valiosas alianzas estratégicas con diversas organizaciones que comparten estos propósitos.





## RESULTADOS 2023-2024

2-6

Durante estos dos últimos años, nuestro enfoque operativo ha sido **optimizar y expandir nuestra infraestructura para responder al crecimiento poblacional y garantizar la calidad de nuestros servicios.**



**+223,073,261m<sup>3</sup>**  
**de agua potable**  
**producida durante**  
**2023 y de enero a**  
**julio de 2024.**

**+48,630,723 m<sup>3</sup>**  
**de agua residual**  
**tratada durante el**  
**mismo periodo.**

A través de la implementación de tecnologías avanzadas y la mejora en nuestras redes de distribución y tratamiento de agua, hemos aumentado nuestra capacidad de atender a las comunidades con un suministro seguro y continuo, contribuyendo al bienestar y desarrollo local. Entre los proyectos más destacados de este periodo se encuentran la ampliación de redes de agua potable y drenaje en zonas urbanas clave, la modernización de plantas de tratamiento de aguas residuales y la construcción de nueva infraestructura para el manejo de recursos hídricos.

A continuación presentamos el desglose de nuestros principales proyectos e inversiones\* llevados a cabo en 2023 y 2024.

**\*NOTA:** las cifras que se presentan, expresadas en millones de pesos mexicanos, corresponden a la suma del monto al cierre de 2023 más el monto proyectado de 2024, aproximadamente.

El mantenimiento de la infraestructura de redes de agua potable y redes de atarjeas y descargas se realiza de manera sistemática para garantizar su funcionamiento óptimo y su sostenibilidad a largo plazo. El proceso comienza con inspecciones periódicas, utilizando tecnologías avanzadas para identificar posibles problemas. A continuación, se llevan a cabo actividades de mantenimiento preventivo, como la limpieza y reparación de componentes menores, lo que ayuda a evitar fallos mayores y a extender la vida útil de la infraestructura instalada.

Cuando la infraestructura llega al final de su ciclo de vida, se procede a su renovación utilizando métodos que van desde la excavación a cielo abierto hasta técnicas menos invasivas, como el *pipebursting*, que reducen las molestias a la comunidad. Este enfoque integral, apoyado por el monitoreo continuo y la gestión de datos en tiempo real, no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también reduce el impacto ambiental y refuerza nuestro compromiso con la sostenibilidad y la protección del entorno.

Aguakan opera en cuatro municipios a través de doce zonas de captación que incluyen un total de 222 pozos, los cuales abastecen a los dieciocho polígonos que conforman su área de servicio. En la Zona Norte, se encuentran 183 pozos, de los cuales 175 suministran agua a Cancún e Isla Mujeres, mientras que 8 abastecen a las localidades de Puerto Morelos y Leona Vicario. Además, hay 2 pozos que proveen agua a las zonas rurales de Central Vallarta y Francisco May. En la Zona Sur, se cuenta con 39 pozos: 35 de ellos destinados al abastecimiento de Playa del Carmen y 4 para Puerto Aventuras, en el municipio de Solidaridad.

**+\$823 MDP**

**Saneamiento**

**+\$427 MDP**

**Agua potable**

**+\$215 MDP**

**Alcantarillado**

**+\$12 MDP**

**Obra civil**

**Damos mantenimiento a nuestra infraestructura de forma constante para garantizar su buen funcionamiento, y nuestro enfoque preventivo permite evitar fallas y extender su vida útil.**

PROYECTO	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	PORCENTAJE DE AVANCE
<b>2023 - 2024</b>			
<b>Alcantarillado Punta Umi</b>	Este proyecto se enfoca en atender las necesidades de alcantarillado en el Residencial Punta Umi en el sur de Cancún. Dada la demanda generada por el crecimiento poblacional y las solicitudes de nuevos servicios, se instalarán 586 metros de PVC de 8 pulgadas para la red de atarjeas y descargas, evitando así la contaminación de los mantos freáticos.	Mantener cobertura	100%
<b>Introducción de servicios de agua potable Av. Chac Mool</b>	Este proyecto incluye la instalación de 4.4 km de tubería de PVC (14", 20" y 32") para un colector de aguas residuales, como parte de la ampliación de la Avenida Chac Mool que conectará la Avenida Huayacán con la Avenida Colosio, apoyando el desarrollo de la zona.	Mantener cobertura	35%
<b>Alimentación de servicio de agua potable Sector F</b>	En respuesta al crecimiento poblacional y las nuevas solicitudes de servicios en Cancún (Municipio de Benito Juárez), se ejecuta la segunda etapa del proyecto con la instalación de 4,135 metros de tubería de hierro dúctil de 32 pulgadas, desde la captación del aeropuerto hasta la intersección del libramiento a Mérida con la Avenida Huayacán.	Mantener cobertura	67%
<b>Agua potable Punta Umi</b>	Proyecto destinado a expandir la cobertura de agua potable en áreas con nuevos desarrollos residenciales, como el Residencial Punta Umi, mediante la instalación de tuberías de PVC de 3 y 6 pulgadas para la red de distribución de agua potable.	Ampliar cobertura	100%
<b>Reequipamiento de tanques por incremento de capacidad</b>	Se aumentará la capacidad de bombeo en los Tanques 10 y 11 mediante la instalación de equipos de mayor potencia y la ampliación de la carga eléctrica para mejorar su funcionamiento, esto como respuesta al crecimiento urbano en Cancún.	Mantener cobertura	91%
<b>PTAR Caribe 2000 – tren de agua</b>	La PTAR Caribe 2000 será reconstruida para cumplir con los nuevos estándares de la NOM-001-SEMARNAT-2021, incluyendo la instalación de tecnología avanzada para la eliminación biológica de nutrientes. Se reubicaron 60 metros de tubería de 6 pulgadas debido a la pavimentación de la Avenida Politécnico.	PTAR	10%

<b>Red de atarjeas y descargas FOVISSTE</b>	Se instaló una red de drenaje sanitario de PVC de 8 pulgadas en la Calle Pámpano de Isla Mujeres para mejorar el desarrollo urbano y prevenir consecuencias ambientales y de salud pública.	Ampliar cobertura	100%
<b>Ampliación de cobertura de obras municipales</b>	En coordinación con el H. Ayuntamiento de Puerto Morelos, se construirá una red de atarjeas y descargas con 1,450 metros de tubería de PVC de 8 y 10 pulgadas en la Colonia Zetina Gasca para mejorar la infraestructura sanitaria.	Ampliar cobertura	100%
<b>Cárcamo Zetina Gasca</b>	Construcción de un cárcamo de bombeo de aguas residuales de 117 m <sup>3</sup> en la zona de Zetina Gasca, Puerto Morelos, para prevenir la contaminación del acuífero y tratar adecuadamente las aguas residuales en las plantas Villas Morelos I y IV.	Ampliar cobertura	10%
<b>Atención de obras Municipio alcantarillado</b>	Instalación de 400 metros de tubería de 8 pulgadas para la red de agua potable en Playa del Carmen, en áreas de intervención como CTM, Xcalacoco y Campestre, aprovechando las obras de repavimentación del Ayuntamiento de Solidaridad.	Mantener cobertura	100%
<b>Renovación de red de atarjeas y descargas Gonzalo Guerrero</b>	Rehabilitación de 3,971 metros de red de alcantarillado en el sector Gonzalo Guerrero, que ha colapsado en varios tramos, utilizando tubería de PVC para reemplazar la infraestructura desgastada de concreto.	Mantener cobertura	18.5%
<b>Atención de obras Municipio agua potable</b>	Instalación de 650 metros de red de agua potable de 3 y 6 pulgadas en zonas como CTM, Xcalacoco y Campestre en Playa del Carmen, asegurando el servicio de agua potable para evitar afectaciones a las nuevas vialidades.	Mantener cobertura	100%
<b>Emisor Polígono Paraíso</b>	Construcción de un emisor de aguas residuales de 4,400 metros y 48 pulgadas de diámetro para atender el crecimiento poblacional del Sector Polígono Paraíso, transportando aguas residuales hacia la planta de tratamiento.	Mantener cobertura	57%
<b>Cárcamo de rebombeo Ampliación Polígono 11</b>	Construcción de un cárcamo de aguas residuales con capacidad de 43 m <sup>3</sup> para gestionar la demanda de agua en áreas alejadas de las plantas de tratamiento en Cancún y para regular el flujo de aguas residuales hacia la PTAR Ampliación Polígono 11.	Ampliar cobertura	100%

<p><b>Modernización, entronque y distribuidor vial Aeropuerto</b></p>	<p>Este proyecto incluye la modernización de la vialidad en Cancún, liderado por la SICT, con la reubicación e instalación de nueva infraestructura hidráulica en el corredor Aeropuerto-Cancún. Se sustituirán y reubicarán líneas de agua potable que abastecen a Cancún, la Zona Hotelera y la Avenida Colosio, con más de 12 km de acueductos de hierro dúctil y PVC de 36", 32" y 20".</p>	<p>Mantener cobertura</p>	<p><b>81%</b></p>
<p><b>Construcción PTAR Norponiente II</b></p>	<p>Debido al rápido crecimiento urbano y la incorporación de caudales de los polígonos Paraíso y II, se ampliará la planta de tratamiento Norponiente en dos etapas de 200 LPS cada una, alcanzando una capacidad total de 400 LPS.</p>	<p>PTAR</p>	<p><b>90%</b></p>
<p><b>Construcción de la primera etapa PTAR Polígono Paraíso 165 LPS</b></p>	<p>En respuesta al crecimiento demográfico en el Polígono Paraíso, se inició la construcción de un sistema de saneamiento completo con una planta de tratamiento de aguas residuales con capacidad inicial de 150 LPS, diseñada para expandirse a 300 LPS.</p>	<p>PTAR</p>	<p><b>65%</b></p>
<p><b>Cárcamo de rebombeo de aguas residuales "Convenciones"</b></p>	<p>En la zona norte de Isla Mujeres, la falta de drenaje afecta áreas domésticas, comerciales y hoteleras. Para solucionarlo, se construirá un cárcamo de 20 m³ que recibirá y bombeará aguas negras hacia la Planta de Tratamiento de Isla Mujeres.</p>	<p>Ampliar cobertura</p>	<p><b>99%</b></p>
<p><b>Cárcamos de aguas residuales Zona Sur</b></p>	<p>Se construirán dos cárcamos de aguas residuales en Isla Mujeres (Garrafón y Coral) para cubrir áreas en cotas inferiores a la red existente, con emisores a presión de PVC de 4" conectados a la red de atarjeas que conduce a la PTAR Isla Mujeres.</p>	<p>Ampliar cobertura</p>	<p><b>100%</b></p>
<p><b>Reactor de lodos activados PTAR Isla Mujeres</b></p>	<p>Se ampliará la capacidad de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en Isla Mujeres de 20 LPS a 60 LPS mediante la incorporación de un reactor de lodos activados, mejorando la calidad del efluente.</p>	<p>PTAR</p>	<p><b>44%</b></p>
<p><b>Cárcamo Final (Playa del Carmen)</b></p>	<p>El Cárcamo Final, que recibe aguas residuales de varios cárcamos, ha avanzado en su segunda etapa, incluyendo la instalación de una caja repartidora y equipos electromecánicos para aumentar la capacidad de bombeo y enviar el caudal a la PTAR Saas Tun Há.</p>	<p>Mantener cobertura</p>	<p><b>64%</b></p>
<p><b>Puesta en marcha PTAR Cristo Rey</b></p>	<p>La PTAR Cristo Rey, promovida por CAPA, resolverá problemas de saneamiento en Cristo Rey y zonas cercanas. Se construirá el edificio, equipamiento electromecánico, y se instalarán los equipos necesarios para mejorar la gestión de aguas residuales.</p>	<p>PTAR</p>	<p><b>100%</b></p>

2024 – 2025			
<b>Colector para interconexión Sector Isla Azul</b>	Debido al crecimiento económico y las nuevas normativas, la PTAR Isla Azul, con capacidad de 6 LPS, será inhabilitada. El agua residual será redirigida a la PTAR Sur mediante un colector de PVC de 14" y 30", que también recogerá aguas residuales de la Avenida Huayacán. La PTAR Isla Azul se convertirá en un cárcamo de aguas residuales.	Mantener cobertura	Por iniciar
<b>Colector Avenida Politécnico Cárcamo 18</b>	En la SM 514, el Cárcamo 18, que atiende a 14,253 clientes, sufre desbordamientos debido a su capacidad limitada de 71 m³. Se interceptará su colector y se construirá uno nuevo a gravedad desde la Calle 127-N hasta las avenidas Politécnico y Chac Mool, permitiendo operar el sistema a gravedad y desactivar el Cárcamo 18.	Mantener cobertura	Por iniciar
<b>Red de Atarjeas SM 510 Perimetral Avenida Las Torres y Chac Mool</b>	En la SM 510, sobre la Avenida Cancún (Las Torres), se detectó un tramo sin red de drenaje. El proyecto incluye la instalación de una red de atarjeas de PVC de 8", pozos de visita de concreto y descargas domiciliarias en la Avenida Cancún entre Chac Mool y Calle 111, consolidando el sistema de drenaje de la zona.	Ampliar cobertura	Por iniciar
<b>Acueducto – llenado de Tanque 6-B 24"</b>	La capacidad del acueducto actual es insuficiente para manejar el caudal resultante de la reposición y perforación de nuevos pozos. Se construirá un acueducto de 32" desde Nuevos Horizontes I hasta los tanques 6, 6A y 6B, aumentando la capacidad a 1,160 LPS, con la instalación de válvulas y piezas especiales.	Mantener cobertura	15%
<b>Emisor de Cárcamo Zetina Gasca a PTAR Villas Morelos I y Villas Morelos IV</b>	La zona de Zetina Gasca en Puerto Morelos carecía de alcantarillado sanitario, lo que causaba contaminación del acuífero. El municipio donó un terreno para construir un cárcamo de bombeo que enviará el agua residual a las PTAR Villas Morelos I y IV mediante emisores de PVC de 18" y 20".	Ampliar cobertura	Por iniciar
<b>Reconfiguración de llenado y distribución del Tanque Diamante 20"</b>	El sector 11, al sur de Playa del Carmen, ha crecido rápidamente, generando una alta demanda de agua potable. El Tanque Diamante, con capacidad de 1,500 m³, mejorará la distribución del agua para abastecer a los nuevos fraccionamientos en desarrollo.	Mantener cobertura	Por iniciar



# 02



# 30 años de servicio



**NOTA:**

Este capítulo presenta un **panorama general y resumen del desempeño social de Aguakan**, para consultar el desglose específico de los datos, véase el anexo de “Indicadores de desempeño” al final del informe.

# OBJETIVOS SOCIALES

CLIENTES	
OBJETIVO 2024	AVANCE
Disminuir el porcentaje de llamadas perdidas para atender a más clientes al año.	De un 15% de llamadas perdidas, se logró bajar a 8%.
COLABORADORES	
OBJETIVO 2023	AVANCE
Actualizaciones con base en las nuevas reformas laborales.	100%
Campaña de Salud y Vacunación 2023.	100%
Recertificación en Great Place To Work.	100%
Evaluación "Assessment Center" personal de mandos medios.	100%
Presentación de resultados del Programa Anual de Capacitación DHC.	100%
OBJETIVO 2024	AVANCE
Presentación de un proyecto piloto con enfoque en el nuevo modelo de capacitación por puesto y competencias.	50%
Establecimiento de indicadores clave de cumplimiento mensual y trimestral para la cobertura de vacantes.	60%
Presentación del Programa Integral de Salud y Bienestar 2024.	100%
Plan de acción para potenciar las dimensiones de la evaluación Great Place To Work.	80%
Plan de desarrollo "Assessment Center".	60%
Evaluación de la efectividad de los medios de reclutamiento actuales e investigación de nuevas estrategias y herramientas de selección de personal. Diseño de un plan de acción para mejorar la estabilidad laboral.	50%



OBJETIVO 2024	AVANCE
<b>Plan de acción para mejorar las iniciativas relacionadas con la NOM-035-STPS-2018 de riesgo psicosocial (podcast, feria del libro, congreso de salud mental, entre otros).</b>	<b>80%</b>



## COMUNIDADES

Creemos que el bienestar de las personas a las que servimos va más allá de proporcionar nuestros servicios. La inversión social que realizamos es una extensión de nuestro compromiso de impulsar el desarrollo local, fomentar la cohesión social y mejorar la calidad de vida en los municipios donde operamos. Por ello, trabajamos de cerca con cada comunidad para identificar sus necesidades más apremiantes y asegurarnos de que nuestras acciones tengan un impacto positivo y tangible.



**“Invertir en la co  
nuestro comp  
calidad de vida**

**—Gastón Borda, C  
con la Co**





FUSION

FUSION

AGUAKAN

CARRERA KIDS POR EL AGUA 2024

30

30

AGUAKAN

CARRERA KIDS POR EL AGUA 2024

AGUAKAN

AGUAKAN

CARRERA KIDS POR EL AGUA 2024

Seas The Day Minnie Mouse

# Caso de negocio



## Servicios Educativos de Quintana Roo (SEQ)



Aguakan busca el crecimiento sin comprometer el ecosistema, fomentando siempre la sostenibilidad en sus procesos y la contribución a una economía circular. En línea con esto, establecimos un convenio con Servicios Educativos de Quintana Roo (SEQ), a través de cuyo marco de colaboración y el mutuo interés por la trascendencia social, científica, cultural y educativa, se tuvo la iniciativa de aprovechar los biosólidos residuales de las plantas de tratamiento. Esto con el fin de darles un reuso y de que sirvan para el reacondicionamiento y reforestación de espacios verdes de las escuelas públicas de educación básica de SEQ, ubicadas en la Zona Norte del estado de Quintana Roo.

Derivado de esto, Aguakan realizó donaciones a diversas escuelas como el CECYTE 1, Colegio de Bachilleres de Quintana Roo Plantel Cancún Uno, Escuela Primaria José Luis López Gil, entre otras. Estamos orgullosos de poder contribuir a la mejora de los espacios educativos y, al mismo tiempo, fomentar una cultura de buen uso de los recursos y cuidado del medio ambiente.



Uno de los mayores desafíos de Aguakan ha sido atender el crecimiento acelerado en los municipios de Benito Juárez y Solidaridad, donde la expansión supera con creces la media nacional. Este aumento, junto con la constante afluencia de turistas, ha incrementado significativamente la demanda de nuestros servicios de agua y saneamiento. A pesar de estos retos hemos logrado mantener la continuidad del servicio, lo cual ha sido fundamental para el ecosistema económico de Quintana Roo, estado que depende en gran medida del turismo.

**Actualmente, servimos a más de un millón de personas al día, cifra que incluye no solo a los residentes de estas áreas, sino también a los millones de turistas que visitan Cancún y la zona hotelera.**



Para enfrentar estos desafíos, durante 2023 y 2024, fortalecimos nuestro enfoque en la proximidad con la ciudadanía. Por ejemplo, a través de iniciativas como el programa “Puertas Abiertas”, permitimos a los usuarios conocer de primera mano el funcionamiento de nuestras instalaciones y plantas de tratamiento con el fin de aclarar dudas y contrarrestar la desinformación.

# Caso de negocio



## Con tinaco sí

Con el fin de proporcionar soluciones de almacenamiento de agua a los hogares de la región, este programa brinda tinacos gratuitos de 450 y 800 litros a familias sin acceso a cisternas en sus domicilios. Asimismo, se llevará a cabo una instalación gratuita realizada por profesionales, asegurando una reserva de agua segura y confiable. De esta forma, Aguakan busca garantizar el acceso equitativo y sostenible de los recursos hídricos.



**+2,000 hogares  
beneficiados con  
tinacos gratuitos.**



Nuestro compromiso con la inversión social continúa creciendo. Hemos creado un equipo de gestores sociales que trabajan directamente con las comunidades, identifican líderes locales y fortalecen los vínculos para entender mejor sus necesidades. Adicionalmente, apoyamos en diversos temas sociales mediante programas de voluntariado y asambleas comunitarias.

### Hogares sostenibles

Programa de Aguakan que busca crear una red de personas para comunicar y enseñar en el hogar, oficina, escuela, trabajo o comunidad acciones para convertirse en un hogar sostenible. Esto con el fin de cambiar o mejorar sus hábitos de consumo y ayudar al cuidado del planeta. El programa dura 8 semanas y se cuenta con la asesoría de especialistas que apoyan a cada participante.

### Rally Aguakan

Se pone a prueba la destreza física y mental de los participantes a través de actividades divertidas que fomentan el cuidado del agua.

### Limpieza de cenotes

Participamos, de forma permanente y activa, en el programa que, desde 2019, impulsa el Ayuntamiento de Benito Juárez a través de la Dirección General de Ecología. El programa tiene como finalidad fomentar la importancia de preservar el entorno de los cuerpos de agua como cenotes y humedales, ya que son refugio de especies de plantas, mamíferos, reptiles y aves, así como rutas naturales del agua que ayudan a prevenir inundaciones y encharcamientos en la ciudad.

### Rehabilitación de parques

Con el objetivo de mejorar los espacios públicos y aportar al desarrollo comunitario, Aguakan lanzó el programa de rehabilitación de espacios “Parques vivos con Aguakan”, a través del cual se invierte en infraestructura para dotar con juegos, mobiliario, señalización, reforestación y todo lo necesario para dejar los parques en óptimas condiciones y que sirvan de espacios para el sano esparcimiento.

### Lucha contra el cáncer

Desde 2017, apoyamos al Banco de Tapitas A.C. y a AMANC. A.C. con diversas acciones con el fin de contribuir al tratamiento de niños y adolescentes que padecen algún tipo de cáncer. Asimismo, y comprometidos con la salud y el bienestar comunitarios, nos unimos nuevamente a la lucha contra el cáncer de mama el mes de octubre mediante diversas actividades como donación de cabello y creación de murales. En este periodo, siete pacientes fueron diagnosticadas y recibieron apoyo para completar sus tratamientos médicos y psicológicos.

### Puertas abiertas

Proyecto en el que personas mayores de 16 años de cualquier institución o compañía tienen la posibilidad de visitar las instalaciones de Aguakan para conocer el ciclo urbano del agua. Contamos también con la modalidad virtual en nuestra página web.

### Gira del agua

Plan educativo alineado a los programas de la SEP para cubrir la formación necesaria en materia de cuidado ambiental para profesores y alumnos de diversos niveles escolares.

## Educación para adultos

Iniciativa que busca un intercambio de experiencias para llevar el conocimiento de cómo llega el agua a las casas y resolver sus dudas técnicas o respecto al servicio.

## Foro Agua y Medio Ambiente

En el marco del Día Mundial del Agua, Aguakan, celebró el tercer y cuarto foro de Agua y Medio Ambiente con las temáticas “Soluciones a la contaminación por plásticos” y “Agua para la paz”. Se llevaron a cabo un conjunto de talleres, conferencias magistrales, ponencias y paneles.

## Festejo de 10 de mayo para la comunidad

Celebramos a las madres y buscamos fortalecer la cultura mexicana con apoyo de artistas de comedia regional yucateca. El evento estuvo dirigido a las líderes de las colonias con el fin de fortalecer la vinculación en zonas donde se está trabajando la gestión social.

## Rodada por los manglares

Por cuatro años consecutivos, Aguakan ha hecho un llamado a la acción para promover la importancia y restauración de los manglares, así como medidas encaminadas a su conservación, uso racional y restauración.

## Carrera KIDS

Iniciativa de Aguakan diseñada para que los más pequeños se diviertan y disfruten de un momento familiar agradable.





  
AGUAKAN

# LUCHA

NO ES LA FUERZA DEL CUERPO,  
SINO LA FUERZA DEL ESPÍRITU.

## CLIENTES

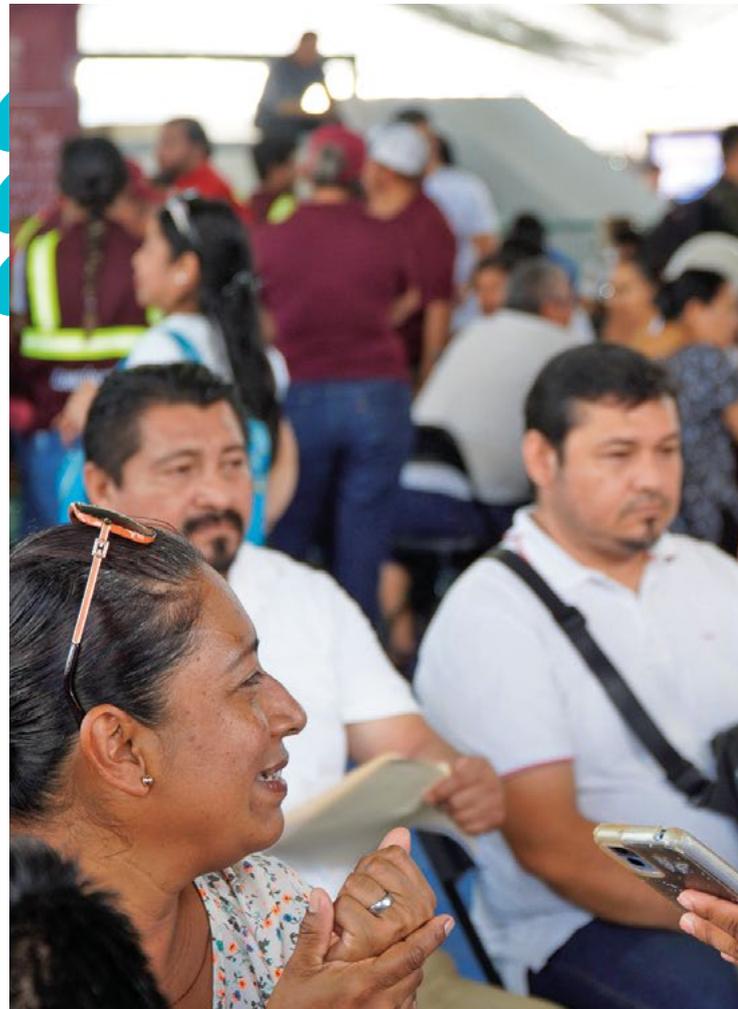
3-3

Creemos que el acceso al agua potable y un manejo adecuado de los recursos es fundamental para el bienestar de nuestros clientes y su calidad de vida, por lo que trabajamos continuamente en la mejora de nuestros procesos y en la implementación de tecnologías innovadoras que nos permitan ofrecer un servicio eficiente, confiable y sostenible. Nuestra misión no se limita solo a suministrar agua, sino a generar un impacto positivo en cada hogar y comunidad, asegurándonos siempre que nuestros clientes reciban la atención y soluciones que merecen.

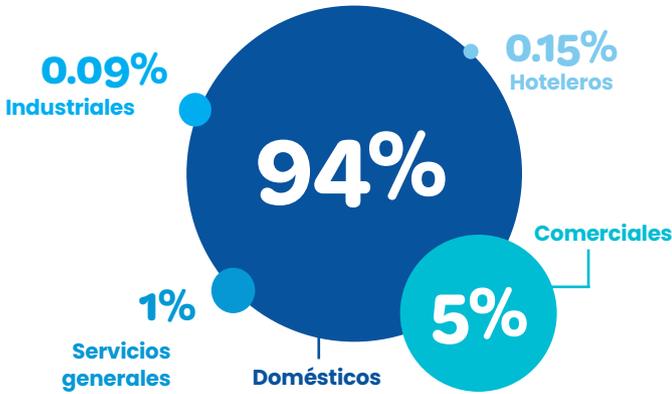
**Llevamos agua potable a más de un millón de personas al día.**

**+2.2 millones de clientes atendidos en Centros de Atención y cajeros automáticos durante 2023 y lo que va de 2024.**

**463,848 clientes al cierre de 2023.**



## TIPOS DE CLIENTES



Un aspecto muy importante para nuestro desarrollo comercial es la tecnología, que ha jugado un papel clave en nuestra mejora continua. Durante 2023 y 2024, incorporamos inteligencia artificial para analizar nuestras bases de datos, optimizando la segmentación de clientes y ofreciendo un servicio más personalizado. Además, nuestra "Oficina Virtual" permite realizar más del 80% de los procesos comerciales de forma digital, facilitando el acceso de los usuarios y mejorando la eficiencia operativa, incluso en momentos críticos como lo fue la pandemia.



**80% de los procesos comerciales se llevan a cabo de forma digital.**

Con el fin de monitorear el servicio que se les da a los clientes y su satisfacción, contamos con medidas como la existencia de "gestores de filas", cuya función es vigilar los tiempos de atención y espera. Del mismo modo, se reciben, registran y atienden quejas, lo que nos permite mantenernos en un proceso de mejora continua.

## NUESTROS COLABORADORES

Nuestro equipo no solo está conformado por profesionales altamente capacitados, sino por personas comprometidas que comparten nuestra visión y valores. Sabemos que el éxito y resiliencia de la compañía depende directamente del talento, la dedicación y la pasión de cada colaborador, por lo que invertimos constantemente en su desarrollo, capacitación y bienestar. En Aguakan creemos firmemente que un equipo motivado y valorado es clave para cumplir con nuestros objetivos y ofrecer el mejor servicio posible.

**“El compromiso de Aguakan con sus colaboradores va más allá de cumplir normativas laborales; buscamos crear un entorno donde cada persona pueda desarrollarse de manera integral y sentirse valorada”.**

**—Gabriela Hernández, Gerente de Recursos Humanos**







CAJA 2

D101  
CAJA 1

A106  
CAJA 4

C106  
CAJA 4

C105  
CAJA 3

Contamos con brigadas especializadas en la atención y reparación de fugas de agua potable

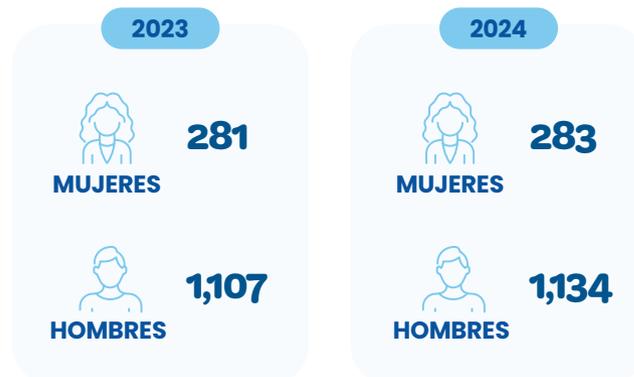


# Atracción y retención de talento

2-7, 2-30

**1,417 colaboradores registrados en 2024 y 1,388 al cierre de 2023.**

El alcance de este informe corresponde a todo 2023 y a 2024 hasta antes de la publicación del presente reporte (octubre-noviembre de 2024). Por ello, es importante tomar en cuenta que las cifras de 2024 continúan sujetas a los cambios que puedan surgir durante los últimos meses del año. Cabe destacar que durante 2023 el porcentaje de colaboradores sindicalizados fue de 38.90% y en 2024, 40.15%.



**346 nuevas contrataciones en 2023 y 179 durante 2024.**

**A pesar de la alta competencia en el mercado laboral debido al crecimiento acelerado de la región, Aguakan se ha mantenido como una de las mejores compañías empleadoras gracias a la competitividad de sus salarios, condiciones laborales y oportunidades de crecimiento.**

En Aguakan fomentamos el crecimiento de nuestros colaboradores y los incentivamos a desarrollarse dentro de la compañía. En 2023 tuvimos 521 vacantes, de las cuales 104 fueron ocupadas por candidatos internos y en 2024 tuvimos 326, de las cuales —hasta el mes de julio— se han ocupado por 66 personas que ya laboraban en Aguakan.

Con el fin de atraer y retener al mejor talento, hemos implementado un proceso estandarizado basado en competencias laborales que nos permite identificar las habilidades clave para cada puesto. Estamos en contra de la discriminación, por lo que de ninguna forma consideramos aspectos como origen étnico, sexo, género, orientación sexual, contexto socioeconómico, estado de salud, religión, entre otros.

# Capacitación y desarrollo

En Aguakan, consideramos que la capacitación es fundamental para el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, así como para el éxito continuo de la empresa. La formación constante no solo permite a nuestro equipo adquirir nuevas habilidades técnicas y competencias, sino que también fortalece su capacidad para enfrentar los retos cambiantes del entorno laboral.

**La capacitación de nuestros colaboradores está enfocada en desarrollar competencias clave tanto técnicas como humanísticas y sociales para asegurar un crecimiento integral.**

En 2023, la media de horas de capacitación por colaboradora fue de 135.87 horas y por colaborador, de 70.74 horas. En 2024, la media de las colaboradoras fue de 753.54 horas y de los colaboradores de 113.64 horas.

**39,509 horas de capacitación impartidas durante 2023 y 2024.**

**1,073.79 horas promedio de capacitación por colaborador.**

Como parte de nuestro compromiso con la educación de nuestros colaboradores, en Aguakan llevamos a cabo convenios y alianzas con instituciones educativas para generar alternativas de desarrollo profesional para todos los colaboradores y en todos los niveles. En 2023, se contó con 21 convenios en las Zonas Norte y Sur. En 2024, se concretaron 19 convenios.

Algunas de las universidades con las que tenemos alianza son:

- Universidad del Sur
- Universidad de Oriente
- Universidad Interamericana para el Desarrollo
- Universidad Aztlán
- Universidad Americana de Europa
- Universidad Aztlán Playa del Carmen
- Universidad Playacar
- Universidad Anáhuac
- Universidad del Caribe

Para nosotros, las evaluaciones de desempeño son esenciales porque nos permiten medir el crecimiento y las contribuciones de cada colaborador, alineando su desarrollo personal con los objetivos de la empresa. A través de dichas evaluaciones, identificamos áreas de mejora, fomentamos el talento y aseguramos que nuestro equipo esté motivado y comprometido. Contamos con varios tipos de evaluación de desempeño:

- **Assessment Center:** evaluación del grado de dominio de las competencias requeridas para el puesto con el objetivo de identificar las brechas con las cuales se realizará un plan individual de desarrollo, esto es aplicable para todos los líderes en proceso de crecimiento.

## Los líderes de Aguakan son evaluados a través de nuestro Assessment Center.

- **TOPS-ASANA:** evaluación con base en los objetivos cumplidos en TOPS y a la metodología de alineación total. Se consideran los mandos medios superiores y ejecutivos de la compañía.
- **Evaluación 360°:** en seguimiento al plan individual de desarrollo para líderes, se lleva a cabo la evaluación 360° con el objetivo de recopilar múltiples perspectivas con base en el desempeño laboral, competencias y habilidades requeridas para el puesto.

**40 CONVENIOS CON  
INSTITUCIONES  
EDUCATIVAS EN  
EL PERIODO  
2023-2024.**





## Seguridad ocupacional

En Aguakan creemos que un equipo sano y seguro no solo es más eficiente, sino también más comprometido y, por ello, implementamos estrictas medidas de seguridad y programas de salud preventiva que promueven el bienestar físico y mental de todos nuestros colaboradores.

De acuerdo a la norma a la que se haga referencia, el sistema de gestión de salud y seguridad de Aguakan aplica a todos los centros de trabajo y al 100% de los colaboradores. La gestión que llevamos a cabo de la seguridad ocupacional cumple con las siguientes normas de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS): relacionadas con condiciones de edificios e instalaciones; prevención contra incendios; manejo de sustancias peligrosas; almacenamiento y manejo de materiales con maquinaria; trabajos en alturas; agentes contaminantes del ambiente laboral; ruido; equipo de protección personal; comisiones de seguridad e higiene; iluminación; mantenimiento a instalaciones eléctricas; construcción y trabajos en espacios confinados; entre otros.

Para identificar los riesgos o peligros relacionados con el trabajo y evaluarlos empleamos una matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles (IPERC), cuyo proceso consta de los siguientes pasos: describir las activi-

dades que realiza el puesto de trabajo a analizar; identificar los peligros y riesgos asociados por cada actividad realizada; evaluar los riesgos con base en la frecuencia, consecuencia y probabilidad; clasificar los riesgos de cada actividad en cuatro categorías; determinar los controles existentes; generar un plan de acción; y reevaluar los riesgos de forma comparativa. Con el fin de mejorar continuamente este sistema, se realizan reuniones mensuales con jefes y gerentes de áreas para dar seguimiento a los planes de prevención.

Por supuesto, contamos con diversos cursos de capacitación en temas como prevención de accidentes, uso de equipos de protección personal, manejo de sustancias peligrosas, trabajo en alturas, seguridad contra incendios, primeros auxilios, espacios confinados, seguridad eléctrica, manejo defensivo, seguridad en obra, corte y soldadura, ergonomía, uso y manejo de herramientas de trabajo, excavaciones, entre otros.



**1,400 horas de formación  
impartidas y 1,375  
colaboradores capacitados  
en seguridad ocupacional  
entre 2023 y 2024.**

*Cada*  
  
gota es  
valiosa.



Los colaboradores pueden reportar riesgos o peligros relacionados al trabajo al área de Seguridad Industrial a través de correo electrónico o vía WhatsApp a cualquiera de los integrantes del departamento.

La investigación de incidentes y la determinación de medidas correctivas se llevan a cabo con base en los siguientes protocolos:

**Procedimiento PR-SI-05 Investigación del Incidente de Trabajo:** el cual está compuesto por las fases de recolección de la información pertinente y evidencias; análisis de las causas del incidente; la determinación de medidas correctivas y asignación de responsabilidades; y la evaluación y mejora del sistema, que incluye la actualización de procedimientos, políticas y programas de seguridad.

**Procedimiento PR-SI-04 Notificación y Registro del Incidente,** que se integra por los siguientes pasos: notificación inicial por parte del afectado al supervisor directo; comunicación con el área de Seguridad Industrial y Recursos Humanos; recopilación de información y evidencias sobre el incidente, y las acciones inmediatas llevadas a cabo; emisión de un formato ST-7 después de garantizar la seguridad y atención médica del colaborador, dirigido a Recursos Humanos; comunicación de la causa raíz y las acciones correctivas a implementar; registro del incidente para su seguimiento; calificación del formato ST-7 por parte del IMSS; y registro en la plataforma de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

Finalmente, se podría resumir el enfoque de Aguakan respecto a la prevención y mitigación de riesgos e impactos negativos en materia de seguridad de acuerdo con los siguientes componentes clave, enfocados en crear un ambiente de trabajo seguro.

### Políticas y compromiso

- Declaración de política: establecimiento de políticas claras en materia de seguridad y salud ocupacional que reflejen el compromiso de Aguakan.
- Responsabilidad y liderazgo: asignación de responsabilidades específicas a todos los niveles de la organización, promoviendo el liderazgo en seguridad y salud.

### Evaluación de riesgos y planificación

- Identificación de riesgos: evaluación regular y sistemática de los riesgos en todas las operaciones, considerando la extracción, saneamiento y distribución de agua potable.
- Análisis de impacto: estudio de las posibles consecuencias de los riesgos identificados, tanto para los trabajadores como para la comunidad.
- Medidas preventivas: planificación de medidas preventivas para eliminar o reducir los riesgos, incorporando controles de ingeniería, administrativos y equipos de protección personal (EPP).

### Capacitación y concientización

- Programas de capacitación: desarrollo e implementación de programas de capacitación continua en seguridad y salud ocupacional para todos los niveles de la organización.

- Concientización: campañas y programas de comunicación para promover una cultura de seguridad y salud.

### **Gestión de emergencias**

- Preparación y respuesta: establecimiento de procedimientos claros para la preparación y respuesta ante emergencias, incluyendo simulacros y entrenamientos.
- Equipos de emergencia: provisión de equipos y recursos necesarios para manejar emergencias de manera efectiva.

### **Monitoreo y evaluación**

- Inspecciones y auditorías: realización de inspecciones regulares y auditorías internas y externas para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad y salud.
- Indicadores de desempeño: uso de indicadores de desempeño para medir la efectividad de las iniciativas de seguridad y salud, y para identificar áreas de mejora.

### **Participación y consulta de los trabajadores**

- Comités de Seguridad: establecimiento de comités de seguridad y salud ocupacional que incluyan la participación activa de los trabajadores.
- Comunicación abierta: fomento de una comunicación abierta y transparente entre la administración y los empleados respecto a cuestiones de seguridad y salud.

### **Investigación de incidentes**

- Notificación y registro: proceso para la notificación y registro inmediato de todos los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Investigación y análisis: realización de investigaciones exhaustivas para determinar las causas raíz de los incidentes y establecer medidas correctivas y preventivas.

### **Mejora continua**

- Revisión y actualización: revisión periódica de las políticas, procedimientos y programas de seguridad y salud para asegurar su relevancia y efectividad.
- Innovación y mejores prácticas: incorporación de nuevas tecnologías y mejores prácticas para mejorar continuamente la gestión de la seguridad y salud ocupacional.

### **Cumplimiento legal**

- Normativas y regulaciones: asegurar el cumplimiento de todas las normativas y regulaciones aplicables en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Actualización legal: mantenernos actualizados con los cambios en la legislación y ajustar las políticas y procedimientos en consecuencia.



# Caso de negocio



## Power BI

En 2023, Aguakan detectó un área de mejora en el análisis de datos relacionados con la seguridad industrial, por lo que —con el fin implementar mejoras efectivas— se implementó el uso de Power BI, herramienta avanzada de análisis de datos, a través de la cual logramos una reducción de accidentes significativa durante el primer año de implementación; la optimización de recursos, por ejemplo, la distribución de equipo de protección personal; una mejora en la toma de decisiones —basada en la evidencia— gracias a la disponibilidad de datos precisos y actualizados, lo que nos permitió reforzar nuestras medidas de seguridad; y, finalmente, mayor consciencia, ya que los colaboradores se mostraron más comprometidos con las prácticas de seguridad, impulsados por la transparencia y claridad de los datos presentados.

**35% de reducción de accidentes laborales gracias a Power BI y su monitoreo constante de, por ejemplo, tendencias de lesiones y conclusiones de causa, entre otros indicadores relevantes.**



## Salud y bienestar

Para Aguakan, el bienestar y la calidad de vida de sus colaboradores son prioridad, por lo que trabajamos para crear un entorno laboral donde cada persona se sienta valorada, segura y motivada a dar lo mejor de sí. A través de programas de salud integral, beneficios sociales y un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal, buscamos mejorar el bienestar físico y emocional de nuestro equipo.

Asimismo, promovemos un entorno laboral donde la diversidad, equidad de género e inclusión son esenciales, pues creemos que un equipo diverso en perspectivas y experiencias nos fortalece. Nos esforzamos para garantizar igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores, fomentando siempre un espacio de respeto y colaboración.

Entre los beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores se encuentran las prestaciones de ley como IMSS, INFONAVIT, FONACOT, vacaciones de acuerdo a la reforma laboral, ayuda de despensa, apoyo de transporte, y prestaciones superiores a la ley como: seguro de gastos médicos mayores, aguinaldo de un mes, seguro de vida, prima vacacional, fondo de ahorro, reparto de utilidades, apoyo de útiles escolares, despensa navideña, uniformes y equipo de protección personal.



**Contamos con la certificación Great Place To Work, que reconoce nuestras acciones en materia de bienestar laboral y nos avala como uno de los mejores lugares para trabajar.**



Estamos comprometidos con la salud y el desarrollo de cada miembro de nuestro equipo, por lo que invertimos en campañas de vacunación, ferias de salud y actividades que fomentan el bienestar físico y emocional. Además, todos los colaboradores se encuentran afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social desde el primer día que ingresan a la compañía. Algunas de las acciones mencionadas son:

- **Semana de la Salud y el Bienestar**
- **Queremos Mujeres Sanas**
- **Bienestar Nutricional**
- **Promoviendo la Salud Masculina**
- **Club de Lectura**
- **Congreso Conectando Sana-Mente 2023**
- **Por los Buenos Tratos**
- **Lectura Positiva**
- **Feria del Libro**
- **Podcast Conectando Sana-mente**
- **Feria Educativa**



# 03



# Medio *ambiente*



**NOTA:**

Este capítulo presenta un **panorama general y resumen del desempeño ambiental de Aguakan**, para consultar el desglose específico de los datos, véase el anexo de “Indicadores de desempeño” al final del informe.

# OBJETIVOS AMBIENTALES

GESTIÓN AMBIENTAL	
OBJETIVO 2027	AVANCE
<b>Modernización de todas las PTAR's para el cumplimiento de la NOM-001-SEMARNAT-2021.</b>	Se han presentado en tiempo y forma los reportes semestrales de cumplimiento de la actualización de la norma.
<b>Uso de la inteligencia de datos para una mejor toma de decisiones a través de la visualización y el monitoreo de todos los KPIs de la operación.</b>	50%
AGUA	
OBJETIVO 2026	AVANCE
<b>Monitoreo de variables hidráulicas en red.</b>	25%
ENERGÍA Y EMISIONES	
OBJETIVO 2024	AVANCE
<b>Cogeneración de energía en PTAR Norponiente 200 kW en primera etapa.</b>	90%
OBJETIVO 2025	AVANCE
<b>Aportación de la energía solar sobrante de las PTAR a la Comisión Federal de Electricidad.</b>	85%
<b>Implementación de una Política de Gestión Energética conforme a la ISO 50001:2018.</b>	80%
<b>Incremento de eficiencia electromecánica en pozos: %nem ≥ 60%.d.</b>	98%
OBJETIVO 2025-2026	AVANCE
<b>Disminución del indicador de intensidad energética -1.0%: kWh/m³ ≤ 0.6861.</b>	+1.0% kWh/m³ = 0.6930 (progreso en 2023-2024)
<b>Disminución de indicador de intensidad de emisiones -1.0%: kgCO2/m³ ≤ 0.3158</b>	+1.0% kgCO2/m³ = 0.3190 (progreso en 2023-2024)

RESIDUOS	
OBJETIVO 2024	AVANCE
Aumento del reciclaje de residuos.	+5.4%
Evaluación de la efectividad de los medios de reclutamiento actuales e investigación de nuevas estrategias y herramientas de selección de personal. Diseño de un plan de acción para mejorar la estabilidad laboral.	50%
Plan de acción para mejorar las iniciativas relacionadas con la NOM-035-STPS-2018 de riesgo psicosocial (podcast, feria del libro, congreso de salud mental, entre otros).	80%



## GESTIÓN AMBIENTAL

La correcta gestión medioambiental es clave para nuestro negocio, pero también es parte de los valores y convicciones de la compañía. Por ello, estamos comprometidos con la protección y conservación de los recursos naturales e implementamos prácticas sostenibles en cada etapa de nuestros procesos.



**Desde la optimización del uso del agua hasta el tratamiento de aguas residuales, trabajamos continuamente para mitigar nuestro impacto ambiental y contribuir a una industria más sostenible.**

A grandes rasgos, la estrategia ambiental de Aguakan se divide en tres ejes: sostenibilidad del agua, manejo de residuos y eficiencia energética.

Por otra parte, uno de los principales desafíos que enfrentamos durante 2023 y 2024 fue, como se ha mencionado anteriormente, la sostenibilidad del agua en el contexto de un rápido crecimiento poblacional, particularmente en los municipios de Benito Juárez y Solidaridad. Para abordar dichos retos, implementamos acciones como el uso de tecnologías avanzadas para reforzar procesos y protocolos en materia energética, de residuos y de ahorro hídrico. Hemos ampliado acueductos, renovado líneas y modernizado equipos de bombeo con la finalidad de seguir proveyendo un servicio eficiente y de calidad sin comprometer nuestro enfoque de circularidad y protección del medio ambiente.

Otro reto que se tuvo durante estos dos últimos años fue la necesidad de optimizar nuestra respuesta ante fenómenos naturales comunes en la región como huracanes e inundaciones. Desde 2006, Aguakan cuenta con un plan robusto de emergencia que contempla la creación de equipos



de contingencia altamente capacitados, y también cuenta con un Departamento de Seguridad Industrial, que utiliza el Manual de Procedimientos en la Atención de Huracanes —aprobado anualmente por Protección Civil—, para establecer las acciones necesarias antes y después de la llegada de un huracán. Además, con el fin de salvaguardar la integridad de los colaboradores, la población, la infraestructura, y mitigar las afectaciones en el servicio, nos coordinamos con las autoridades municipales y se establece el Comité de Crisis de Aguakan.

Con el fin de reforzar nuestra gestión ambiental y continuar innovando, una de las iniciativas que pusimos en marcha durante este periodo fue el Foro de Innovación Anual, donde se recaban y reconocen ideas, propuestas o procesos que efficienten y resuelvan problemáticas de la compañía. En estos dos últimos años, se han presentado 32 proyectos, de los cuales:

- 7 ya se encuentran totalmente integrados a la operación de la empresa.
- 5 corresponden a un solo proyecto integral de fortalecimiento de las Plantas de Tratamiento de Agua Residual (PTAR).
- 5 pertenecen al análisis de datos e inteligencia de negocios.
- 8 se encuentran en fase de desarrollo.
- 5 requieren acciones previas de gran alcance.
- 2 fueron desestimadas debido a que no son viables.



# AGUA

3-3, 303-1

Para nosotros, la gestión eficiente del agua es una prioridad absoluta, pues entendemos que es un recurso vital tanto para el ecosistema como para las comunidades y el desarrollo sostenible de la región. Buscamos mantener un equilibrio ambiental y mitigar la huella ecológica de nuestro negocio, por lo que llevamos a cabo una supervisión constante y uso de la mejor tecnología a nuestro alcance para asegurar que el agua se extraiga, trate y distribuya de manera responsable y segura.

**Preservamos la calidad y disponibilidad del agua para las generaciones presentes y futuras.**





**“La sostenibilidad es fundamental en nuestra operación; trabajamos continuamente en acciones preventivas y correctivas para asegurar que el uso del agua sea eficiente y su distribución se mantenga estable”.**

**—Orlando Trejo Villajuana, Gerente de Recursos Naturales**

Un ejemplo de esto fue el uso que hicimos de un innovador equipo de detección de fugas, único en Latinoamérica, para optimizar la operación y preservar los mantos acuíferos. Asimismo, contamos con un Centro de Control de Operaciones (CCO), que permite monitorear en tiempo real la red de distribución, midiendo parámetros como la cantidad de cloro en el agua, y la presión de las tuberías. Estas tecnologías incluyen válvulas automáticas y variadores de velocidad en las bombas, que regulan la cantidad del agua bombeada y aseguran que el servicio se mantenga constante sin desperdiciar recursos.

Tanto el ahorro de agua como el ahorro energético ha sido posible gracias a la renovación regular de la infraestructura física y a la mejora constante de la eficiencia física y electromecánica de nuestros sistemas. Además, implementamos acciones preventivas y correctivas de mantenimiento, lo que incluye la revisión de equipos electromecánicos, válvulas automáticas y redes de distribución.

Por otro lado, también reconocemos la importancia de la eficiencia en la extracción y, con 185 pozos operando actualmente, enfrentamos retos ambientales significativos como la intrusión salina, fenómeno que puede ocurrir cuando se extrae demasiada agua dulce en áreas cercanas a la costa, lo que podría llevar a la contaminación por agua salada. Para evitar este problema, nuestros pozos se encuentran ubicados a unos 35 kilómetros tierra adentro, aproximadamente.



**+223,073,261 m<sup>3</sup> de  
agua extraída durante  
2023 y 2024.**



# Saneamiento

2-25, 303-2, 303-4

**+48,630,723 m<sup>3</sup> de agua residual tratada en 2023 y de enero a julio de 2024.**

El saneamiento es parte fundamental del ciclo de operaciones de Aguakan, y para llevar a cabo este proceso, las plantas de tratamiento utilizan un sistema de recolección, el cual incluye cárcamos de bombeo que trasladan el agua residual hacia las diferentes plantas, como la Planta Norte, Planta Sur, Norponiente y Caribe.

Después de los tratamientos biológico y físico-químico necesarios, el agua es infiltrada nuevamente en los mantos acuíferos a través de pozos, siempre manteniendo una calidad estrictamente controlada. Monitoreamos constantemente la demanda química y bioquímica de oxígeno, los sólidos suspendidos, los niveles de nitrógeno y fósforo, y el cloro residual, entre otros criterios relevantes. Además, medimos indicadores operativos como el costo por metro cúbico tratado y el consumo de energía por metro cúbico.

Uno de nuestros principales riesgos y retos en materia de saneamiento fue el cambio de la normativa relacionada al tratamiento de agua residual, particularmente la NOM-001-SEMARNAT-2021, que establece estándares más estrictos y se enfoca, principalmente, en la eliminación de nutrientes como el fósforo y el nitrógeno. Durante 2023 y 2024,

Aguakan se dedicó a la modernización de sus plantas para garantizar el cumplimiento puntual de la legislación y asegurar que el agua tratada que se inyecta a los mantos acuíferos tenga la calidad adecuada.

En el caso de las plantas nuevas, como la Norponiente II, el Polígono Paraíso y la planta Caribe, están siendo construidas desde el inicio para cumplir con la norma actual. Además, también nos hemos enfocado en cumplir con la NOM-004-SEMARNAT-2022, lo cual garantiza el manejo adecuado de los lodos generados en el proceso de tratamiento y asegura que estos no representen un riesgo para el medio ambiente.

**+\$823 MDP invertidos en saneamiento.**

**Actualmente, somos finalistas del premio “Empresas Líderes en Innovación Sustentable HSBC” y estamos concursando con la propuesta de nuestra generación solar fotovoltaica en las PTAR, la optimización de energía y generación con biogás, y el desarrollo y uso de mejorador de suelos (biosólidos).**

# Caso de negocio



## PTAR Norponiente II

En Aguakan somos pioneros y vanguardistas en ingeniería ambiental y, entre nuestros proyectos, destaca la reciente innovación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) Norponiente, la cual cuenta con la mejor infraestructura de la Península y es la primera en tener un digestor anaeróbico, el cual permite la generación de energía eléctrica a través de biogás. Este, tras su uso, es enviado a una máquina de cogeneración eléctrica con la capacidad de producir hasta 359,280 KW al mes.

La planta está enfocada en el tratamiento de aguas y lodos, y la desinfección del agua tratada se realiza mediante luz UV, lo cual es más amigable para el medio ambiente y tiene un mucho mayor grado de seguridad que el gas cloro. En cuanto a los lodos, tras su estabilización, se busca que puedan reutilizarse en otras actividades y, de esta forma, contribuir a la economía circular. La capacidad media de esta PTAR es de 200 litros por segundo y cuenta con un sistema de control y adquisición de datos SCADA.

Este sistema le permite operar de forma remota y alertar inmediatamente en caso de que algún instrumento detecte mediciones fuera de los parámetros normales.



**Alrededor de 250,000 personas beneficiadas.**

**40% menor consumo de energía eléctrica gracias a la digestión anaeróbica.**

# Calidad

3-3, 416-1

**“La recertificación de los laboratorios bajo la norma ISO 90001 es un reconocimiento internacional a la calidad y precisión de cada proceso y a nuestro enfoque de mejora continua”.**

**—Alí Martínez San Juan, Gerente de Medio Ambiente**

La calidad del agua potable y su sostenibilidad es la piedra angular y prioridad fundamental de nuestro negocio. Es esencial para nosotros que el agua que distribuimos cumpla con los más altos estándares de salud y seguridad, lo cual logramos a través de un monitoreo riguroso y la implementación de procesos de control. Sabemos que el acceso a agua potable de calidad es un derecho humano y de vital importancia para la salud y el bienestar de las comunidades a las que servimos, por lo que continuamos comprometidos con brindar un servicio que garantice la tranquilidad y confianza de nuestros clientes.

Los procesos de control de calidad de los laboratorios de Aguakan están referenciados en el Manual de Calidad MN-XMS-SG-01 Ver.01, donde se describen los procedimientos e instructivos para asegurar la confiabilidad de los resultados

bajo un Sistema de Gestión de Calidad alineado a la norma ISO 9001:2015. Cabe destacar que los diez criterios del Manual se establecieron con base en los requisitos de esta norma, de los cuales siete son auditables.

**Durante 2024, recertificamos los procesos de los laboratorios de agua potable, agua residual y verificación de medidores en la norma ISO 9001:2015 ante la casa certificadora Bureau Veritas. Esto es aplicable hasta marzo de 2027.**



### Laboratorio de Agua Potable

Con base en la NOM-127-SSA-1994, nuestro laboratorio de agua potable realiza el monitoreo de la calidad del agua en la red domiciliaria, donde se emplean equipos verificados para garantizar la confiabilidad de las mediciones como: medidor multiparamétrico de pH y conductividad, turbidímetro portátil, colorímetro portátil, espectrofotómetro y buretas automáticas.

Para el monitoreo de la microbiología en la red domiciliaria se emplean medios selectivos con certificados de calidad trazables y equipos con las medidas de seguridad y desinfección necesarias como: campana de flujo laminar, incubadoras con temperatura controlada y medios selectivos. Por otra parte, utilizamos un *software* avanzado para el análisis de datos mediante el cual se visualiza el número total de muestras realizadas por año, así como los puntos de muestreos georreferenciados, parámetros de calidad, entre otros.

### Laboratorio de Agua Residual

Contamos con un programa de mantenimiento y calibración de equipos para mostrar la confiabilidad de los resultados y, en relación al cumplimiento legal, contamos con un servicio de muestreo y análisis acreditado ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA). Asimismo, utilizamos un *software* para el análisis de datos, a través del cual se pueden visualizar el número total de muestras realizadas por año, así como los puntos geográficos, sus parámetros de calidad, entre otros.

**19,909** muestras de agua residual tomadas durante 2023 y 2024, y **78,718** análisis realizados.

### Laboratorio de Medidores

Es responsable de validar el correcto funcionamiento de los medidores de agua potable adquiridos y se realizan alrededor de 1,300 pruebas mensuales para asegurar la exactitud de la medición de acuerdo a la NOM-012-SCFI-1994. Algunas de las características de este laboratorio son su banco de pruebas apto para la verificación de medidores mecánicos, electromagnéticos y ultrasónicos, y sus instrumentos calibrados por laboratorios acreditados por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).



**Los laboratorios acreditados ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) Intertek reconocen a Aguakan como único organismo operador que cumple al 100% con el análisis de la NOM-127-SSA1-2021.**

***El agua***  
**es un** recurso  
***invaluable***  
**e insustituible.**



# ENERGÍA

Sabemos que la eficiencia energética es muy importante para garantizar un desarrollo sostenible y responsable, por ello, nos esforzamos para optimizar el uso de la energía en nuestras operaciones. Al implementar tecnologías más eficientes y prácticas de gestión energética avanzadas, buscamos disminuir las emisiones de carbono y preservar los recursos naturales.

Durante 2023 y 2024, en particular, impulsamos la generación de energía limpia a través de la instalación y operación de paneles solares fotovoltaicos en las plantas de tratamiento Norte, Norponiente y Sur. Con esta tecnología se logró generar hasta el 50% de la energía consumida en dichas plantas, lo que resultó en una optimización del consumo energético y una reducción de nuestra huella de carbono.

**Actualmente, contamos con tres parques solares para la generación de energía renovable que, desde su puesta en operación, han producido más de 3,200 MWh, lo equivalente a 2,259 toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas.**

Con estos paneles, hemos evitado las emisiones equivalentes a 470 autos, más de 250 mil galones de combustible, más de 5,200 barriles de petróleo y 844 toneladas de basura. Durante 2023 se generaron 1,743,057 KWh y, al cierre de junio de 2024, 656,520 KWh de energía solar.

Durante 2023 y 2024 tuvimos varios logros y avance en términos de eficiencia energética. Uno de los aspectos más destacados fue la realización de más de 200 inspecciones anuales de instalaciones eléctricas de conformidad con la NOM-001-SE-DE- 2012 —que promueve el uso de energía eléctrica de forma segura—, así como la inspección de sistemas de puesta a tierra, garantizando la seguridad y el cumplimiento normativo en todas nuestras operaciones.

También llevamos a cabo más de 400 evaluaciones anuales del desempeño energético de nuestros equipos de bombeo para optimizar su rendimiento y reducir el consumo de energía. Para complementar estas acciones, realizamos más de 50 inspecciones predictivas mediante termografía y vibración, lo que permitió identificar posibles fallas y asegurar un funcionamiento eficiente de los equipos.



En términos de monitoreo y control, se instalaron más de 25 equipos de medición para el seguimiento preciso de la energía consumida, además de alrededor de 40 análisis de calidad para asegurar un suministro estable y eficiente. Asimismo, llevamos a cabo reportes mensuales de seguimiento del uso de combustibles.

**+890 inspecciones, evaluaciones y mediciones para asegurar la eficiencia y seguridad energética de nuestras instalaciones en 2023 y 2024.**

Además, capacitamos a nuestros colaboradores para lograr los objetivos que tenemos en materia de energía. En 2023 y 2024, por ejemplo, llevamos a cabo los siguientes cursos:

"Hogares sostenibles: eficiencia energética para el hogar", "Operación, control y monitoreo de cárcamos de agua residual a través del sistema SCADA" y "Eficiencia electromecánica, cálculo y selección de equipos de bombeo".

**98,102.81 MWh de energía eléctrica consumidos en 2023 y 51,425.59 MWh de enero a junio de 2024.**

**2,399.58 MWh de energía renovable consumida durante 2023 y hasta junio de 2024.**

**1,957.49 GJ de diésel consumidos en 2023 y 681.5 GJ de enero a junio de 2024.**

**0.6930 kWh/m<sup>3</sup> de promedio de intensidad energética en 2023 y 2024.**

El indicador energético general kWh/m<sup>3</sup> representa la relación entre toda la energía (kWh) utilizada en DHC-Aguakan (Zona Norte y Zona Sur) para extracción, conducción, distribución, tratamiento y administración del servicio de agua potable y saneamiento con respecto al total del volumen de agua extraída en metros cúbicos (m<sup>3</sup>). Mientras más bajo sea este valor, indica un mejor aprovechamiento de la energía.

A continuación, presentamos nuestra línea base de consumo de electricidad y ratio de intensidad energética, así como sus variaciones anuales.

Energía (MWh)	2021	2022	2023	2024	% Variación Total 2021-2024
<b>Electricidad<sup>1</sup></b>	92,809.77	94,668.31	96,359.75	50,769.07	<b>+9.16%</b>
<b>%Variación anual MWh</b>		2.00%	1.79%	5.37% <sup>2</sup>	
<b>Ratio de intensidad energética (IE)</b>	0.7222	0.7053	0.6902	0.6958	<b>-3.67%</b>
<b>%Variación IE</b>		-2.34%	-2.14%	+0.81%	

<sup>1</sup> Consumo eléctrico a través del suministrador de energía eléctrica (CFE-Iberdrola).

<sup>2</sup> Se considera el 50% del consumo de 2023 para comparar con el consumo del periodo hasta junio 2024.

### INDICADOR ENERGÉTICO GENERAL\_DHC - ANUAL



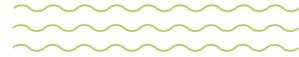
El incremento en el consumo de energía anual va relacionado con el incremento en el volumen de agua, número de clientes y el crecimiento urbano de los municipios concesionados, sumando un total de +9.16% de 2021 a 2024. No obstante, el indicador energético general kWh/m<sup>3</sup> presenta una disminución de -3.67% en ese mismo periodo, lo cual indica una **mejora en el desempeño energético**.



Del mismo modo, hemos puesto en marcha un Sistema de Gestión de Energía basado en la ISO-50001 con el objetivo de automatizar y monitorear el consumo en tiempo real en toda la operación. La compañía también está enfocada en mejorar la medición de flujos y presiones, lo que permite identificar áreas de oportunidad. Otro hito importante fue la creación de una Política Energética que, aunque se encuentra todavía en proceso de aprobación, sentará las bases para seguir avanzando en la mejora continua y la implementación de más proyectos enfocados en la eficiencia energética.



## EMISIONES



En Aguakan, gestionamos nuestras emisiones de carbono a través de diversas herramientas y sistemas diseñados para mejorar la eficiencia energética y reducir nuestro impacto ambiental. Utilizamos un monitoreo en tiempo real de la generación de energía solar mediante la plataforma FusionSolar de Huawei, lo que nos permite supervisar el rendimiento de nuestros parques fotovoltaicos. Adicionalmente, empleamos plataformas especializadas para gestionar el consumo de combustible de nuestra flota vehicular, midiendo indicadores clave como el rendimiento de combustible en kilómetros por litro.

Para la gestión de nuestras facturaciones eléctricas, utilizamos una herramienta que nos permite llevar un control detallado en más de 200 centros de descarga. Además, evaluamos el desempeño energético de nuestros equipos de bombeo a través de formatos que miden la eficiencia de la bomba, el motor y el conjunto electromecánico.

Durante el último año, hemos implementado varias iniciativas para reducir nuestras emisiones, entre ellas —y como se ha mencionado en apartados anteriores— la generación de energía solar a través de tres parques fotovoltaicos con una capacidad total de 1.5 MW, que ha sido fundamental para la disminución paulatina de nuestra dependencia de fuentes de energía convencionales. También hemos introducido camiones con motores “Euro V” en nuestra flota, lo cual contribuye a reducir las emisiones contaminantes y, gracias a nuestra avanzada infraestructura, utilizamos biogás producido por la digestión anaeróbica de la PTAR Norponiente, que

**44,319.044 toneladas de  
CO<sub>2</sub> generadas en 2023 y  
23,383.752 de  
enero a junio de 2024.**

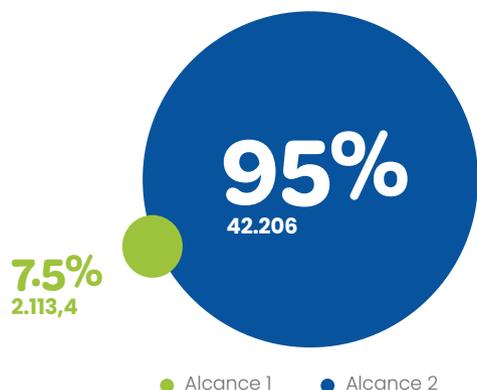
significa un ahorro de energía y reducción de la huella ambiental de Aguakan.

Nuestros objetivos a largo plazo en términos de emisiones se centran con continuar implementando acciones para mejorar la eficiencia energética y en la reducción del consumo de combustibles. Buscamos incrementar la eficiencia electromecánica de los equipos de bombeo, aumentar el aprovechamiento de la energía solar y fortalecer las medidas de eficiencia en nuestras oficinas, enfocándonos en el uso de aire acondicionado e iluminación.

En cuanto a la reducción del consumo de combustible, pretendemos disminuir los tiempos de encendido de vehículos estacionados, explorar la posibilidad de utilizar vehículos híbridos o eléctricos, y fomentar el uso de transporte compartido para nuestro personal. Asimismo, planeamos unificar las actividades de campo para reducir la cantidad de visitas a cada sitio y establecer un programa quinquenal de renovación de flotas vehiculares con bajo rendimiento.

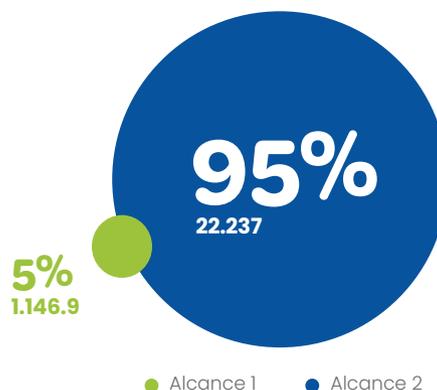
### 2023

\*Cifras en toneladas de CO<sub>2</sub>



### ENE-JUN 2024

\*Cifras en toneladas de CO<sub>2</sub>



A continuación, presentamos nuestra línea base de la ratio de intensidad de emisiones de GEI:

Línea base del ratio de intensidad de emisiones de GEI					
Año	2021	2022	2023	2024	2023 vs. 2024
<b>Ratio de Intensidad de las emisiones de GEI</b>	0.3176	0.3207	0.3175	0.3205	+ 0.95%
<b>Unidad</b>	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>				

De acuerdo con los datos expuestos, se observa una estabilidad en el ratio de intensidad de emisiones de GEI a pesar de los incrementos expuestos en el consumo de energía, combustibles, volumen de extracción y número de clientes de los municipios concesionados, lo cual indica un **resultado positivo para la organización** con respecto a los parámetros analizados.



## RESIDUOS

Los principales desechos generados por Aguakan corresponden a los resultantes del pretratamiento y los lodos secos, ambos generados durante el proceso de tratamiento de aguas residuales. Los residuos de pretratamiento provienen de la red de alcantarillado municipal y no son generados directamente por Aguakan. Es el mismo caso el de los lodos secos, ya que son un subproducto del tratamiento de las aguas residuales.

Para gestionar los impactos significativos de los residuos derivados de nuestras operaciones, implementamos acciones como la donación de biosólidos (lodos secos) para el reacondicionamiento, reforestación y jardinería de espacios verdes como campos de fútbol, escuelas, entre otros. Estos residuos pueden ser utilizados para mejorar las propiedades físicas, químicas y biológicas del suelo receptor gracias al aporte de tres principales elementos fertilizantes: nitrógeno, fósforo y potasio, y al aporte de humedad y materia orgánica.

Asimismo, implementamos campañas internas de reciclaje a través de las cuales se invita a los colaboradores a que separen los residuos, los entreguen al departamento de Medio Ambiente y este, a su vez, disponga de ellos en un programa de reciclaje municipal conocido como "Reciclatón". También colocamos contenedores para recuperar plástico PET en diferentes instalaciones mediante una colaboración con Fundación Bepensa. Al día de hoy, se cuentan con más de 15 puntos de recuperación de PET en toda la organización.



**7 toneladas de residuos generadas en 2023 y 5.4 toneladas en lo que va de 2024.**

Nuestros residuos se desglosan, principalmente, en cartón, papel, plástico 1 (PET) y lodos secos. El único residuo peligroso que es mandado a un proceso de recuperación externo es el aceite usado, el cual es procesado por un prestador de servicio autorizado por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). Este tercero ingresa el aceite a su planta para seccionarlo, decantarlo y filtrarlo, tras lo cual se envía a un tanque a reposar y se determina la viabilidad del producto resultante, ya sea combustible alterno o aceite base. El método de eliminación de residuos peligrosos es decidido por el prestador de servicios.



**1,550 litros de residuos peligrosos enviados a recuperación en 2023 y 200 litros en 2024.**

Respecto a los residuos no peligrosos, el método de reciclaje lo decide el prestador de servicio, autorizado ante la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente (SEMA) del Estado de Quintana Roo, que los recolecta. Este tercero responsable forma parte del Padrón de Recolectores y Transportadores de Residuos de Competencia Estatal y el Padrón de Acopiadores de Residuos Sólidos Urbanos y de Manejo Especial, pues, al inscribirse, están obligados a implementar estrategias enfocadas a la economía circular. El método de eliminación de residuos no peligrosos también es decidido por el prestador de servicios autorizado, mientras que la recolección y transporte la realiza Aguakan.

**3.6 toneladas de residuos reciclados (papel, cartón y plástico PET) en 2023 y 3.8 toneladas al mes de julio de 2024.**



# Caso de negocio



## Mejorador de suelo



Con el firme objetivo de aprovechar los biosólidos, producto del proceso de tratamiento de aguas residuales, Aguakan, junto con la Dirección General de Fomento Agropecuario y Pesquero del municipio de Puerto Morelos, inició el programa de aprovechamiento como mejoradores de suelo y fertilizantes para el cultivo de especies de ciclo corto como la jícama y el cebollín.

Ya que nuestros biosólidos cumplen con la clasificación tipo A de la NOM-004-SEMARNAT-2022, son una alternativa fiable en plantaciones forestales como suplemento fertilizante, ya que posee un alto contenido de materia orgánica, macro y micronutrientes.



**3 escuelas beneficiadas gracias a nuestro convenio con Servicios Educativos de Quintana Roo.**





# 04



# Gobernanza



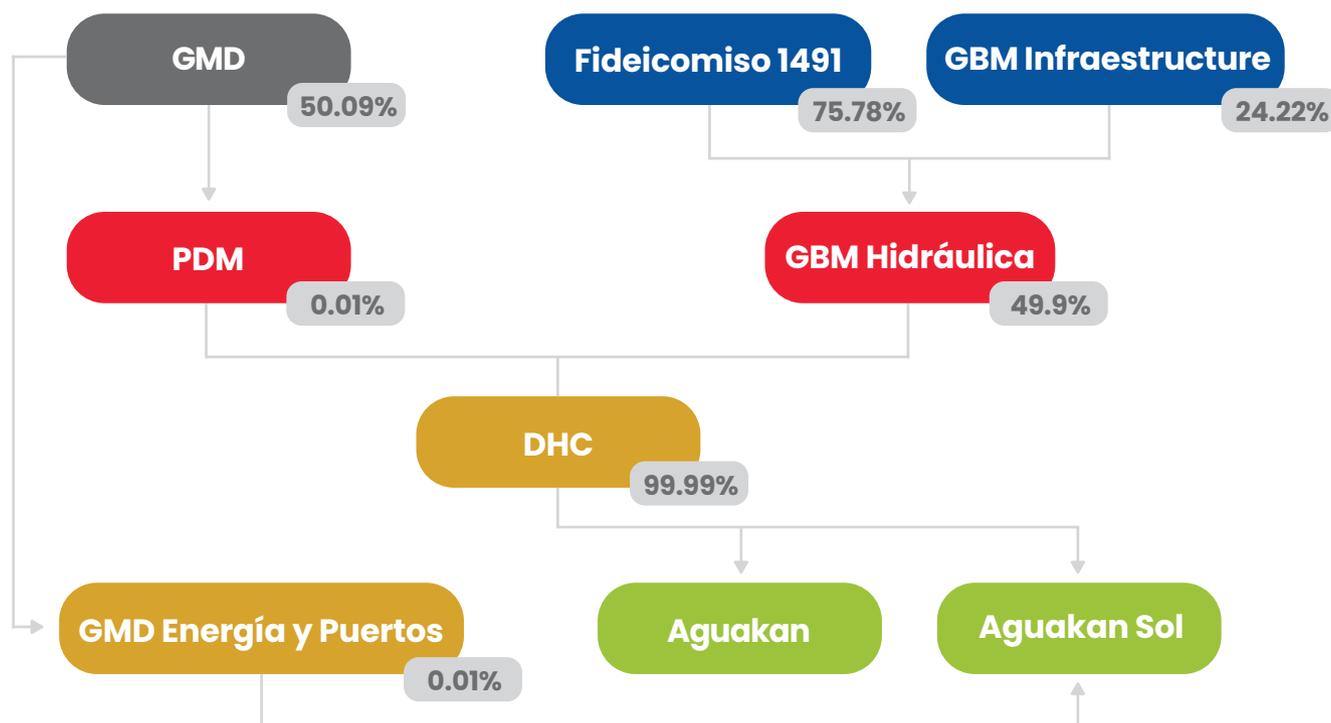
# ESTRUCTURA CORPORATIVA

2-9, 3-3

DHC Aguakan se constituyó con la finalidad de participar en licitaciones para la obtención de concesiones, permisos o autorizaciones relacionados con la operación y mantenimiento de sistemas integrales para la prestación de servicios de agua potable, saneamiento y alcantarillado sanitario ante toda clase de entidades gubernamentales. La compañía, constituida bajo las leyes mexicanas,

únicamente cuenta con operaciones en México y estas se concentran en el estado de Quintana Roo. Sus accionistas son GMD, GBM Hidráulica y PDM, que tienen el 50.09%, 49.9% y el 0.01% de participación en la compañía respectivamente.

A continuación se presenta la estructura accionaria de Aguakan al cierre de 2023:





Al 31 de diciembre de 2023, las subsidiarias de la compañía son: a) Aguakan en 99.99% y b) Aguakan Sol (antes DHC Operadora) en 99.99%. Actualmente, no se cuenta con franquicias, contratos industriales, comerciales o de servicios financieros, operamos solo bajo nuestras actividades principales de negocio, las cuales son de gran importancia al estar contenidas en el título de concesión.

Cabe destacar que operamos bajo los nombres "DHC" y "Aguakan", ambas registradas como marcas mixtas ante el IMPI. Estas marcas son de gran importancia, ya que son ampliamente reconocidas por los usuarios del servicio público, lo que facilita la identificación comercial entre la empresa y sus clientes. El manejo de la compañía está a cargo de un Consejo de Administración que es elegido por la Asamblea de Tenedores y actualmente se integra por 4 consejeros propietarios 4 consejeros suplentes.



## ÉTICA E INTEGRIDAD

En Aguakan, la ética empresarial, la integridad y la transparencia son los pilares que guían todas nuestras decisiones y operaciones. Creemos que actuar con honestidad y responsabilidad es esencial para generar confianza con nuestros colaboradores, accionistas, clientes y socios. Al mantener prácticas éticas y transparentes, no solo aseguramos el cumplimiento de las regulaciones, sino que también fomentamos un entorno de trabajo justo y respetuoso que refuerza nuestra reputación y nos permite seguir creciendo de manera sostenible.



**Nuestros valores nos marcan el camino e impulsan a ofrecer el servicio de excelencia que nos caracteriza.**





## Nuestros valores

Nuestros valores nos marcan el camino y nos impulsan a ofrecer un servicio de excelencia.

**Calidad:** nos esforzamos por prestar un servicio que cumpla y supere las expectativas de nuestros clientes, haciendo las cosas bien desde la primera vez, en tiempo y forma.

**Responsabilidad:** asumimos el compromiso con nuestros accionistas, clientes y compañeros, actuando con honestidad, honradez, lealtad, respeto, ética e integridad para lograr nuestros objetivos y cumplir con nuestra filosofía.

**Prevención:** anticipamos las necesidades de nuestros clientes y de la empresa, respondiendo con agilidad, flexibilidad y creatividad a los desafíos que puedan surgir.

**Confianza:** fomentamos un ambiente armónico, promoviendo el respeto, la tolerancia, el compañerismo y la colaboración, generando la certeza de que somos una empresa confiable e íntegra.

**Cooperación:** creemos en el trabajo en equipo como la mejor manera de alcanzar nuestras metas, apoyándonos en el desarrollo personal y profesional continuo.

**Empatía:** nos esforzamos por comprender las circunstancias, ideas, necesidades y emociones tanto de nuestros clientes como de nuestros colaboradores, con el fin de lograr el éxito colectivo.



Estos valores, al igual que nuestra misión y visión, fueron definidos con la colaboración del Comité de Planeación Estratégica, el Departamento de Comunicación Interna y la Gerencia de Recursos Humanos para, posteriormente, ser revisados y aprobados por la Dirección General. Además, durante 2023 se propuso el nuevo valor de “Empatía” como parte del reforzamiento de nuestra filosofía organizacional y la implementación de los pilares de la certificación Great Place To Work.



## Código de Ética

Aunado a nuestros valores y normas de conducta, contamos con un Código de Ética que se encuentra disponible en la red interna de Aguakan (Intranet) para todos los colaboradores que cuenten con un equipo de cómputo en su centro de trabajo. También se encuentra en una red abierta para todos los colaboradores y se aloja en nuestro blog interno, al cual se puede acceder con el número de colaborador activo. De acceso a todo público son únicamente la misión, visión y valores de la compañía.

El Código aborda temas como corrupción y soborno, discriminación, confidencialidad de la información, conflictos de interés, medio ambiente, seguridad y salud, y mecanismos de denuncia. Además, para garantizar el cumplimiento del mismo, implementamos acciones como la vinculación de la compensación de los colaboradores al seguimiento del Código; que los sistemas de evaluación de desempeño integran las normas de conducta; acciones disciplinarias en caso de incumplimiento; y auditoría externa del sistema de cumplimiento.

Durante 2023 se registró un caso de infracción o violación del Código de Ética y, durante 2024, dos. El motivo estuvo relacionado con el clima laboral y ambos casos procedieron y fueron resueltos. Las medidas correctivas emprendidas fueron talleres de liderazgo, reforzamiento de los temas abordados por la NOM 035 y conversaciones sobre el respeto dentro de la organización.



**4,946 horas de capacitación impartidas en temas éticos en 2023 y 2024.**



La capacitación en temas éticos incluyó programas e iniciativas en materia de violencia intrafamiliar; estrategias de manejo del estrés; clima laboral y bienestar en el trabajo; equidad de género; acoso sexual y abuso laboral; estrés laboral o burnout; y ética profesional y sentido de pertenencia.

# Cumplimiento

2-27

Aguakan está sujeta a un extenso marco regulatorio tanto a nivel federal como local, por lo que se asegura de cumplir con diversas leyes, normas, reglamentos y disposiciones aplicables en áreas como lo mercantil, financiero, bursátil, sanitario, ambiental, fiscal y laboral.

En el ámbito mercantil, las principales normativas a las que se adhiere Aguakan y sus subsidiarias incluyen la Ley General de Sociedades Mercantiles, el Código de Comercio, la Ley Federal de Competencia Económica, la Ley de Propiedad Industrial y la Ley de Protección al Consumidor, entre otras. En el área financiera y bursátil, la empresa cumple con normativas como la Ley del Mercado de Valores, la Circular Única de Emisoras y la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito.

En cuanto a sanidad y medio ambiente, nos ajustamos a leyes como la Ley General de Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente, la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de Residuos, así como varias Normas Oficiales Mexicanas (NOM) relacionadas con la contaminación del agua, impacto ambiental, residuos peligrosos y no peligrosos, incluyendo la NOM-127-SSA1-1994 (agua para consumo humano), NOM-179-SSA1-1998 (control de calidad del agua), NOM-001-SEMARNAT-2021 (límites de contaminantes en aguas residuales), NOM-004-SEMARNAT-2002 (lodos y biosólidos) y la NOM-052-SEMARNAT-2005 (identificación y clasificación de residuos peligrosos).

En materia tributaria, nos regimos por leyes como la Ley del Impuesto sobre la Renta, la Ley del Impuesto al Valor Agregado y el Código Fiscal de la Federación. En el ámbito laboral, la empresa cumple con la Ley Federal del Trabajo, la Ley del Seguro Social y la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.

A nivel local, DHC se adhiere a la Ley de Agua Potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo y a la Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable, Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo. También estamos al día con nuestras obligaciones fiscales, tanto en calidad de contribuyente como de retenedor.

## GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos es un componente crucial para garantizar la continuidad y calidad de nuestros servicios. Por ello, identificamos, evaluamos y mitigamos los riesgos operativos, financieros y ambientales que podrían afectar nuestras operaciones, asegurando que siempre estemos preparados para responder a situaciones imprevistas. La implementación de una estrategia de gestión de riesgos nos permite proteger nuestros recursos, cumplir con las normativas vigentes y mantener la confianza de nuestros clientes y accionistas. Este enfoque preventivo no solo minimiza posibles impactos negativos, sino que también refuerza nuestra capacidad para operar de manera eficiente y sostenible a largo plazo.

Para conocer más acerca de nuestros factores de riesgo económicos sociales y políticos —tanto a nivel nacional como internacional— consulte nuestro Reporte Anual 2023, disponible en:

<https://www2.aguakan.com/download/reporte-anual-2023/>.







CARCAMO DE AGUA POTABLE  
NO. 06  
CAP. 1500 M<sup>3</sup>

AGUAKAN

#AguakanSI

## Seguridad patrimonial

Los principales riesgos establecidos como factibles de ocurrir para la seguridad patrimonial y física en Aguakan son las intrusiones y daños de instalaciones; se consideran en segundo lugar los ciberataques por su aumento significativo en los últimos años, derivado del constante y alto tráfico en el uso de internet y herramientas digitales. La seguridad de los colaboradores de Aguakan quedan en tercer lugar, abarcando a sus familias y finalmente en la lista se incluye la inseguridad pública por la insuficiente cobertura de seguridad pública a nivel local, estatal y federal, además de robo de unidades, bloqueos y manifestaciones que puedan implicar retenciones de personas o vehículos.

El programa para la supervisión operativa de la Gerencia de Seguridad Patrimonial consiste en inspeccionar de forma metódica las infraestructuras de agua potable y aguas residuales para conocer las problemáticas de inseguridad preexistentes en los entornos geográficos donde se ubican las instalaciones. Al finalizar cada recorrido, se determinan los requerimientos operativos y administrativos para mitigar o reducir los riesgos detectados. Asimismo, contamos una matriz de peligros y riesgos que utilizamos como apoyo para nuestra metodología dependiendo de la naturaleza de los mismos, ya sean humanos o naturales.

Para robustecer nuestros procesos de seguridad, durante 2023 y 2024 hemos implementado el Plan de Reforzamiento de la Seguridad Física, que incluye el fortalecimiento de la infraestructura perimetral de cárcamos y PTAR considerados como críticos, mejora de la efectividad de dispositivos de seguridad intramuros, así como el aumento de la eficiencia de la seguridad electrónica de los Centros de Atención a Clientes y una evaluación de los sistemas de alarmas y CCT en instalaciones, entre otros.

Algunas de las herramientas que utilizamos para gestionar la seguridad física son las siguientes:

**Barreras físicas:** se instalan cercas, vallas, muros u otras estructuras alrededor de los perímetros de instalaciones clave para disuadir a posibles intrusos y proporcionar una primera línea de defensa.

**Control de acceso:** se implementan medios humanos, mecánicos y tecnológicos que garantizan que solo el personal autorizado acceda a las instalaciones; esto incluye herramientas tecnológicas como mecanismos electrónicos y el uso de RFID.

**Videovigilancia:** cámaras de alta calidad se instalan para monitorear y detectar cualquier actividad sospechosa las 24 horas del día, complementadas con análisis de video.

**Detección de intrusos:** sistemas avanzados, como sensores de movimiento, detectores de infrarrojos y radares terrestres, ayudan a identificar intentos de acceso no autorizado y alertan al personal de seguridad.

**Personal de seguridad:** guardias de seguridad protegen las instalaciones y están capacitados para responder ante cualquier incidente.

**Iluminación de seguridad:** la iluminación perimetral de las instalaciones disuade a posibles intrusos y mejora la visibilidad para las cámaras de vigilancia.

**Auditorías periódicas de seguridad:** evaluaciones objetivas y administrativas permiten identificar vulnerabilidades y brechas en las medidas de seguridad existentes.

**Colaboración con autoridades locales:** mantener relaciones sólidas con fuerzas de seguridad, organismos de respuesta a emergencias y autoridades locales mejora la comunicación y coordinación en temas de seguridad.

**Formación y cultura de seguridad:** capacitar regularmente a los empleados sobre los protocolos de seguridad y concientizarlos sobre las amenazas potenciales fomenta una cultura de seguridad y vigilancia en la organización.



**89% de los días transcurrieron sin incidentes graves durante 2023.**

Finalmente, algunos de los protocolos de actuación con los que contamos para hacer frente a un atentado contra la seguridad física del patrimonio de Aguakan son: el protocolo para el ingreso, estancia y egreso de colaboradores, proveedores, visitas y clientes a los centros de trabajo; protocolo para el ingreso al Centro de Atención al Cliente fuera del horario de operación comercial; y el protocolo de procedimientos durante y después de un asalto.



***El acceso al***  
**agua**  
**potable** es un  
***derecho***  
**humano y**  
**necesario** para  
***el desarrollo***  
**sostenible.**



## Tecnología y seguridad de la información

En Aguakan, la tecnología de la información es fundamental para brindar un servicio de alta calidad a sus usuarios. Contar con herramientas tecnológicas en los centros de atención permite gestionar de manera eficiente la información de los domicilios, asegurando que la atención sea adecuada y que la gestión de datos sea precisa.

La compañía emplea aplicaciones que facilitan el control de métricas relacionadas con el suministro de agua potable, la recolección de aguas residuales y el funcionamiento de las plantas de tratamiento en los municipios donde opera. Estas herramientas tecnológicas no solo están presentes en las oficinas, sino también en campo, brindando a los colaboradores el equipo necesario, como PC, laptops, teléfonos móviles, aplicaciones de radiofrecuencia, entre otros, para realizar sus tareas de manera eficiente.

En cuanto a la mitigación de la huella ambiental, el departamento de TI de Aguakan lleva un control riguroso del uso de papel en la empresa, monitoreando las impresiones por ubicación y departamento para identificar áreas de mejora y reducir el consumo de recursos. A continuación presentamos algunas de nuestras contribuciones más relevantes.



Aguakan también promueve la comunicación virtual a través de reuniones en línea, lo que reduce la necesidad de desplazamientos físicos y, por ende, la huella de carbono. Asimismo, el departamento de TI colabora en la recolección y disposición adecuada de cartuchos de impresión vacíos y participa acti-

vamente en proyectos de reciclaje que incluyen materiales como cajas, papel y equipos tecnológicos. La adopción de soluciones virtuales y la migración de servidores a la nube han permitido optimizar el uso de *hardware*, disminuyendo la necesidad de sitios físicos y reduciendo la demanda de recursos y energía.

En términos de ciberseguridad, Aguakan utiliza herramientas especializadas para la seguridad perimetral, proteger servidores y equipos core, y para garantizar la seguridad del usuario final. Estas herramientas han sido clave para detectar incidentes y brechas de seguridad. Durante el periodo 2023-2024, se registraron un total de 71 incidentes o situaciones anormales, que fueron analizadas y gestionadas para garantizar la seguridad de la información.

Además, durante 2023 se realizó un cambio en el sistema de seguridad que se tenía en la compañía y actualmente contamos con un modelo de defensa impulsado por inteligencia artificial cuyos algoritmos sofisticados le permiten detectar y prevenir amenazas antes de que tengan la oportunidad de ejecutarse por completo. Gracias a esto, se logró tener un 0% de ciberataques a la compañía, una mejor revisión de los mismos sistemas y una evaluación óptima de las actividades de todos los colaboradores de Aguakan.

Asimismo, contamos con un Aviso de Privacidad en el cual se detalla la forma en la que protegemos los datos de nuestros clientes, el cual puede consultarse en <https://www2.aguakan.com/aviso-de-privacidad/>.







## DESEMPEÑO FINANCIERO

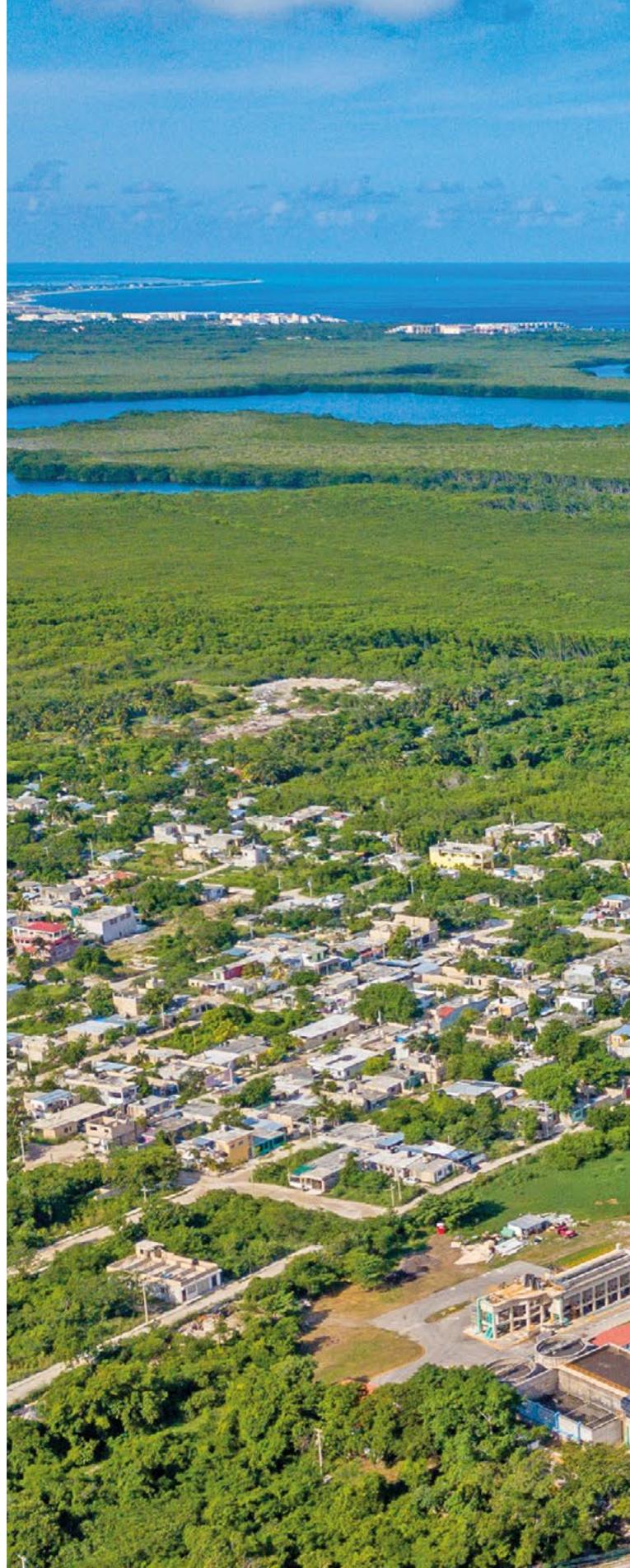
La Dirección General es reponsable de asignar los recursos y evaluar el rendimiento de las operaciones de Aguakan, así como de analizar y controlar el negocio en relación con sus ingresos y resultados operacionales. Asimismo, tiene la responsabilidad de la preparación y la integridad de los estados financieros que son publicados y presentados tanto al público como a las instancias correspondientes. Para esto, se mantiene un robusto sistema de control interno que proporciona a accionistas, la comunidad financiera y otras partes interesadas la confianza de que las transacciones se realizan de acuerdo con las directrices de la administración y cumpliendo toda la normativa aplicable. Este sistema garantiza que los registros y archivos financieros sean confiables y que los activos se reflejen adecuadamente en los estados financieros.

A continuación presentamos las cifras financieras más relevantes de 2023 y 2024, y un breve resumen de nuestro desempeño. Para conocer más sobre el Reporte Anual de 2023 y los estados financieros consolidados consulte: <https://www2.aguakan.com/download/reporte-anual-2023/>.



En 2023, Aguakan registró ingresos por servicios de \$3,341.6 millones gracias a mayores ingresos en agua potable, alcantarillado y saneamiento que el año anterior, además de un incremento en metros cúbicos facturados. Los ingresos por construcción, debido a la ampliación de la red, sumaron \$750.8 millones, reflejando mayores inversiones en infraestructura que en 2022.

Los costos de servicios ascendieron a \$1,360 millones, principalmente por aumentos en derechos de concesión, extracción y descarga, costos de personal y mantenimiento. Los gastos de administración fueron de \$799.1 millones, impulsados por una mayor provisión para cuentas incobrables. El EBITDA, por otra parte, alcanzó los \$1,361.7 millones. Los costos financieros netos sumaron \$209.0 millones debido a mayores intereses, mientras que los impuestos sobre la utilidad ascendieron a \$272.6 millones. Finalmente, la utilidad neta de Aguakan en 2023 fue de \$703 millones, atribuida a mayores costos financieros, impuestos y depreciación.







# 05



# ACERCA DE ESTE *informe*

2-3, 2-4

Desarrollos Hidráulicos de Cancún S.A. de C.V. (Aguakan) presenta su Informe de Sostenibilidad bienal 2023-2024, el cual contiene el desempeño y resultados de la compañía tanto operativos como en materia de sostenibilidad. Los datos recopilados corresponden al periodo del 1º de enero de 2023 a, aproximadamente, el mes de agosto de 2024, ya que la compañía reporta cada dos años. Es importante destacar que las cifras presentadas específicamente como de 2024 todavía pueden estar sujetas a cambios, pues al día de la publicación de este informe, todavía no concluye el año.

Asimismo, durante 2023 y 2024 se llevó a cabo una revisión y unificación de criterios para la medición y reporte de los indicadores de desempeño de la compañía, por lo que se incluyen cifras que pueden no coincidir con las expuestas en los reportes de actividades o informe de sostenibilidad anteriores. Tómense como válidos y finales los datos de este documento, que serán considerados la línea base de aquí en adelante y para informes futuros.

Este reporte fue elaborado con referencia a los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI) y se exponen, en particular, los contenidos relacionados con los temas materiales de la compañía —obtenidos a través del primer estudio de materialidad llevado a cabo por la compañía en 2024. Para el índice GRI se tomaron en cuenta, sobre todo, los diez temas materiales prioritarios para la compañía.





MURETE  
6  
132-KVA  
AL-M-8



# 06



# *Materialidad*



# MATERIALIDAD

## 3-1

Durante 2024 llevamos a cabo un estudio de materialidad a través del cual identificamos los temas materiales de la compañía, esto con base en los estándares internacionales de la Global Reporting Initiative (GRI) y tomando en cuenta los riesgos de sostenibilidad específicos del sector. Este análisis nos permitirá fortalecer tanto el desempeño como la relación con cada grupo de interés y reforzar nuestra cultura de mejora continua.

El resultado de dicho proceso nos proporciona una visión clara de las prioridades en sostenibilidad y nos permite actuar con mayor rapidez y precisión en los temas materiales críticos para el negocio. La metodología utilizada incluyó un análisis exhaustivo para encauzar los esfuerzos de la compañía y generar más valor para los *stakeholders*. Para esto, utilizamos herramientas de diálogo y escucha activa con los grupos para identificar y evaluar nuestro impacto en el entorno.

Se consideraron aspectos como los compromisos legales de la empresa, redes sociales, medios de comunicación y la relevancia de los mismos. También se evaluaron el número de *stakeholders* involucrados y la importancia estratégica para el negocio, el impacto dentro de nuestra esfera de influencia, así como los riesgos y oportunidades significativas identificadas. Al concluir dicho proceso, se obtuvieron 29 aspectos materiales con distintos niveles de importancia.

## TEMAS MATERIALES

### 3-2

1. Buen gobierno y cumplimiento
2. Calidad en el servicio y suministro de agua
3. Cambio climático y fenómenos naturales
4. Canales de diálogo con *stakeholders*
5. Conservación de zonas de captación de agua
6. Contrato de concesión
7. Contaminación de cuerpos de agua
8. Ciberseguridad e información
9. Creación y estabilidad de empleo
10. Crisis política
11. Crisis económica y liquidez
12. Ecoeficiencia y costo energético
13. Experiencia, atención y satisfacción del cliente
14. Fuerza laboral y rotación
15. Fugas de agua
16. Gestión del agua (eficiencia en extracción y distribución)



17. Gestión del entorno legal y regulatorio

18. Gestión de residuos (gases de efecto invernadero)

19. Gestión de proveedores

20. Incremento de la población (urbanización y demanda)

21. Inversión y contribución social

22. Inversiones sostenibles (huella ambiental)

23. Modelo ESG (estrategia corporativa)

24. Proyectos sociales de impacto a largo plazo

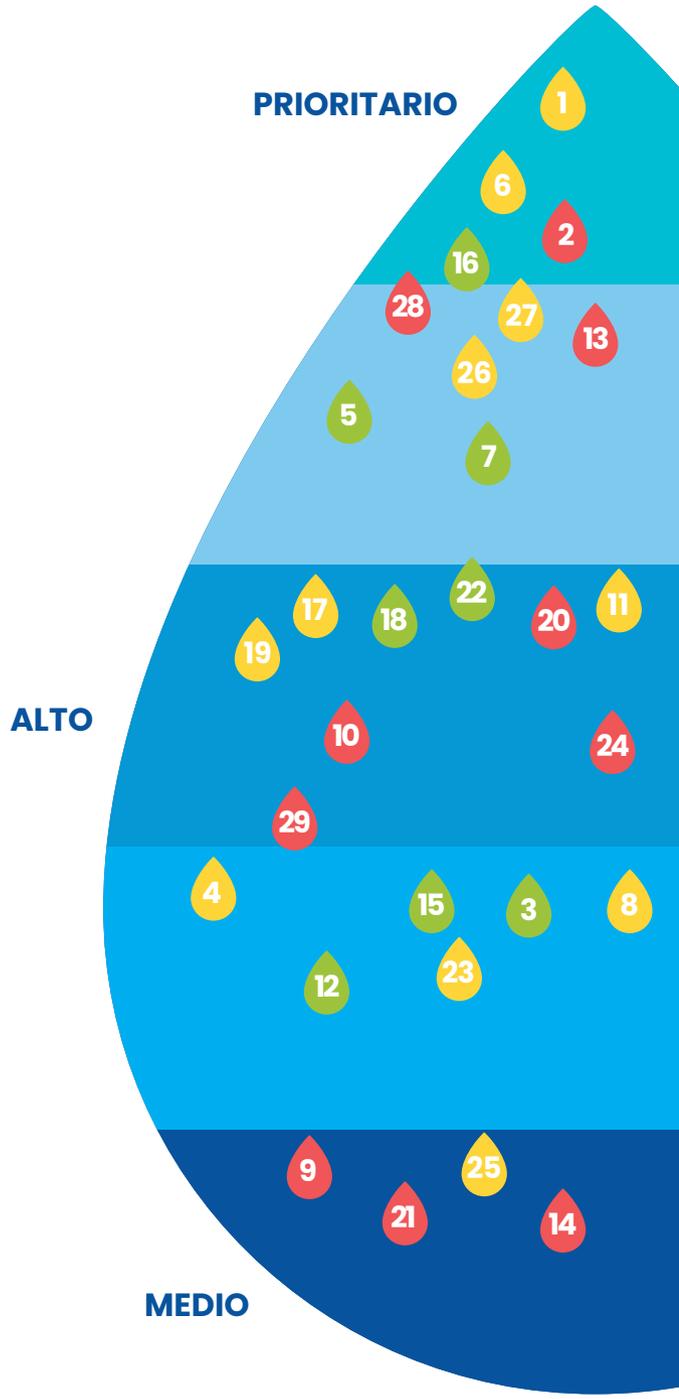
25. Relación con el sindicato

26. Reformas y cambios regulatorios

27. Riesgos reputacionales y percepción social

28. Seguridad de clientes y calidad del agua

29. Seguridad en instalaciones y colaboradores



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y TEMAS MATERIALES

TEMAS MATERIALES PRIORITARIOS	1 DE LA PAZ Y LA JUSTICIA	2 ENERGÍAS LIMPIAS	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA LIMPIA Y ACCESIBLE	8 TRABAJO DECENTE Y ECONOMÍA CRECIENTE	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 REDUCCIÓN DE LA DESIGUALDAD	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA TERRESTRE	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
BUEN GOBIERNO Y CUMPLIMIENTO																	
CALIDAD DE SERVICIO Y SUMINISTRO DE AGUA			🚰			🚰											
CAMBIO CLIMÁTICO Y FENÓMENOS NATURALES							🚰						🚰		🚰		
CANALES DIALOGO CON STAKEHOLDERS								🚰									🚰
CONSERVACIÓN ZONAS DE CAPTACIÓN DE AGUA						🚰					🚰				🚰		
CONTRATO DE CONESIÓN																	
CONTAMINACIÓN CUERPOS DE AGUA			🚰											🚰			
CIBERSEGURIDAD E INFORMACIÓN																	
CREACIÓN DE ESTABILIDAD Y EMPLEO	🚰							🚰									🚰
CRISIS POLÍTICA																	
CRISIS ECONÓMICA Y LIQUIDEZ								🚰									
EXPERIENCIA, ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN CLIENTES																	🚰
ECOEFICIENCIA Y COSTO ENERGÉTICO							🚰	🚰		🚰		🚰					
FUERZA LABORAL Y ROTACIÓN	🚰							🚰									🚰
FUGAS DE AGUA						🚰					🚰	🚰					
GESTIÓN DEL AGUA (EFICIENCIA EXTRACCIÓN Y DISTRIBUCIÓN)			🚰			🚰	🚰	🚰		🚰		🚰					

TEMAS MATERIALES PRIORITARIOS	1 DE LA FAMILIA	2 ENERGÍA LIMPIA	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	5 IGUALDAD DE GÉNERO	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA ASESORÍA Y TRANSICIÓN JUSTA	8 INDICADORES DE CALIDAD	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	10 ACCIÓN CLIMÁTICA	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA ACUÁTICA	15 VIDA TERRESTRE	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
GESTIÓN DEL ENTORNO LEGAL Y REGULATORIO																	
GESTIÓN DE RESIDUOS (GASES DE EFECTO INVERNADERO)																	
GESTIÓN DE PROVEEDORES																	
INCREMENTO POBLACIÓN (URBANIZACIÓN Y DEMANDA)																	
INVERSIÓN Y CONTRIBUCIÓN SOCIAL																	
INVERSIONES SOSTENIBLES (HUELLA AMBIENTAL)																	
MODELO ESG (ESTRATEGIA CORPORATIVA)																	
PROYECTOS SOCIALES DE IMPACTO A LARGO PLAZO																	
RELACIÓN CON SINDICATO																	
REFORMAS Y CAMBIOS REGULATORIOS																	
RIESGOS REPUTACIONES Y PERCEPCIÓN SOCIAL																	
SEGURIDAD CLIENTES CALIDAD DEL AGUA																	
SEGURIDAD INSTALACIONES Y COLABORADORES																	

# GRUPOS DE INTERÉS

## 2-29

Consideramos esencial mantener una comunicación abierta, continua, cercana y permanente con nuestros grupos de interés, pues esto nos permite proporcionarles información precisa y transparente sobre nuestras actividades sociales, inversiones, proyectos y obras. A continuación presentamos nuestros *stakeholders* y su nivel de impacto y, como se podrá apreciar en la siguiente matriz, nuestros grupos de interés más relevantes son: clientes, empresas, accionistas, gobierno y colaboradores.







# 07



## Indicadores de *desempeño*\*



\*Los indicadores presentados corresponden al desempeño de Aguakan durante 2023 y de enero a julio de 2024.

# OPERATIVOS

## Relación general de obras y actividades

Secciones	Actividades	Obras e instalaciones
Servicio de agua potable	Captación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pozos de captación</li> </ul>
	Abastecimiento agua potable (incluye proceso de potabilización)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Líneas de conducción primaria de agua potable.</li> <li>Tanques de agua potable</li> <li>Red de conducción secundaria de agua potable</li> </ul>
Servicio de drenaje sanitario	Recolección aguas residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red de recolectores de aguas residuales</li> <li>Cárcamos de aguas residuales</li> </ul>
	Tratamiento de aguas residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plantas de tratamiento de aguas residuales</li> </ul>
	Descarga aguas residuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pozos de inyección</li> </ul>

## Proyectos

Proyecto	Número de beneficiarios
<b>2023-2024</b>	
Alcantarillado   Punta Umi	1,066
Introducción de servicios de agua potable   Av. Chac Mool	48,000
Alimentación de servicio de agua potable   Sector F	207,174
Agua potable   Punta Umi	787
Reequipamiento de tanques por incremento de capacidad	911,503
PTAR Caribe 2000 – tren de agua	135,498
Red de atarjeas y descargas FOVISSTE	3,930
Ampliación de cobertura en obras municipales	1,200
Cárcamo Zetina Gasca	29,487
Atención de obras   Municipio alcantarillado	300
Renovación de red   Gonzalo Guerrero	8,604
Atención de obras   Municipio agua potable	300
Emisor Polígono Paraíso	129,495
Cárcamo de rebombeo   Ampliación Polígono 11	55,815
Modernización, entronque y distribuidor vial   Aeropuerto	911,503

Proyecto	Número de beneficiarios
<b>2023-2024</b>	
Construcción PTAR Norponiente II	461,555
Construcción de la primera etapa PTAR Polígono Paraíso 165 LPS	137,067
PTAR compacta   Ampliación Polígono II	47,002
Cárcamo de rebombeo de aguas residuales   "Convenciones"	2,808
Cárcamos de aguas residuales   Zona Sur	4,950
Reactor de lodos activados PTAR Isla Mujeres	22,686
Cárcamo Final (Playa del Carmen)	19,500
Puesta en marcha PTAR   Cristo Rey	6,540
<b>2024-2025</b>	
Colector para interconexión   Sector Isla Azul	19,392
Colector Avenida Politécnico Cárcamo 18	45,610
Red de Atarjeas SM 510   Perimetral Avenida Las Torres y Chac Mool	4,323
Acueducto – llenado de Tanque 6-B 24"	911,503
Emisor de Cárcamo Zetina Gasca a PTAR   Villas Morelos I y Villas Morelos IV	10,790
Reconfiguración de llenado y distribución del Tanque Diamante 20"	8,229

## Infraestructura

	2023	2024
Número de pozos de extracción	222	222
Número de tanques de agua potable	84	85
Número de cárcamos de agua residual	70	73
Número de plantas de ósmosis	3	3
Número de plantas de tratamiento de agua residual	13	13
Kilómetros de tuberías de agua	3,250	3,280
Kilómetros de tuberías de alcantarillado	2,158	2,185
Número de sistemas Scrubber	4	5

Nota: Los datos contemplan la infraestructura con la que Aguakan comenzó su operación en 2023 y 2024

## Inversión

	2023	2024
Saneamiento	\$429,535,437.98	\$393,785,673.84
Agua potable	\$192,663,680.71	\$234,558,302.71
Alcantarillado	\$128,722,143.56	\$86,809,657.64
Obra civil	\$12,026,847.53	-

## Agua potable producida y agua residual tratada tratada

303-4

Municipio	Agua potable producida (m³)		Agua residual tratada (m³)	
	2023	2024 (Enero-Julio)	2023	2024 (Enero-Julio)
Benito Juárez	89,447,879	45,453,687	22,133,992	10,938,197
Isla Mujeres	1,969,866	1,030,070	1,224,705	605,642
Puerto Morelos	2,929,560	1,504,603	827,691	476,658
Solidaridad	44,953,728	27,497,553	7,728,659	4,426,963
Total	139,301,033	75,485,913	31,915,047	16,447,460

Nota: el indicador de Volumen Tratado mide el porcentaje de aguas residuales que son tratadas. Según la CONAGUA (Comisión Nacional del Agua) y su informe MAPAS de 2015, se calcula que el 75% del agua facturada vuelve al sistema como aguas residuales. Este cálculo se basa en el agua que realmente llega a los usuarios y excluye las pérdidas por fugas, ya que estas corresponden al agua potable y no al agua residual.

$$V_{\text{Trat}} = (V_{\text{ART}} / (V_{\text{AF}} * 0.75)) * 100$$

VART = Volumen anual de agua residual tratado

VAF = Volumen anual de agua facturada

Es importante mencionar que existen PTAR's operadas por otras entidades (Zona Hotelera de Cancún, Playacar, Ciudad Mujeres) aunque el suministro de agua sí es realizado por DHC Aguakan.

## Comercial

Tipo de clientes	2023
Domésticos	436,941
Comerciales	24,026
Hoteleros	707
Industriales	438
Servicios generales	1,736
Total	463,848

Clientes atendidos	2023	2024 (ene-jul)
Centros de Atención a Clientes	309,600	167,035
Cajeros automáticos	1,113,532	633,013
Total	1,423,132	800,048



# SOCIALES

## Plantilla de colaboradores por género

Género	2023	2024
Mujeres	281	283
Hombres	1,107	1,134
Total	1,388	1,417

Nota. Todos nuestros colaboradores cuentan con un contrato permanente y son contratados directamente por DHC Aguakan.

## Plantilla de colaboradores por género y tipo de puesto

Cargo	2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Funcionarios	12	38	13	39
Técnicos	103	234	122	251
Administrativos	149	312	131	292
Operativos	17	523	17	552

## Plantilla de colaboradores por género y edad

	2023	2024
<b>Mujeres</b>		
< de 30 años de edad	180	175
Entre 30 y 50 años de edad	20	20
> de 50 años de edad	81	88
<b>Hombres</b>		
< de 30 años de edad	617	616
Entre 30 y 50 años de edad	152	148
> de 50 años de edad	338	370
Total	1,388	1,417

## Diversidad en órganos de gobierno

	2023	2024
<b>Mujeres</b>		
< de 30 años de edad	0	0
Entre 30 y 50 años de edad	11	12
> de 50 años de edad	1	1
<b>Hombres</b>		
< de 30 años de edad	0	1
Entre 30 y 50 años de edad	25	24
> de 50 años de edad	13	14
Total	50	52

## Nuevas contrataciones por género y edad

2023	Número de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones
<b>Mujeres</b>		
< de 30 años de edad	39	11.27%
Entre 30 y 50 años de edad	48	13.87%
> de 50 años de edad	0	0%
<b>Hombres</b>		
< de 30 años de edad	141	40.75%
Entre 30 y 50 años de edad	110	31.79%
> de 50 años de edad	8	2.31%
Total	346	100%

2024	Número de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones
<b>Mujeres</b>		
< de 30 años de edad	19	10.61%
Entre 30 y 50 años de edad	25	13.97%
> de 50 años de edad	0	0%
<b>Hombres</b>		
< de 30 años de edad	86	48.04%
Entre 30 y 50 años de edad	45	25.14%
> de 50 años de edad	4	2.23%
Total	179	100%

### Tasa de rotación

	2023	2024
Número total de bajas	323	147
Tasa total de rotación	23.32%	10.37%
Tasa de rotación voluntaria	18.77%	7.97%

### Salario base de categoría inicial estándar por género

Año	Salario mínimo diario	Hombres	Mujeres	Ratio
2023	\$239.24	\$239.24	\$239.24	0%
2024	\$301.17	\$301.17	\$301.17	0%

## Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres por categoría laboral

Categoría laboral	Género	2023 (MXN)	2024 (MXN)
Funcionarios	<b>Salario base</b>		
	Mujeres	\$8,200,788.80	\$4,965,409.11
	Hombres	\$5,740,552.16	\$3,475,786.38
	Monto total	\$13,941,340.96	\$8,441,195.49
	Ratio	59%	59%
	<b>Salario base + otros incentivos</b>		
	Mujeres	\$8,574,349.95	\$5,191,592.71
	Hombres	\$6,002,044.97	\$3,634,114.90
	Monto	\$14,576,394.92	\$8,825,707.61
	Ratio	59%	59%
Ejecutivos	<b>Salario base</b>		
	Mujeres	\$3,280,315.52	\$1,986,163.64
	Hombres	\$23,782,287.52	\$14,399,686.42
	Monto total	\$27,062,603.04	\$16,385,850.06
	Ratio	12%	12%
	<b>Salario base + otros incentivos</b>		
	Mujeres	\$3,429,739.98	\$2,076,637.08
	Hombres	\$24,865,614.86	\$15,055,618.86
	Monto total	\$28,295,354.84	\$17,132,225.94
	Ratio	12%	12%

Categoría laboral	Género	2023 (MXN)	2024 (MXN)
Administrativos	<b>Salario base</b>		
	Mujeres	\$46,816,721.50	\$28,346,562.88
	Hombres	\$94,933,907.50	\$57,480,530.29
	Monto total	\$141,750,629.00	\$85,827,093.18
	Ratio	33%	33%
	<b>Salario base + otros incentivos</b>		
	Mujeres	\$53,540,822.25	\$32,417,867.72
	Hombres	\$108,568,889.57	\$65,736,231.77
	Monto	\$162,109,711.82	\$98,154,099.49
	Ratio	33%	33%
Operativos	<b>Salario base</b>		
	Mujeres	\$1,851,436.14	\$1,121,006.54
	Hombres	\$88,868,934.86	\$53,808,313.98
	Monto total	\$90,720,371.00	\$54,929,320.52
	Ratio	2%	2%
	<b>Salario base + otros incentivos</b>		
	Mujeres	\$2,112,928.95	\$1,279,335.06
	Hombres	\$101,420,589.59	\$61,408,083.01
	Monto	\$103,533,518.54	\$62,687,418.07
	Ratio	2%	2%

## Horas de capacitación por género y puesto

2023						
	Mujeres			Hombres		
Categoría laboral	Capacitadas	Horas de capacitación	Media de horas	Capacitados	Horas de capacitación	Media de horas
Directivos	2	52	129.38	14	306	63.68
Gerenciales	29	1,283	5.24	60	3340	5.83
Operativos y administrativos	259	5,393	1.25	930	15841	1.23
Total	290	6,728	135.87	1,004	19,487	70.74
2024						
	Mujeres			Hombres		
Categoría laboral	Capacitadas	Horas de capacitación	Media de horas	Capacitados	Horas de capacitación	Media de horas
Directivos	2	5	745.50	12	90	106.30
Gerenciales	30	542.5	6.87	84	1,610	5.94
Operativos y administrativos	254	3,180	1.17	786	7,867	1.22
Total	286	3,727.5	753.54	882	9,567	113.64

## Alianzas educativas y colaboradores beneficiados por género

2023				
Institución	Beneficios disponibles	Beneficio utilizado	Mujeres	Hombres
Universidad del Sur	Bachillerato, licenciaturas, maestrías y doctorados	2 licenciaturas		2
Universidad Interamericana para el Desarrollo	Licenciaturas y Maestrías	3 licenciaturas	2	1
Universidad Aztlán	Idiomas, bachillerato, educación continua, licenciaturas y maestrías	8 licenciaturas y 1 maestría	2	7
UNADE	Maestrías y doctorados	1 maestría		1
Universidad Aztlán Playa del Carmen	Idiomas, bachillerato, educación continua, licenciaturas y maestrías	6 licenciaturas y 1 maestría	2	5
Universidad Playacar	Licenciaturas y maestrías	2 licenciaturas	1	1
2024				
Institución	Beneficios disponibles	Beneficio utilizado	Mujeres	Hombres
Universidad del Sur	Bachillerato, licenciaturas, maestrías y doctorados	2 licenciaturas	1	1
Universidad Interamericana para el Desarrollo	Licenciaturas y Maestrías	2 licenciaturas		2
Universidad Aztlán	Idiomas, bachillerato, educación continua, licenciaturas y maestrías	10 licenciaturas y 2 maestrías	4	8
UNADE	Maestrías y doctorados	1 maestría		1
Universidad Playacar	Licenciaturas y maestrías	1 licenciatura	1	

## Evaluación de desempeño

2023				
Categoría laboral	Número de colaboradores		Porcentaje de colaboradores	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerenciales	3	12	4.61%	18.46%
Mandos medios	11	39	16.92%	60%
Administrativos y operativos	0	0	0%	0%
Total por género	14	51	21.54%	78.46%
Gran total	65		100%	
2024				
Categoría laboral	Número de colaboradores		Porcentaje de colaboradores	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Gerenciales	3	13	4.67%	20.63%
Mandos medios	10	37	15.87%	58.73%
Administrativos y operativos	0	0	0%	0%
Total por género	13	50	20.64%	79.36%
Gran total	63		100%	

## Capacitación en salud y seguridad ocupacional

Descripción del curso	Objetivo	Alcance	Carácter
Inducción de Seguridad	Proporciona una visión general de las políticas y procedimientos de seguridad de la empresa.	Nuevos ingresos	Obligatorio
Prevención de Accidentes	Se enfoca en técnicas y prácticas para prevenir accidentes en el lugar de trabajo.	Nuevos ingresos, trabajadores activos, nuevas actividades	Obligatorio
Uso de Equipos de Protección Personal (EPP)	Instruye sobre el uso correcto y el mantenimiento de los EPP.	Todos los trabajadores	Obligatorio
Manejo de Sustancias Peligrosas	Enseña cómo manejar y almacenar sustancias químicas peligrosas de manera segura.	Trabajadores que están expuestos al riesgo por manejo de sustancias químicas	Obligatorio
Seguridad contra Incendios	Proporciona entrenamiento sobre la prevención de incendios, el uso de extintores y la evacuación de emergencia.	Todos los trabajadores	Obligatorio
Trabajo en Alturas	Capacitar sobre las medidas de seguridad necesarias para trabajar en alturas.	Trabajadores asociados a las actividades de trabajo en alturas	Obligatorio
Primeros Auxilios	Capacita a los empleados para brindar primeros auxilios básicos en caso de emergencia.	Todos los trabajadores	Obligatorio
Espacios Confinados	Enseña las precauciones necesarias para trabajar en espacios confinados.	Trabajadores expuestos al riesgo	Obligatorio
Seguridad Eléctrica	Capacita sobre la identificación y manejo seguro de riesgos eléctricos.	Todo el personal	Obligatorio
Manejo Defensivo	Reconocimiento y evitación de riesgos, mejora de habilidades de conducción, Conocimiento de normativas de tránsito, técnicas de conducción preventiva y respuesta ante emergencias.	Trabajadores expuestos al peligro de tráfico.	Obligatorio

Descripción del curso	Objetivo	Alcance	Carácter
Seguridad en Obra	Identificación de peligros y evaluación de riesgos, uso correcto del equipo de protección personal, procedimientos de trabajo seguro, respuesta ante emergencias, normativas y legislación en seguridad.	Trabajadores asociados a las actividades de construcción.	Obligatorio
Corte y Soldadura	Conocimiento de equipos y herramientas, seguridad personal y uso de EPP, técnicas de corte y soldadura, prevención de riesgos y control de peligros, procedimientos de trabajo seguro, mantenimiento y verificación de equipos, respuestas ante emergencias.	Trabajadores expuestos al riesgo	Obligatorio
Uso y Manejo de Herramientas de Trabajo	Conocimiento de las herramientas, seguridad personal y uso de EPP, técnicas de uso correcto, prevención de riesgos y control de peligros, mantenimiento y verificación de herramientas, procedimientos de trabajo seguro, respuestas ante emergencias.	Trabajadores expuestos al riesgo	Obligatorio
Ergonomía	Se enfoca en técnicas y prácticas para correcta posición de carga y traslado de carga manual	≠Nuevos ingresos, trabajadores activos, nuevas actividades	Obligatorio
Excavaciones	Verificar diariamente la excavación (independientemente del tipo zanja, pozo o vaciado), taludes y entibaciones	Trabajadores asociados a las actividades de construcción.	Obligatorio

## Horas de capacitación en seguridad por género y puesto

Cargo	2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Mandos medios	75	35	60	35
Administrativos	160	70	120	80
Operativos	250	95	290	105
Total	485	200	470	220

	2023	2024
Número de colaboradores capacitados	685	690
Horas de capacitación impartidas	940	460

## Alcance del sistema de gestión de salud y seguridad

	2023	2024
Número de trabajadores, que no sean empleados, cuyo trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización, y que estén cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad de la compañía.	2,413	1,842
Número de trabajadores, que no sean empleados, cuyo trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización, y que estén cubiertos por este sistema, sujeto a auditoría interna.	0	0
Número de trabajadores que no sean empleados, cuyo trabajo o lugar de trabajo esté controlado por la organización, y que estén cubiertos por este sistema, sujeto a auditoría externa o certificación de un tercero.	2,413	1,842

## Número y tasas de accidentes

	2023		2024	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Población afiliada	1,011	249	1,145	289
Número de accidentes relacionados con el trabajo	39	10	25	7
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo	142.2	36.4	103.7	29.0
Número de accidentes registrados	39	10	25	7
Tasa de accidentes registrados	142.2	36.4	103.7	29.0
Número de muertes relacionadas con el trabajo	0	0	0	0
Tasa de muertes relacionadas con el trabajo	0	0	0	0
Número de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0	0	0	0
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0	0	0	0
Principales tipos de accidentes relacionados con el trabajo acontecidos	Derrape en moto	Derrape en moto	Derrape en moto	Derrape en moto
	Mordidas de perros	Mordidas de perros	Mordidas de perros	Mordidas de perros
	Contusiones	Contusiones	Contusiones	Contusiones
Número de días perdidos	45	10	28	8
Tasa de días perdidos	164.1	36.4	101.1	28.8
Número total de horas trabajadas	274,111.4		276,871.3	



## Peligros identificados con riesgo de accidente

Peligro	¿Cómo fue determinado?	Causa o acciones que contribuyeron al incidente	Acciones de mitigación
Físicos	Inspección visual de las condiciones que representaron daños o lesiones físicas.	Actos inseguros, exceso de confianza, falta de supervisión, omisión de uso de equipo de protección personal.	Capacitación y concientización, retroalimentación de las medidas de seguridad, inspecciones regulares de uso de EPP.
Mecánicos	Factores relacionados con el uso y funcionamiento de maquinaria y equipo que causaron daños o lesiones.	Actos inseguros, exceso de confianza, falta de procedimientos, falta de capacitación.	Capacitación y concientización, realización y puesta en marcha de procedimientos de seguridad, capacitación continua.
Del Entorno Público	Factores relacionados con el entorno público que causaron daños o lesiones.	Condiciones del entorno, exceso de confianza, falta de procedimientos, actos inseguros.	Implementación de EPP específico, capacitación continua y concientización, realización de procedimientos de seguridad y puesta en marcha.
De Tráfico	Factores relacionados con los peligros del tráfico vial.	Exceso de confianza, desconocimiento del reglamento de tránsito, actos inseguros.	Capacitación y concientización, EPP específico de la actividad, supervisión vial.
Ergonómicos	Lesiones o molestias relacionadas con el diseño del puesto de trabajo.	Falta de procedimientos del uso adecuado de herramientas y equipos	Capacitación y concientización, equipo específico para trabajos de carga.

# AMBIENTALES

## Consumo energético

Consumo total de energía eléctrica		
Energía (MWh)	2023	Jun-2024
Consumo de electricidad	98,102.81	51,425.59

Consumo de electricidad de fuentes no renovables				
	2023 <sup>1</sup>		Jun-2024 <sup>2</sup>	
Fuente	MWh	GJ	MWh	GJ
Suministrador de energía eléctrica	96,359.75	346,895.1	50,769.07	182,768.65

Fuente: Concentrado de energía facturada de CFE e IBERDROLA.

Consumo de electricidad de fuentes renovables				
	2023		Jun-2024	
Fuente	MWh	GJ	MWh	GJ
Generación de energía solar <sup>3</sup>	1,743.06	6,275.00	656.52	2,363.47

Fuente: RER Reportes de Producción Solar.

Consumo total de combustible en generadores de emergencia						
	2022		2023		Jun-2024	
Fuente	Litros	GJ	Litros	GJ	Litros	GJ
Generadores de combustión diésel <sup>4</sup>	25,702.04	1,054.57	47,708.12	1,957.49	16,609.48	681.5

Fuente: Contraloría, DHC-Aguakan.

### Consumo absoluto de energía en 2023

Electricidad + Energía solar + Diésel	96,359.75 + 1,743.06 + 543.75 <sup>5</sup>
98,646.56 MWh	

<sup>1</sup> DHC-Aguakan: Zona Norte (Benito Juárez, Pto. Morelos e Isla Mujeres) + Zona Sur (Solidaridad).

<sup>2</sup> DHC-Aguakan al cierre de junio 2024 (Zona Norte + Zona Sur).

<sup>3</sup> Generación fotovoltaica en PTAR Norte, PTAR Norponiente y PTAR Sur.

<sup>4</sup> Factor de conversión m<sup>3</sup> de diésel a Gigajoules.

<sup>5</sup> 1 GJ = 0.2777 MWh

### Intensidad energética

#### Ratio de intensidad energética

Año	2023	2024	Promedio
Ratio de intensidad energética	0.6902	0.6958	0.6930
Unidad/unidad	kWh/m <sup>3</sup>		

Para calcular el ratio de intensidad energética se tomó en cuenta la siguiente fórmula: Ratio de intensidad energética = Consumo absoluto de energía / Parámetro específico de la organización. Y se consideran como parámetros específicos el consumo de electricidad por parte de los suministradores de energía eléctrica de más de 200 centros de carga de DHC-Aguakan y el volumen de extracción en metros cúbicos (m<sup>3</sup>) de las zonas de captación concesionadas.

El indicador energético general (kWh/m<sup>3</sup>) representa la relación entre toda la energía (kWh) utilizada en DHC-Aguakan (Zona Norte y Zona Sur) para la extracción, conducción, distribución, tratamiento y administración del servicio de agua potable y saneamiento con respecto al total del volumen de agua extraída en metros cúbicos (m<sup>3</sup>). Mientras más bajo sea este valor, indica un mejor aprovechamiento de energía.

### Línea base de consumo de electricidad 2021-2024

Energía (MWh)	2021	2022	2023	2024	%Variación Total 2021-2024
Electricidad <sup>6</sup>	92,809.77	94,668.31	96,359.75	50,769.07	+9.16%
%Variación anual MWh		2.00%	1.79%	5.37% <sup>7</sup>	
Ratio de intensidad energética (IE)	0.7222	0.7053	0.6902	0.6958	-3.67%
%Variación IE		-2.34%	-2.14%	+0.81%	

<sup>6</sup> Consumo eléctrico a través del suministrador de energía eléctrica (CFE-Iberdrola).

<sup>7</sup> Se considera el 50% del consumo de 2023 para comparar con el consumo del periodo hasta junio 2024.

## Emisiones GEI de Alcance 1

Línea base de emisiones directas derivadas del consumo de combustible <sup>8</sup>				
Año	2021	2022	2023	Jun-2024
Litros de gasolina	533,751	651,868	696,335	359,963
Factor de emisión kgCO <sub>2</sub> eq/l	2.322			
Emisiones KgCO <sub>2</sub> eq	1,239,370	1,513,637	1,616,890	835,834
Litros de diésel	124,451	138,422	191,288	119,825
Factor de emisión kgCO <sub>2</sub> eq/l	2.596			
Emisiones KgCO <sub>2</sub> eq	323,075	359,344	496,584	311,066
Emisiones directas KgCO <sub>2</sub> eq	1,562,445	1,872,981	2,113,474	1,146,900
Emisiones directas tCO <sub>2</sub> eq	1,562.45	1,872.98	2,113.47	1,146.9
Cobertura de la información (proyectos, sucursales)	Flotas vehiculares y generadores de energía			
Fuente de las emisiones	Combustión de gasolina y diésel			
Gases incluidos en el cálculo	CO <sub>2</sub>			

## Emisiones GEI de Alcance 2

Línea base de emisiones indirectas derivadas del consumo de electricidad <sup>9</sup>				
Año	2021	2022	2023	Jun-2024
Consumo de electricidad	92,810	94,668	96,360	50,769
Factor de emisiones tCO <sub>2</sub> eq/MWh	0.423	0.435	0.438	0.438 <sup>10</sup>
Emisiones indirectas tCO <sub>2</sub> eq	39,259	41,181	42,206	22,237
Emisiones indirectas KgCO <sub>2</sub> eq	39,258,533	41,180,715	42,205,571	22,236,853
Cobertura de la información (proyectos, sucursales)	Energía facturada en más de 200 centros de carga, DHC-Aguakan			
Fuente de las emisiones	Consumo de electricidad			
Gases incluidos en el cálculo	CO <sub>2</sub>			

<sup>8</sup> Factores de emisión promedio para gasolina y diésel que se consumen en México, INECC 2014.

<sup>9</sup> Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional (FESEN), SEMARNAT.

<sup>10</sup> Se considera el mismo de 2023 al publicarse en 2025 el factor de emisión correspondiente a 2024.

## Inventario total de emisiones de GEI

Total de emisiones de GEI					
Año	2021	2022	2023	Jun-2024	2023 vs. 2024 <sup>11</sup>
Total emisiones de GEI (KgCO <sub>2</sub> eq) <sup>12</sup>	40,820,977	43,053,696	44,319,044	23,383,752	+5.52%
Unidad	KgCO <sub>2</sub> eq				

## Intensidad de emisiones de GEI

Línea base del ratio de intensidad de emisiones de GEI					
Año	2021	2022	2023	2024	2023 vs. 2024
Ratio de Intensidad de las emisiones de GEI	0.3176	0.3207	0.3175	0.3205	+ 0.95%
Unidad	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>				

## Parámetro específico para calcular la ratio

Parámetro (denominador) específico para calcular el ratio					
Año	2021	2022	2023	Jun-2024	2023 vs. 2024 <sup>13</sup>
Volumen de extracción	128,513,227	134,232,211	139,603,811	72,962,463	+4.53%
Unidad	m <sup>3</sup>				

## Variación bienal de la ratio de intensidad de emisiones GEI

Variación bienal del ratio de intensidad de emisiones de GEI		
Bienio	Promedio	%Variación
2021-2022	0.3192	-0.07%
2023- 2024	0.3190	
Unidad	kgCO <sub>2</sub> /m <sup>3</sup>	

<sup>11</sup> Se considera el 50% de emisiones de 2023 para comparar con las emisiones del periodo hasta junio 2024.

<sup>12</sup> Incluye la suma de emisiones directas e indirectas (alcance 1 y 2).

<sup>13</sup> Se considera el 50% del volumen de 2023 para comparar con el volumen del periodo hasta junio 2024.

De acuerdo con los datos expuestos, se observa una estabilidad en la ratio de intensidad de emisiones de GEI a pesar de los incrementos expuestos en el consumo de energía, combustibles, volumen de extracción y número de clientes de los municipios concesionados, lo cual indica un resultado positivo para la organización con respecto a los parámetros analizados.

## Residuos generados

2023	
Tipo de residuo generado	Peso total en toneladas
Cartón	1.527
Papel	0.817
Plástico 1 (PET)	0.516
Lodos secos	4.180
Total	7.04
2024 (enero a junio)	
Tipo de residuo generado	Peso total en toneladas
Cartón	1.726
Papel	0.677
Plástico 1 (PET)	1.076
Lodos secos	1.975
Total	5.454

## Disposición de residuos

Residuos no peligrosos	2023	2024
Método de disposición	Peso total (toneladas)	Peso total (toneladas)
Reciclaje	3.604	3.801
Envío a relleno sanitario	743.240	111.258
Residuos peligrosos	2023	2024
Reciclaje	1,550 litros	200 litros
Disposición final a través de un prestador de servicio autorizado	4.58	2.177

## Materiales empleados en la operación

Materiales no renovables utilizados	2023	2024
Gasolina	695,853.47 litros	363,942.84 litros
Diesel	191,287.55 litros	53,538.52 litros
Gas Cloro	386.51 toneladas	195.70 toneladas
Materiales renovables utilizados	2023	2024
Biosólidos "lodos secos" (estos son donados por DHC y utilizados por el solicitante)	4,986 toneladas	776 toneladas

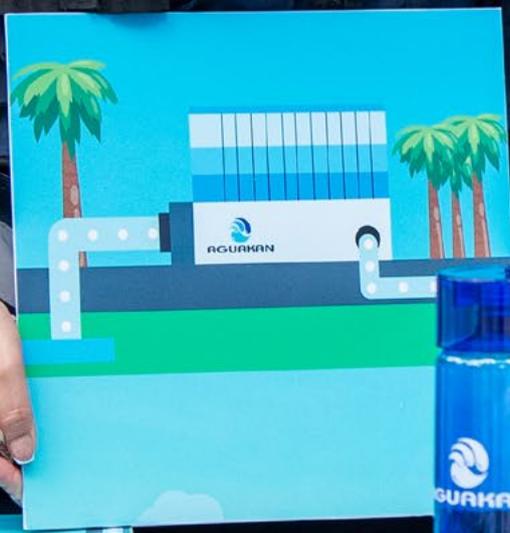




AGUAKAN

#AguakanEs  
por Reciclar y Reutilizar

AGUAKAN



Extracción

# DE GOBERNANZA

## Capacitación en temas éticos

2023				
	Mujeres		Hombres	
Categoría laboral	Capacitadas	Horas	Capacitados	Horas
Gerentes	3	6	12	40
Mandos medios	14	132	65	675
Administrativos y Operativos	109	752	364	1,064
Total	126	890	441	1,779
2024				
Gerentes	0	0	0	0
Mandos medios	20	100	46	306
Administrativos y operativos	199	829	280	1,042
Total	219	929	326	1,348

## Privacidad de datos

Reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.	Reclamaciones relativas a violaciones de la privacidad del cliente de parte autoridades regulatorias.
No se ha tenido ningún caso en 2023 ni 2024	No se ha tenido ningún caso en 2023 o 2024
Total de reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente en 2023 y 2024	0

Número de casos identificados de:	Medidas tomadas por la organización para evitar la reincidencia.	
Filtraciones de datos de clientes	0	No se ha tenido ningún caso
Robos de datos de clientes	0	No se ha tenido ningún caso
Pérdidas de datos de clientes	0	No se ha tenido ningún caso



08



Índice  
**GRI**



# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

<b>Declaración de uso</b>	Desarrollos Hidráulicos de Cancún, S.A. de C.V. ha reportado con referencia en los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de agosto de 2024.
<b>GRI 1 utilizado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021.

Estándar GRI	Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión	
<b>GRI 1 Fundamentos 2021</b>			
<b>GRI 2 Contenidos Generales 2021</b>			
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	10-13
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Desarrollos Hidráulicos de Cancún, S.A. de C.V. (Aguakan)
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	128, 172
	2-4	Reexpresiones de información	128
	2-5	Verificación externa	No existió verificación por parte de un externo.
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	10-13, 36-37, 40-45
	2-7	Empleados	63
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	104-105

Estándar GRI	Contenido		Página, respuesta directa o razón de omisión
	2-15	Conflictos de interés	El Código de Ética de la compañía aborda este tema y su gestión, aunque no es público. Dicho documento se encuentra disponible en la red interna de Aguakan (intranet) para que todos los colaboradores puedan acceder.
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6, 7
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	85-86
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	111
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	136
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	63
<b>GRI 3 Temas materiales 2021</b>			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	132-133
	3-2	Lista de temas materiales	132-133
Buen gobierno y cumplimiento			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	104-112
Gestión del agua (eficiencia en extracción y distribución)			
Conservación de zonas de captación de agua			
Contaminación de cuerpos de agua			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	82-89

Estándar GRI	Contenido		Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción del agua como recurso compartido	42
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	85
	303-4	Vertidos de agua	142
Calidad en el servicio y suministro de agua			
Seguridad de clientes y calidad del agua			
Experiencia, atención y satisfacción del cliente			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	58-59, 87-89
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	87-89
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se registraron durante 2023 y 2024.



# CONTACTO

2-3

## *Sede principal*

Av. Sayil Lote 4C-07  
Supermanzana 4ª, manzana 01, pisos 1 y 2  
Benito Juárez, Quintana Roo, México  
C.P. 77500

**Teléfono:** 990 891 4700







**AGUAKAN**



**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD**

**2023-2024**