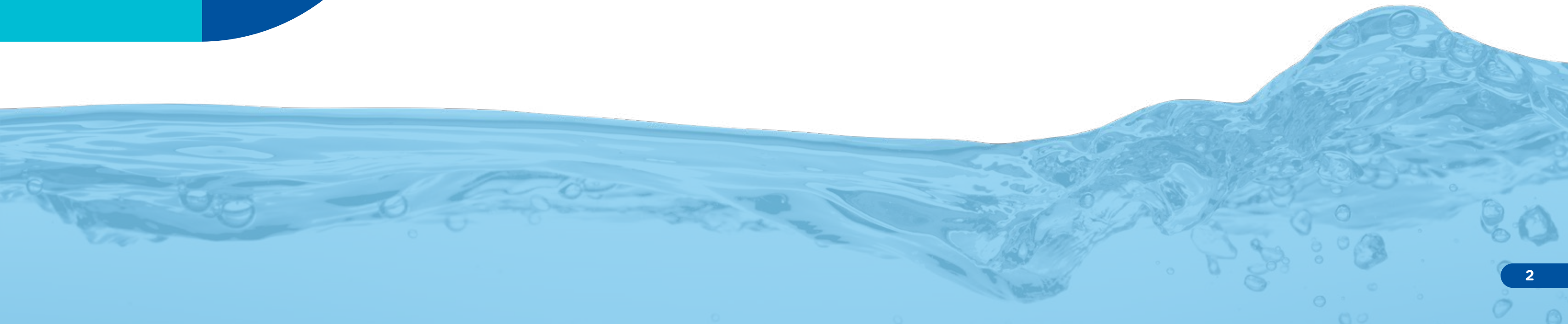




CONTENIDO

CARTA DEL DIRECTOR GENERAL	3
01 SOMOS AGUAKAN	4
02 PLANETA	15
03 PERSONAS	23
04 PROSPERIDAD	41
05 ALIANZAS	56
ACERCA DE ESTE INFORME	59
ÍNDICE GRI	60
CONTACTO	64





CARTA DEL DIRECTOR GENERAL

A nombre de Aguakan, es un honor para mí compartir con ustedes los avances y logros de 2022 plasmados en este Informe de Sostenibilidad, que muestra nuestro compromiso continuo de promover el desarrollo sostenible y garantizar el acceso al agua potable y servicios sanitarios de calidad para todos. Esto tomando como referencia las mejores prácticas en materia de sostenibilidad y reporte, y apegándonos a las directrices propuestas por los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Reconocemos el enorme reto que implica satisfacer las necesidades de agua y saneamiento de una comunidad que experimenta un crecimiento demográfico acelerado y, en este contexto, hemos trabajado incansablemente para mejorar y ampliar nuestras capacidades operativas con el fin de garantizar el acceso equitativo a servicios esenciales en una región en constante cambio.

Durante los últimos dos años invertimos en tecnología innovadora y en la expansión de nuestra infraestructura con la finalidad de adaptarnos a la creciente demanda y asegurar la calidad de los servicios. Además, hemos fortalecido nuestra colaboración con las autoridades locales y las comunidades para promover su participación en la gestión sostenible del agua. Asimismo,

fortalecimos nuestros esfuerzos para promover la educación y concientizar sobre la importancia de la conservación de este recurso en la vida cotidiana a través de programas educativos y campañas, en los cuales involucramos a toda nuestra comunidad.

Sabemos que queda mucho por hacer y que el rápido crecimiento de la población plantea importantes desafíos en términos de sostenibilidad. En Aguakan, asumimos la responsabilidad de enfrentar estos retos de forma proactiva y de encontrar soluciones innovadoras que nos permitan cumplir nuestra misión de garantizar el acceso equitativo a servicios de agua potable y alcantarillado sin comprometer la calidad de estos servicios ni la protección del medio ambiente.

También nos mantenemos enfocados en el beneficio de la sociedad y los clientes, lo cual nos impulsa a seguir mejorando nuestras prácticas empresariales y a fomentar la transparencia en nuestra gestión. Nos comprometemos con la rendición de cuentas, la comunicación abierta y la búsqueda constante de la mejora y nuevas oportunidades de contribución al desarrollo sostenible. Nuestro objetivo es seguir siendo un referente en la prestación de servicios de agua y saneamiento, así como en sostenibilidad.

Agradezco profundamente a todos los miembros de la familia Aguakan, a nuestros proveedores y socios, a la sociedad y a nuestros colaboradores por su confianza y apoyo continuo, sin los cuales no habríamos podido alcanzar los logros significativos aquí presentados.

JUNTOS, SIGAMOS CONSTRUYENDO UN FUTURO MÁS SOSTENIBLE Y PRÓSPERO PARA TODAS Y TODOS.

Paul Rangel Merkley
Director General de Aguakan

SOMOS UNA COMPAÑÍA MEXICANA QUE,
DESDE 1994, OPERA LOS SERVICIOS DE AGUA
POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO
EN LOS MUNICIPIOS DE BENITO JUÁREZ, ISLA
MUJERES, PUERTO MORELOS Y SOLIDARIDAD
EN QUINTANA ROO.

SOMOS
AGUAKAN

01



AGUAKAN EN CIFRAS

+11 millones
de m³ de agua potable
producida en 2022.



+\$987
millones de pesos invertidos
en obras durante 2022.

683
proyectos realizados
entre 2021 y 2022.

36.27 tons
de residuos reciclados.

1,364
colaboradores.

1,063 MWh
de la energía utilizada
provino de paneles solares.

+2 millones
de horas de trabajo.

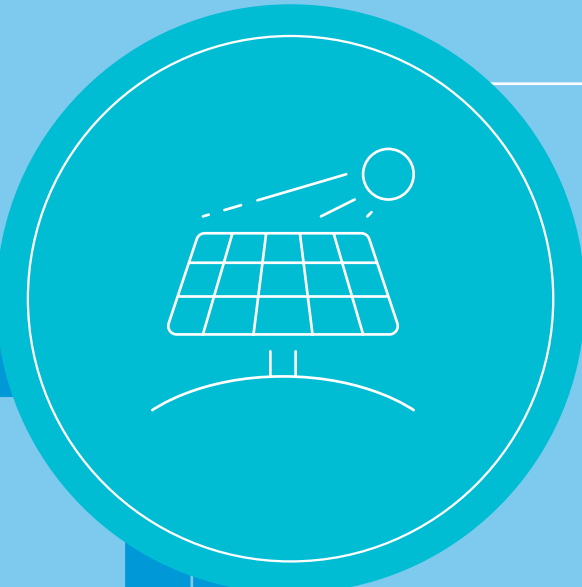
28,000
horas de capacitación
impartidas en 2022.

23,749
de personas beneficiadas con
los programas de educación
ambiental en 2022.

+2.9 millones
de m³ de agua residual tratada.



**DISTINTIVO
EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE
OTORGADO
POR CEMEFI.**



**CERTIFICACIÓN
GREAT PLACE TO
WORK POR SER UNA
EMPRESA QUE SE
PREOCUPA POR SUS
COLABORADORES.**



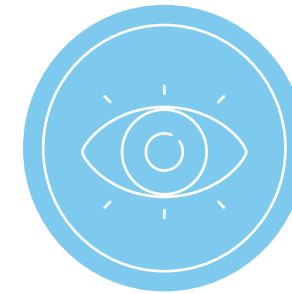


MISIÓN



Brindar a la comunidad de los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Solidaridad y Puerto Morelos los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento cumpliendo las necesidades de los clientes y contribuyendo al cuidado del medioambiente; a través de una empresa comprometida con la mejora continua y sustentable de su capital humano y de los recursos que administra.

VISIÓN



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



NUESTROS VALORES

RESPONSABILIDAD

Asumiremos el compromiso con la Empresa (accionistas, clientes y compañeros) de lograr sus objetivos, actuando con su filosofía, desempeñando el trabajo con honestidad, honradez, lealtad, respeto, ética e integridad.

CALIDAD

Prestaremos un servicio que cumpla y supere las expectativas de nuestros clientes, haciendo las cosas bien desde la primera vez en tiempo y forma.

PREVENCIÓN

Anticiparemos las necesidades de los clientes y de la empresa, respondiendo con fluidez, flexibilidad y creatividad a los desafíos que pudieran presentarse.



CONFIANZA

Propiciaremos un ambiente armónico que favorezca al clima laboral, actuando con respeto, tolerancia, compañerismo y colaboración, generando la certeza de que somos una empresa fiable e íntegra.

COOPERACIÓN

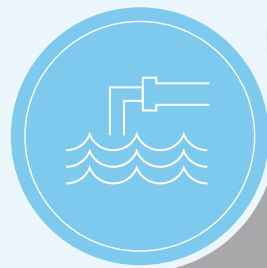
Trabajaremos en equipo para cumplir las metas, apoyándose en el desarrollo personal y profesional en forma permanente.



SERVICIOS Y ACTIVIDADES

01 EXTRACCIÓN

Extraer el agua del subsuelo mediante pozos. Vigilamos este proceso realizando análisis de laboratorio constantemente para asegurar la calidad del agua extraída.



02 DESINFECCIÓN

El agua es transportada a los centros de cloración para desinfectarla. Se dosifica la cantidad de cloro necesaria para eliminar por completo cualquier bacteria o impureza y garantizar la potabilidad del agua.



04 DISTRIBUCIÓN

Este proceso se realiza a través de estaciones de rebombio ubicadas estratégicamente en los municipios. Esto debido a la superficie mayormente plana de la península.



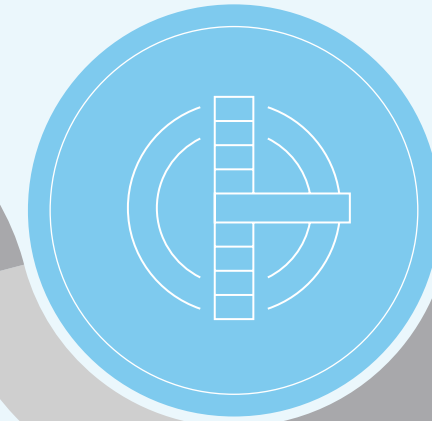
03 ALMACENAMIENTO

El agua se transporta a cárcamos, depósitos y tanques para su distribución. Supervisamos estas instalaciones de forma permanente para asegurar la calidad del agua repartida.



05 TRATAMIENTO

Una vez utilizada el agua, la recolectamos a través del sistema de alcantarillado y la llevamos a las plantas de tratamiento donde es procesada y depurada para ser regresada al medio ambiente. El agua limpia se inyecta a más de 100 metros de profundidad en el manto salino.





PRESENCIA GEOGRÁFICA

AGUAKAN QUIERE ESTAR CERCA DE SUS CLIENTES, POR LO QUE ESTABLECER PUNTOS DE CONTACTO Y ATENCIÓN EFICIENTES PARA REALIZAR TRÁMITES Y PAGOS EN LOS CUATRO MUNICIPIOS EN LOS QUE OPERA, ES FUNDAMENTAL.





COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad es parte integral de nuestra visión como compañía, pues sabemos que la responsabilidad empresarial se extiende más allá de nuestras operaciones o procesos específicos.

Quintana Roo es un estado reconocido a nivel mundial por la riqueza de su entorno natural y su biodiversidad única, por lo que muchas de las acciones que realizamos están encaminadas a nuestra integración consciente y responsable en los ecosistemas de la región. En Aguakan mantenemos un compromiso con la sostenibilidad y, alineados a esto, adoptamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como guía para nuestras acciones.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Este marco global de 5 ejes centrales (5P) abordados a través de 17 objetivos a favor de la acción colectiva en todos los sectores, nos permite innovar en alternativas sostenibles, mejorar nuestro desempeño y apoyar a la resolución de los desafíos globales relacionados con

nuestro ámbito de influencia. Entendemos los ODS como una oportunidad para mostrar nuestro compromiso con la sostenibilidad y acelerar nuestras acciones para la creación de una industria limpia.

EN AGUAKAN BUSCAMOS, NO SOLO IMPLEMENTAR PRÁCTICAS SOSTENIBLES QUE NOS PERMITAN MEDIR Y MEJORAR NUESTRO IMPACTO, SINO TAMBIÉN CONTRIBUIR ACTIVAMENTE AL BIENESTAR DE LAS COMUNIDADES LOCALES, A LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y A LA ECONOMÍA MEXICANA.





Formamos parte de la Alianza por la Sostenibilidad de la Península de Yucatán 2030, a través de la cual contribuimos de forma directa a los siguientes Objetivos:



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

Metas	Acciones
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.	Se programó la construcción y puesta en operación de un nuevo cárcamo de aguas residuales en la zona del centro de Convenciones en Isla Mujeres. El proyecto atiende los compromisos establecidos en meses anteriores con el Municipio de Isla Mujeres.



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

Metas	Acciones
3.4 Reducir en un tercio la mortalidad prematura por enfermedades no transmisibles.	Nuestra Comisión de Higiene y Seguridad se encarga de salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores, identificar y atender potenciales riesgos ocupacionales y brindar capacitación para evitarlos.
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.	Promovemos el deporte y un estilo de vida saludable. Durante 2022 realizamos el Primer Torneo de Fútbol Infantil "Copa Aguakan 2022". En colaboración con el IMSS, realizamos campañas de salud internas para dar atención médica y prevenir enfermedades. 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. Participamos en el acopio de taparroscas organizado por Banco de Tapitas A.C. para beneficiar a niños y adolescentes con cáncer.



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

Metas	Acciones
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.	Llevamos a cabo programas de educación ambiental como la Gira del Agua, que es un plan educativo alineado a los contenidos de la Secretaría de Educación Pública para cubrir los contenidos de cuidado ambiental para niños y profesores de distintos niveles escolares. Organizamos visitas escolares a nuestras instalaciones para que los estudiantes aprendan sobre el tratamiento de aguas residuales.
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.	Ofrecemos programas de educación ambiental para adultos. En 2022 se benefició a 23,749 personas mediante estos. Realizamos campañas de sensibilización constantes respecto a la importancia de los ecosistemas de Quintana Roo. Capacitamos al 100% de nuestros colaboradores y este año se impartieron 28,000 horas de capacitación.



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

Metas	Acciones
6.1 Lograr el acceso universal y equitativo al agua potable segura y asequible para todos.	Nuestras operaciones están directamente relacionadas con brindar acceso al agua potable. En 2022 producimos +11 millones de m³ de agua potable para los lugares en los que tenemos presencia y apoyamos a los clientes para que puedan gozar de este servicio básico.
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.	Encauzamos nuestros esfuerzos para fomentar el cuidado del agua y su uso eficiente. Asimismo, cumplimos puntualmente la normativa vigente de extracción y manejo del agua. En 2022 tratamos +2.9 millones de m³ de agua residual para su futura reutilización.
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.	Como parte de nuestras actividades cotidianas, realizamos campañas y foros para fomentar la protección de los ecosistemas y biodiversidad de Quintana Roo.
6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.	Participamos —en colaboración con distintos organismos de gobierno— en diversas actividades voluntarias como 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.

Metas	Acciones
7.2 Para 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.	Continuamos trabajando para aumentar nuestro uso de energía limpia. Este año, 1,063 MWh de la energía que consumimos provino de paneles solares.



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

Metas	Acciones
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.	En 2022 invertimos +\$987 millones de pesos en obras y proyectos que benefician el funcionamiento de la ciudad y que permiten mayor eficiencia y modernización. +2 millones de horas trabajadas por los colaboradores de Aguakan al servicio de las comunidades de Quintana Roo.
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.	Brindamos empleo digno y seguro a 1,364 colaboradores y procuramos su bienestar. No toleramos ningún tipo de discriminación ni comportamientos no éticos dentro del lugar de trabajo.
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.	Nuestra Comisión de Higiene y Seguridad se encarga de salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores, identificar y atender potenciales riesgos ocupacionales y brindar capacitación para evitarlos.



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

Metas	Acciones
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.	En 2022 invertimos +\$987 millones de pesos en obras y proyectos que benefician el funcionamiento de la ciudad y que permiten mayor eficiencia y modernización en el estado. Gracias a nuestra labor, los habitantes de los municipios concesionados pueden acceder al servicio de agua potable y disfrutar de una zona urbana funcional. +2.3 millones de personas se beneficiaron de nuestras obras públicas en 2022. El desglose detallado de cada proyecto llevado a cabo se encuentra en el apartado de Prosperidad.



GARANTIZAR MODALIDADES DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLES.

Metas	Acciones
12.2 Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	Debido a la naturaleza de nuestra compañía, nos enfocamos en el uso adecuado y eficiente del agua tanto al interior de la empresa como al exterior. Llevamos a cabo una ardua labor en materia de difusión y educación ambiental. Nuestras contribuciones se detallan en los apartados de Planeta y Personas.

Sabemos que nuestro deber como compañía no termina en la implementación de prácticas sostenibles, sino que también es necesario que comuniquemos nuestros esfuerzos y avances de forma transparente y responsable. Es por esto que publicamos el presente informe, que detalla las acciones y resultados de Aguakan en materia de sostenibilidad. Como base para este informe, tomamos en cuenta los 5 ejes centrales de la Agenda 2030 antes mencionados: Personas, Planeta, Prosperidad, Paz y Alianzas (Partnership en inglés) y reportamos de acuerdo con estas directrices.

Cabe destacar que Aguakan se encuentra en proceso de gestión y robustecimiento de los ámbitos que engloba la categoría Paz, por lo que no se incluyen en la estructura del reporte y únicamente se detallan las acciones llevadas a cabo en cuanto a las otras cuatro categorías. Asimismo, durante este ejercicio nos basamos en los estándares e indicadores propuestos por la Global Reporting Initiative para presentar la información y datos correspondientes al año 2022.





LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE ES UNA DE NUESTRAS MÁS GRANDES RESPONSABILIDADES, PUES ES EL HOGAR QUE HABITAMOS Y EL CUIDADO DEL AGUA ES EL PRINCIPAL OBJETIVO DE AGUAKAN, YA QUE, NO SOLO ES EL RECURSO MÁS VALIOSO CON EL QUE CONTAMOS, SINO TAMBIÉN EL ELEMENTO ALREDEDOR DEL CUAL GIRA NUESTRA ORGANIZACIÓN.

PLANETA

02

GESTIÓN AMBIENTAL

Incorporamos la ética ambiental en todos nuestros procesos operativos y comerciales, y para mantener un control, seguimiento y mejora de nuestra huella ambiental contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la Norma ISO 14001:2015.

“EN AGUAKAN CREEMOS QUE LA SOSTENIBILIDAD Y LA ECONOMÍA CIRCULAR SON EL CAMINO HACIA UN CAMBIO VERDADERO.”

Departamento de Medio Ambiente



GESTIONES AMBIENTALES

- ◆ Autorización de la bitácora y reporte anual del Plan de Manejo de Residuos para las 5 PTAR (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales) de Benito Juárez, 4 PTAR de Puerto Morelos y 1 PTAR de Isla Mujeres.
- ◆ Refrendo de autorización y registro del Plan de Manejo de Residuos para 3 PTAR de Solidaridad.
- ◆ Permisos de chapeo y desmonte en Benito Juárez.
- ◆ Premiso de poda y tala de árboles en Solidaridad.
- ◆ Permiso de remoción de vegetación en zona de captación en Solidaridad.
- ◆ Constancias de entrega de Cédulas de Operación Anual (COA's) que incluyen el total de las PTAR que atiende la concesión.
- ◆ Permisos de operación de ecología del municipio de Puerto Morelos.



Las líneas estratégicas que seguimos en 2022 para gestionar nuestro impacto ambiental fueron: inversiones en innovación y tecnología para optimizar los procesos y garantizar el cumplimiento normativo; monitoreo constante de la eficiencia energética y el equipo que requiere actualizaciones; gestión de herramientas e indicadores a través de nuestro departamento de compras; mejora del plan de manejo de residuos; y capacitación constante para nuestro equipo.

La pandemia cambió la forma en la que llevamos a cabo nuestra gestión ambiental, pues nos vimos obligados a realizar acercamientos virtuales en cuanto a capacitación y seguimiento, gestión, regulación e información de indicadores. Por otra parte, algunos de los retos que enfrentamos fueron los tiempos de respuesta tanto para cubrir la demanda como para realizar los trámites necesarios con las dependencias correspondientes, así como el cumplimiento relacionado con la actualización de normas ambientales.



LOGROS 2022

El éxito de nuestros esfuerzos para **SENSIBILIZAR A LOS COLABORADORES** respecto a la importancia de cuidar el ambiente.

La **IMPLEMENTACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES** como paneles solares en varias plantas de tratamiento de agua residual, lo cual nos permite reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

La significativa inversión que realizamos para una correcta **GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD** que incluye el rescate de flora y fauna y la protección de especies en peligro.

Un mejor y más eficiente **TRATAMIENTO DEL AGUA**.

Colaboración en el programa **RECICLATÓN** para un mejor manejo de los residuos y su revalorización.



ENERGÍA

Conforme crecen las urbes, también crece la demanda de servicios básicos, por lo que se necesita un mayor volumen operativo y uso de equipo. Los instrumentos e infraestructura que nos permiten extraer, potabilizar, distribuir y sanear el agua suponen un alto consumo energético, por lo que Aguakan cuenta con un área dedicada a la eficiencia energética y al análisis de indicadores con el fin de reducir y optimizar el consumo de energía. Por ejemplo, durante 2022, instalamos paneles solares en varias plantas de tratamiento de agua residual.

Trabajamos para minimizar el impacto ambiental de las operaciones, reducir nuestra huella de carbono, lograr un ahorro de costos, fomentar la transición hacia fuentes de energía limpias y maximizar la eficiencia energética en cada uno de nuestros procesos. Por ello, las tuberías, cárcamos, plantas y equipamiento están en constante mantenimiento y modernización.



1,063 MWh

Energía proveniente de paneles solares utilizada en el año.



790,285 L

Combustible de fuentes móviles (gasolina y diésel) consumido en 2022.

50,154,987 kWh

Energía consumida en la Zona Norte (Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos) en 2022.

19,204,512 kWh

Energía consumida en la Zona Sur (Solidaridad) al cierre del año.





EMISIONES

En Aguakan somos conscientes de que las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de nuestras operaciones impactan al medio ambiente y a la sociedad, por esto, comprendemos la necesidad de tomar medidas concretas para reducir esta huella de carbono, apoyar a la mitigación del cambio climático y contribuir a la salud pública. Cabe destacar que nuestras principales fuentes de emisiones son: la quema de combustibles fósiles, las plantas de tratamiento de aguas residuales y el consumo de energía eléctrica y que, al medir la huella de carbono, tomamos en cuenta para el cálculo los principales Gases de Efecto Invernadero (GEI), entre los que se encuentran: CO₂, CH₄ y N₂O.

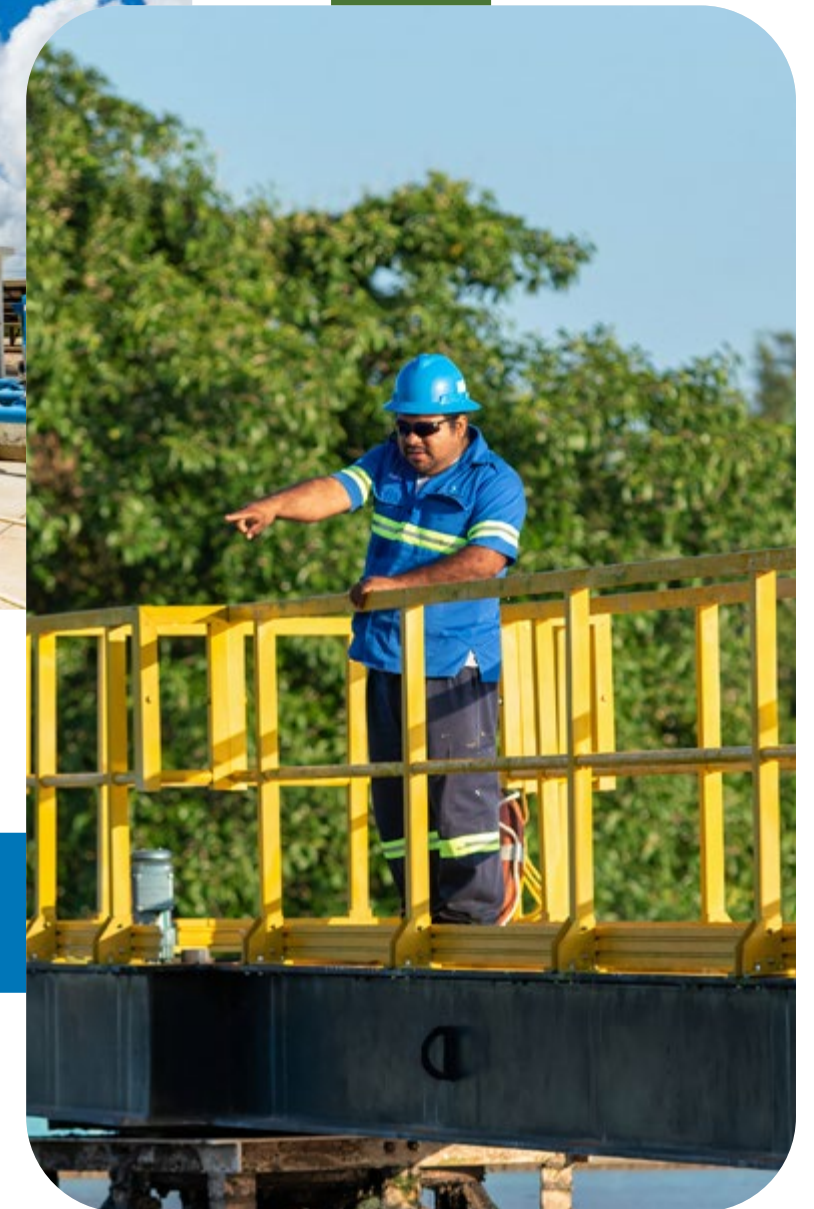


13,850 tons

Emisiones de CO₂ equivalente de Alcance 1 en la Zona Sur.

16,026 tons

Emisiones de CO₂ equivalente de Alcance 1 en la Zona Norte.





RESIDUOS Y MATERIALES

Reconocemos la importancia crítica de manejar adecuadamente los residuos derivados de nuestras operaciones y nos aseguramos de que estos sean manejados de forma segura para reducir los riesgos en la calidad del aire, la contaminación del agua y la salud humana. Cumplimos las leyes y regulaciones ambientales puntualmente y vamos más allá al trabajar activamente para utilizar los recursos de la forma más eficiente posible y disminuir la cantidad de desperdicios generados.

Contamos con planes, programas y procedimientos para el manejo integral de los residuos y se hacen actividades de identificación, separación, almacenamiento temporal, transporte, valorización y disposición final. Además, tenemos la autorización estatal de los Planes de Manejo de Residuos de Manejo Especial, las bitácoras o reportes anuales para las 13 plantas de tratamiento de aguas; el alta como generador de residuos peligrosos; participamos de forma permanente en programas municipales; y mantenemos convenios con empresas especializadas en el manejo de residuos peligrosos y residuos valorizables.

PRINCIPALES ESTRATEGIAS MANEJO DE RESIDUOS



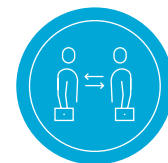
**Infraestructura
y señalización**



**Supervisión
permanente**



**Procedimiento para el
correcto manejo de residuos**



**Programas de
capacitación**



**Promoción del
reúso y reciclado**

258,837 tons

de residuos generadas
en la Zona Norte.

1,793 tons

de residuos generadas
en la Zona Sur.





Total de residuos reciclados

36.27 tons

Total de agua descargada

26,825,188m³

Materiales utilizados en operaciones	Zona Norte (toneladas)	Zona Sur (toneladas)
Cartón	491	503.66
Papel	110	163.15
Cartuchos y tóner	-	63
Textiles	-	152.60
Polietileno de alta	94.50	796.40
Polietileno tereftalato	149	202.40
Electrónicos	-	88
Aluminio (latas)	12.50	1.60
Pilas	66	-
Chatarra	5,163	28,214.80

Materiales utilizados en la Zona Norte

6.086 tons

Materiales utilizados en la Zona Sur

30,185 tons



CONTROL DE MANEJO DE GAS CLORO

Utilizamos Gas Cloro para mantener la calidad del agua potable y cumplir con la normativa de la descarga del agua residual tratada, por lo que mantenemos un control estricto para su manejo responsable y actuamos de forma preventiva para evitar posibles afectaciones al medio ambiente, la infraestructura o la integridad de nuestros colaboradores.

Cloro utilizado en agua potable

204,190 kg

Cloro utilizado en agua residual

186,189 kg



BIODIVERSIDAD

LA BIODIVERSIDAD ES FUNDAMENTAL PARA LA PRESERVACIÓN DE NUESTRO PLANETA.

En Aguakan dependemos de los recursos naturales y servicios ecosistémicos para proveer nuestros servicios y, como resultado de esto, nuestras operaciones comerciales impactan al medio ambiente de forma directa. Por lo tanto, para nosotros es crucial tomar en cuenta la biodiversidad en la planificación de proyectos con el fin de asegurar su continuidad y la de nuestra empresa.

A través de la Dirección General de Ecología llevamos a cabo diferentes procesos de gestión para recuperar la flora y garantizar la supervivencia de especies endémicas a través de la implementación de viveros municipales. En Solidaridad contamos con más de 450 especies y en Benito Juárez con más de 2,800 especies. Gracias al monitoreo constante, tienen un gran porcentaje de supervivencia.

También participamos en programas de adopción de árboles y se han realizado reforestaciones en diversas zonas de los municipios en los que tenemos presencia. Nuestros colaboradores tienen la opción de realizar más de una donación y de involucrarse aún más con el cuidado del medio ambiente.





CREEMOS FIRMEMENTE QUE LAS PERSONAS SON LO MÁS IMPORTANTE Y QUE NUESTRA RESPONSABILIDAD ADEMÁS DE OFRECER SERVICIOS DE CALIDAD, TAMBIÉN VELA POR EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES Y CONTRIBUYE AL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD. EN AGUAKAN APOYAMOS LA ECONOMÍA LOCAL, LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS Y EL ACERCAMIENTO A LAS COMUNIDADES.

PERSONAS

03

COLABORADORES

Reconocemos en cada colaborador a un profesionalista cuyo trabajo y esfuerzo son de enorme valor. Queremos ser una de las mejores empresas para trabajar y brindar un entorno de trabajo seguro y de calidad humana, por lo que trabajamos para que cada colaborador sea reconocido y remunerado como se merece. Ofrecemos estabilidad, seguridad laboral, beneficios, igualdad de oportunidades y apoyo a nuestro equipo para que puedan desarrollarse tanto a nivel profesional como personal.

“SABEMOS LA IMPORTANCIA DE CONSTRUIR CON BASE EN LA CONFIANZA. QUEREMOS SER Y FORMAR LÍDERES QUE INSPIREN Y COMPARTAN NUESTROS VALORES. QUEREMOS SEGUIR APRENDIENDO JUNTOS.”

Gerencia de Recursos Humanos



OBTUVIMOS LA CERTIFICACIÓN GREAT PLACE TO WORK EN 2022.



PLANTILLA
TOTAL

1,364
colaboradores



251 mujeres

1,113 hombres

100%

de nuestros colaboradores
tienen un contrato permanente.



PLANTILLA POR AÑO Y GÉNERO



PLANTILLA POR GÉNERO Y PUESTO EN 2022

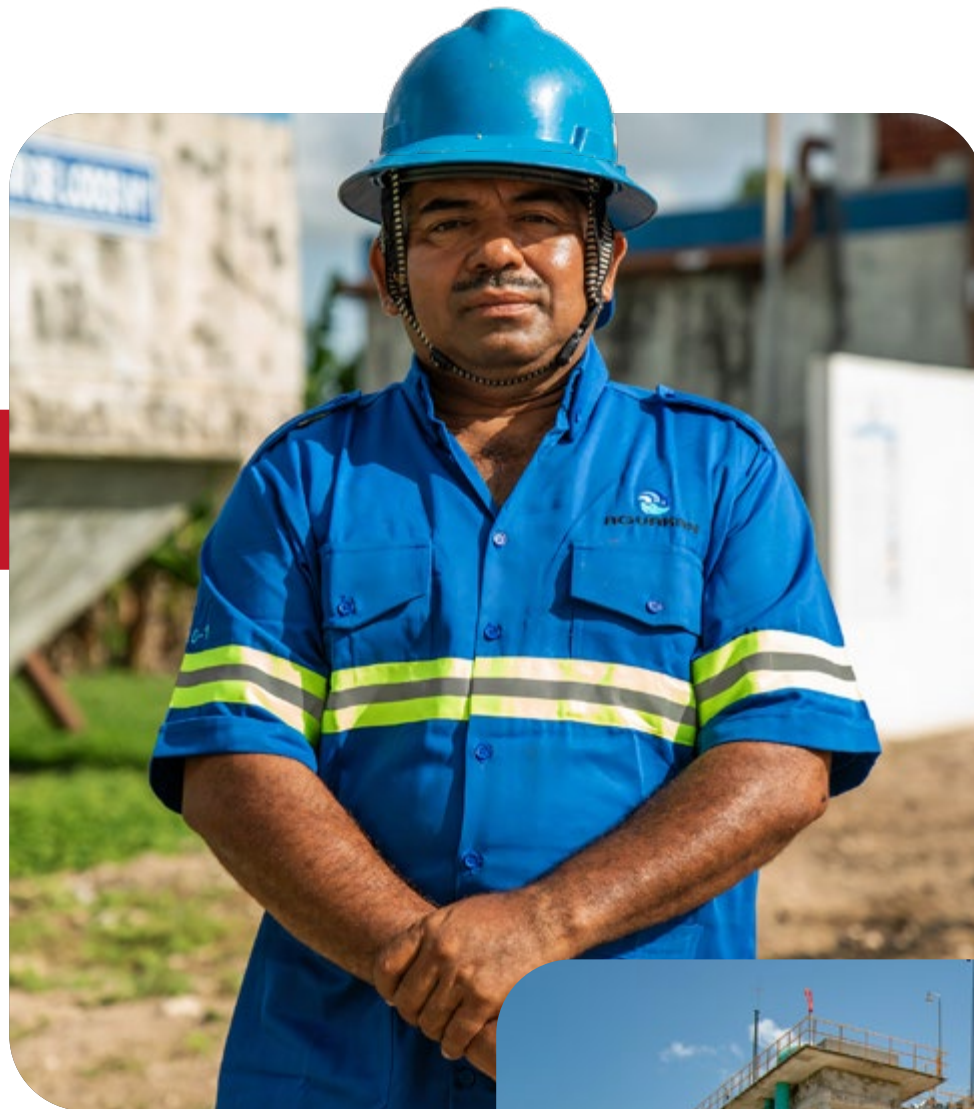
Puesto	Femenino	Masculino
Gerenciales	4	9
Mandos medios	28	94
Administrativos	205	269
Operativos	14	741
Total	251	1,113

39% colaboradores se encontraban sindicalizados al cierre del año.



PLANTILLA POR GÉNERO, AÑO Y UBICACIÓN

Ubicación	2021		2022	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Benito Juárez	164	695	170	727
Isla Mujeres	3	27	3	28
Puerto Morales	4	40	4	39
Solidaridad	72	308	74	319
Total	243	1,070	251	1,113



Atracción de talento

Para Aguakan es importante atraer al mejor talento y, por ello, el área de reclutamiento realiza una búsqueda especializada y atrae a candidatos cuyos perfiles y experiencia se alinean con nuestra filosofía organizacional. Creemos que contar con un proceso de atracción y retención de talento efectivo es esencial para el correcto funcionamiento de la empresa y para poder brindar el servicio que los clientes merecen.

Las herramientas a través de las cuales Aguakan ofrece oportunidades de empleo son: portales

de empleo, redes sociales, medios tradicionales, ferias de reclutamiento, bolsas de empleo y universidades, medios internos y la página oficial de Aguakan.

En 2022 se trabajó alrededor de tres ejes principales respecto a atracción y retención de talento:

- 1 Capacitación del equipo interno de selección para mantener el enfoque al evaluar los perfiles y entrevistar de forma asertiva.
- 2 Alejamiento de los esquemas tradicionales de reclutamiento para atraer mediante plataformas innovadoras.
- 3 Comunicar una oferta laboral atractiva y mostrar los beneficios que tiene trabajar con nosotros.





VACANTES Y CONTRATACIONES

410 vacantes ofertadas

450 solicitudes recibidas

358 vacantes cubiertas

Nota. Durante 2021 se ofertaron 428 vacantes, se recibieron 660 solicitudes y se cubrieron 410 vacantes.

287 nuevas contrataciones

Nota. Durante 2021 se hicieron 328 nuevas contrataciones.

149 vacantes cubiertas por candidatos internos

NUEVAS CONTRATACIONES POR GÉNERO Y EDAD

	Número de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones
Mujeres		
< de 30 años de edad	40	61%
Entre 30 y 50 años de edad	25	38%
> de 50 años de edad	1	2%
Total mujeres	66	100%
Hombres		
< de 30 años de edad	155	54%
Entre 30 y 50 años de edad	118	41%
> de 50 años de edad	14	5%
Total hombres	287	100%

Cabe destacar que durante el año 2021 registramos un total de 299 bajas y una tasa total de rotación de 29.43%. En 2022 hubo 193 bajas y la tasa total de rotación fue de 31.6%.

Rechazamos totalmente cualquier tipo de práctica discriminatoria y tenemos una política de cero tolerancia ante situaciones como acoso u hostigamiento. Nuestros espacios de trabajo son seguros para todos los colaboradores, fomentamos la equidad de género y la igualdad de oportunidades. Para Aguakan la discriminación es inaceptable y actuamos en consecuencia.



Beneficios para colaboradores

En cuanto a prestaciones y beneficios, entre los que ofrecemos se encuentran: aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, seguro social, seguro de vida, gastos médicos mayores, fondo de ahorro, vales de despensa, permisos por maternidad y paternidad y apoyo por fallecimiento.

Con el fin de brindar la mejor experiencia laboral a los colaboradores, hemos generado alianzas y mantenemos convenios con empresas de servicios de salud, recreativos y de entretenimiento, las cuales ofrecen precios preferenciales a los miembros de Aguakan. De la misma forma, contamos con acuerdos con instituciones educativas para que los colaboradores tengan apoyos o descuentos en colegiaturas.

Aguakan también cuenta con campañas de prevención que realiza en colaboración con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en las cuales se realizan acciones de prevención de padecimientos crónicos como hipertensión, diabetes o sobrepeso. También se previene en salud reproductiva y dental, y se promueve la vacunación contra la influenza estacional, por ejemplo. Asimismo, se realizan caravanas de salud, programas nutricionales, talleres y pláticas para mantener el seguimiento. Dichos servicios siempre conllevan, por supuesto el respeto a la privacidad de los colaboradores y a sus derechos sobre su información personal.

Destaca que al cierre de este año, 12 colaboradoras y 46 colaboradores hicieron uso de su permiso parental; 8 mujeres y 43 hombres continúan trabajando en Aguakan doce meses después de regresar al trabajo tras dicho permiso; y la tasa de retención de colaboradores que hicieron uso de su permiso es de 66.6% para las mujeres y 93.4% para los hombres.

Capacitación y desarrollo

Estamos convencidos de que la capacitación es de vital importancia para una empresa sostenible. Los colaboradores adquieren nuevas habilidades y conocimientos, lo que les permite mejorar su desempeño y esto, a su vez, aumenta su bienestar y productividad.

La capacitación fomenta la innovación y la creatividad para encontrar nuevas formas de realizar tareas y funciones; aumenta la retención de colaboradores porque cuando invertimos en el desarrollo de nuestro equipo les demostramos que valoramos su trabajo y contribución a la compañía; y, finalmente, es importante para cumplir con las regulaciones y normas de la industria.

Nuestra capacitación es integral y este año manejó tres enfoques: técnico, humanístico y administrativo. También reforzamos nuestros cursos en plantas de tratamiento, ingeniería civil e hidráulica. En la parte humanística, trabajamos desde el enfoque de liderazgo, comunicación asertiva, inteligencia emocional, entre otros elementos.

LA OFERTA DE DESARROLLO DE AGUAKAN SE ENCUENTRA EN MEJORA Y ACTUALIZACIÓN CONSTANTE.

28,000

horas de capacitación impartidas en 2022.

100%

de los colaboradores son capacitados año tras año.

Contamos con programas de **ALINEACIÓN TOTAL** para el desarrollo de los líderes de la empresa.





MEDIA DE HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO, PUESTO Y AÑO

Puesto	2021		2022	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	4.5	1	4.7	1
Gerenciales	4.5	1	4.7	1
Operativos y administrativos	4.5	1	4.7	1
Total de colaboradores capacitados	239	1,070	251	1,113

Llevamos a cabo evaluaciones de desempeño constantes, pues sabemos que de estas dependen el buen funcionamiento de la compañía y el poder brindar el servicio de calidad de nos caracteriza.

COLABORADORES QUE HAN RECIBIDO EVALUACIÓN PERIÓDICA DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

Categoría laboral	Mujeres	Hombres
Directores	4	12
Gerentes	2	12
Administrativos	9	13
Total por género	15	37
Total	52	





Comunicación interna

Para nosotros, la comunicación interna es muy importante, pues a través de ella garantizamos que todos los miembros del equipo nos encontremos en la misma página y trabajando hacia objetivos comunes. Creemos que la comunicación fomenta la colaboración, el trabajo en equipo, la creatividad y una buena toma de decisiones; mejora el ambiente laboral y la satisfacción de nuestros colaboradores; aumenta la productividad y la eficiencia porque todos tienen claros sus roles y responsabilidades; y, lo más importante, ayuda al establecimiento de una cultura empresarial sólida.

Debido al giro de nuestra organización, la operación nunca se detiene, por lo que una comunicación clara, abierta y constante es clave para el éxito de cada proceso. Durante la pandemia, por ejemplo, no hubiera sido posible continuar laborando como lo hemos hecho sin el gran trabajo de comunicación interna que realizamos día a día. Los principales canales de diálogo con los que contamos son:



Intranet



Tableros mensuales impresos en nuestras instalaciones



Pantallas internas en las que difundimos información relevante diario



Por otra parte, a raíz de la pandemia implementamos otros medios de comunicación que nos han permitido mantenernos unidos.

- ♦ **Difusiones masivas** de mensajes a través de WhatsApp Business.
- ♦ Fortalecimiento de la **difusión interna** a través de correos electrónicos corporativos.
- ♦ **Sección de seguridad 360°** en la que se dieron a conocer todas las medidas de prevención, consejos y actualizaciones sobre la emergencia sanitaria.
- ♦ **Blog interno “El acontecer de Aguakan”**, alojado en una red abierta y que permite que los colaboradores lo consulten en su computadora, celular o tablet. Para mantener la confidencialidad, el ingreso está limitado por una clave de acceso que corresponde al número de empleado de cada colaborador.
- ♦ **Correo** comunicacioninterna@aguakan.com.



COMUNICACIÓN EN 2022

1,164

publicaciones en intranet
con un total de 8,775 visitas.

1,032

publicaciones en el blog
con 3,618 vistas.

180

tableros impresos publicados
en 12 instalaciones.

157

tableros digitales publicados
en 10 pantallas.

Seguridad e higiene

Sabemos que la seguridad es lo más importante, por lo que salvaguardamos la integridad de nuestros colaboradores a través de la implementación de un sistema de gestión de riesgos y salud ocupacional que contempla diferentes situaciones de emergencia. Asimismo, damos cumplimiento con todos los requisitos en materia legal ante las dependencias correspondientes.

Para identificar riesgos o peligros relacionados con el trabajo realizamos actividades como recorridos cada tres meses en los centros de trabajo de acuerdo con un programa anual, en los cuales se registran posibles riesgos en las instalaciones o en las condiciones de seguridad; llenado de un acta del recorrido que se firma por los participantes y se deriva al área responsable de solucionarlos; recorrido semestral por cada instalación para verificar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene; supervisión de trabajos de alto riesgo; y revisión mensual de las casetas de los centros de cloración para verificar las condiciones físicas y de seguridad de los equipos e infraestructura de emergencia y operación.



+4,600
equipos de protección
brindados a nuestros
colaboradores cada año.



PROTOCOLOS Y MANUALES

- ◆ Contra Huracanes
- ◆ Manual de Crisis
- ◆ Procedimiento para Trabajos de Alto Riesgo
- ◆ Protocolo de Atención a la Emergencia
- ◆ Comisiones de Seguridad e Higiene
- ◆ Investigación de Accidentes de Trabajo
- ◆ Reglamento de Contratistas
- ◆ Procedimiento para la Gestión de Riesgos con Gas- cloro
- ◆ Atención de Primeros Auxilios
- ◆ Procedimiento para la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos
- ◆ Matriz y administración de equipo de protección personal



ESTUDIOS Y DICTÁMENES DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

32 estudios de ruido.

16 dictámenes eléctricos
de las instalaciones.

33 dictámenes de recipientes
sujetos a presión.

250 pruebas hidrostáticas de
equipos de emergencia.

Para identificar riesgos o peligros relacionados con el trabajo, realizamos actividades como recorridos cada tres meses en los centros de trabajo de acuerdo con un programa anual, en los cuales se registran condiciones inseguras en las instalaciones. También se lleva a cabo la supervisión de trabajos de alto riesgo y una revisión mensual de las casetas de los centros de cloración para verificar las condiciones físicas y de seguridad de los equipos e infraestructura.

Todo esto a través de las Comisiones de Seguridad e Higiene, quienes son las responsables de realizar revisiones de forma trimestral. Por otra parte, la supervisión integral de seguridad e higiene es semestral, la supervisión de trabajos de alto riesgo es eventual y depende de la situación, y se inspeccionan las casetas de cloración cada mes.

Garantizamos la calidad de nuestros procesos de seguridad mediante la verificación por parte de la Gerencia de Seguridad, así como asegurándonos de que los responsables de estos ámbitos cuenten con la capacitación y certificación necesarias.

Los colaboradores pueden reportar riesgos y peligros a sus supervisores directos y estos, a su vez, realizan el reporte mediante el correo institucional; se pueden comunicar las preocu-

paciones a los representantes sindicales, quienes canalizan los hallazgos al área de Seguridad; o se pueden dirigir directamente al personal del área de Seguridad y levantar un reporte en un formato de hallazgos.

Para investigar los incidentes seguimos el procedimiento PR-SIPMA-SI-06, que establece la metodología para la notificación, información, investigación y registro de accidentes o incidentes con el fin de efectuar el control y aplicación de medidas para evitar que se repitan y que mejoren las condiciones de trabajo.





INDICADORES DE SEGURIDAD 2022

Colaboradores	Femenino	Masculino
Población afiliada	177	794
Número de accidentes relacionados con el trabajo	4	20
Tasa de accidentes relacionados con el trabajo	2.0	9.9
Número de accidentes registrados	7	36
Tasa de accidentes registrados	3.5	17.9
Número de muertes relacionadas con el trabajo	0	0
Número de accidentes relacionados con el trabajo con consecuencias graves	0	0
Principales tipos de accidentes relacionados con el trabajo acontecidos	Accidentes vehiculares (motocicleta) y ataques de perros.	Accidentes vehiculares (motocicleta), golpes con herramientas, materiales y equipo, mordedura de perros, resbalones y caídas.
Número de días perdidos	64	274
Tasa de días perdidos	0.03	0.14
Número total de horas trabajadas	366,179	1,644,701



Por otra parte, en 2022 tuvimos 34 integrantes en las brigadas de Protección Civil tanto de primeros auxilios como de combate contra incendios y evacuación, así como 8 Comisiones de Seguridad e Higiene en Benito Juárez, 5 en Solidaridad, 1 en Isla Mujeres y 1 en Puerto Morelos. La brigada de emergencias químicas tuvo 12 integrantes en comando de incidentes, 18 en productos químicos, 2 en evacuación, 12 en primeros auxilios y 4 en seguridad. Por último, entre el equipo de seguridad industrial en operación se incluyeron 5 scrubbers, 25 equipos de respiración autónoma y 8 trajes encapsulados.

Sabemos que la correcta capacitación puede hacer la diferencia en cuestiones de seguridad y, por ello, en Aguakan llevamos a cabo cursos, talleres y evaluaciones constantes que permitan que nuestro personal tenga todas las herramientas necesarias para realizar sus tareas de forma segura. Esto es importante, no solo para el resguardo del patrimonio organizacional, sino para evitar riesgos prevenibles y cuidar de la salud de nuestro equipo.



14 ANUENCIAS DE PROTECCIÓN CIVIL

- ◆ Programas Internos de Protección Civil
- ◆ Dictámenes eléctricos
- ◆ Reportes de simulacro por instalación
- ◆ Reportes de cumplimiento de operación de los sistemas contra incendios
- ◆ Reportes de simulacro por instalación

- ◆ Comprobación de capacitación en materia de Protección Civil (incendios, primeros auxilios, evacuación)
- ◆ Anuencias a dictámenes estructurales para riesgo en antenas
- ◆ Manuales Contra Huracanes



COMUNIDAD

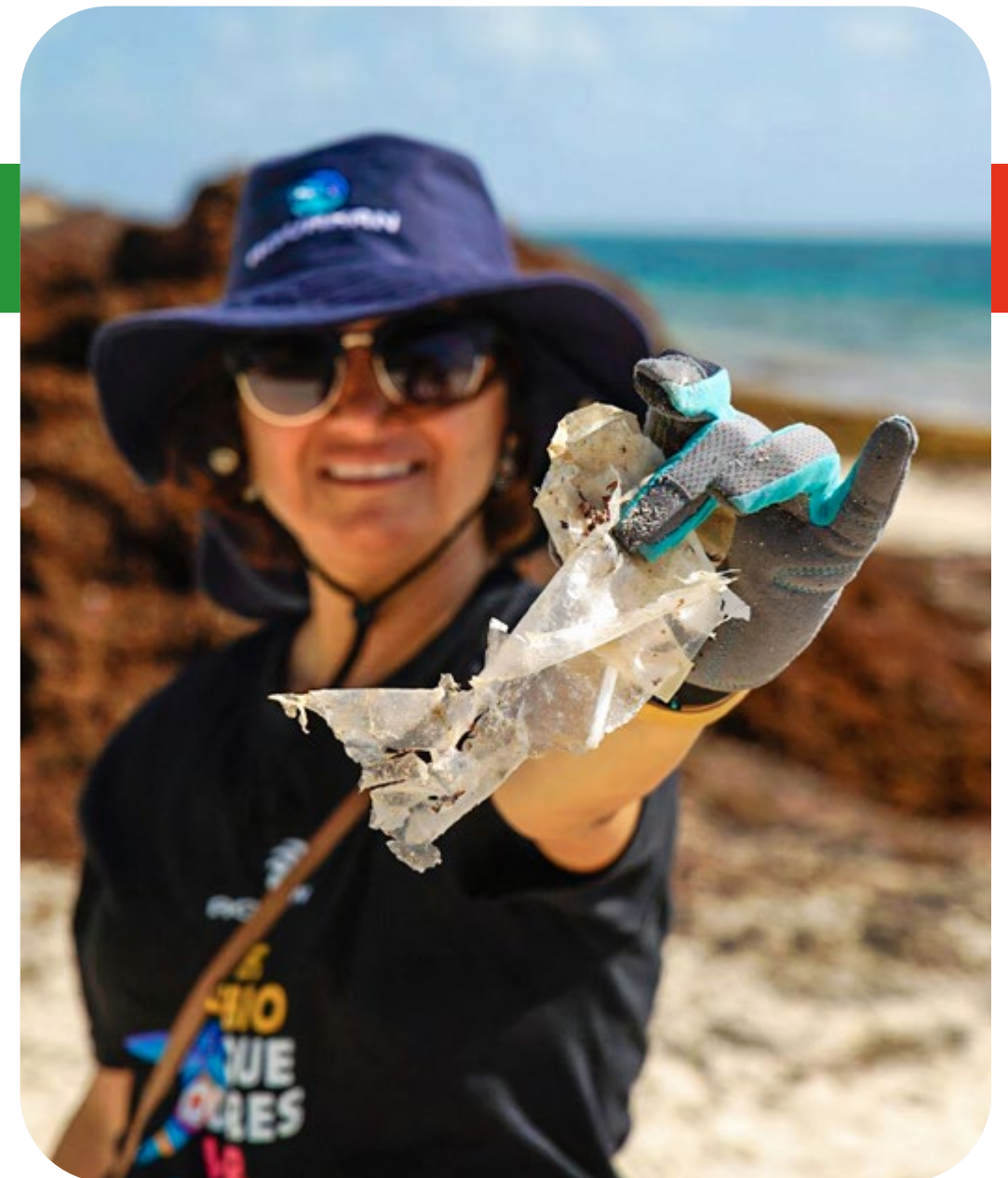
Creemos que las empresas tienen la responsabilidad de contribuir a la sociedad y en Aguakan lo hacemos a través de una relación estrecha y positiva con las comunidades a la que servimos. Queremos ser un agente de cambio positivo en el entorno en el que tenemos presencia y promover prácticas sostenibles, éticas, y el apoyo a causas sociales y ambientales. Además, una comunidad fuerte y comprometida nos permite identificar oportunidades de negocio y posibles alianzas.

“COMPARTIENDO NUESTRA VISIÓN, EXPERIENCIA, CONOCIMIENTO Y PASIÓN POR EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE PODEMOS ALCANZAR EL CAMBIO SOCIAL QUE NOS GUSTARÍA VER.”

Relaciones con la Comunidad



DISTINTIVO EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE
OTORGADO POR CEMEFI POR 5º AÑO CONSECUTIVO.





23,749

personas beneficiadas
por estos programas
durante 2022, 51% más
que el año anterior.

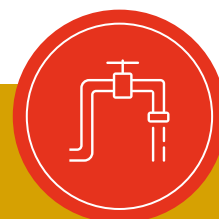
Educación ambiental

Nuestra organización gira alrededor del uso eficiente y responsable de recursos, y la preservación del medio ambiente. Queremos compartir nuestros valores con la comunidad, por lo que contamos con un programa de educación ambiental diseñado para niños desde preescolar hasta jóvenes universitarios, adultos y colaboradores de las empresas a quienes se imparte educación y capacitación en temas como el valor del agua, su cuidado y su ciclo natural y urbano.



GIRA DEL AGUA

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



PUERTAS ABIERTAS

Programa en el que las personas mayores de 16 años de cualquier institución o compañía pueden visitar las instalaciones de Aguakan para conocer los procesos del ciclo urbano del agua.



EDUCACIÓN PARA ADULTOS

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

Programas y campañas sociales

Entre los programas sociales llevados a cabo durante 2022, se encuentran:



Cursos de verano

Asistimos a cursos a los que diversas instituciones educativas e instancias gubernamentales como el DIF, el CRIM Benito Juárez y CRIT Quintana Roo, y el tradicional Baax'loob Pala-lo'ob de Cancún nos invitan.



Acciones de reciclaje

Programa continuo de acopio de taparrosas en apoyo al Banco de Tapitas A.C. Tenemos varios contenedores en algunos Centros de Atención a Clientes y, durante 2022, se colocó el “Tapiárbol”, una estructura de más de tres metros que funcionó como contenedor. Este año se entregaron 740 kg de taparrosas para beneficiar a niños y adolescentes con cáncer.



Pláticas, talleres y conferencias

Organizamos y participamos constantemente en eventos, foros, congresos y actividades que difunden conocimiento del agua y su uso responsable.



Limpieza de playas, cenotes y manglares

Por el Día Mundial del Agua 2022, organizamos una limpieza del manglar y playa en Isla Mujeres, mediante la cual se recolectaron 284 kilos de residuos. También participamos en el “Programa de Saneamiento e Integración Social de Humedales de Agua Dulce de la Ciudad de Cancún” que organiza la Dirección General de Ecología de Benito Juárez para limpiar cenotes y cuerpos de agua de la zona urbana de Cancún.



Campaña de lucha contra el cáncer de mama y de próstata

Se intervino quirúrgicamente a diez mujeres diagnosticadas. Además, en nuestros Centros y Oficinas de Atención a Clientes se llevaron a cabo actividades para concientizar y prevenir estas enfermedades. También se realizó una campaña y actividad de donación de cabello en beneficio del programa Rapunzel del Banco de Tapitas, mediante el cual se elaboraron doce pelucas oncológicas.





Promoción del deporte

Durante 2022, se realizó el Primer Torneo de Fútbol Infantil “Copa Aguakan 2022” en el que 142 equipos de ligas infantiles y juveniles de Cancún y Playa del Carmen participaron durante seis semanas. Asimismo, apoyamos constantemente eventos deportivos como el Torneo de Fútbol de la Fundación Ciudad de la Alegría y patrocinamos equipos locales de fútbol, voleibol y básquetbol.



Hogares sostenibles

Iniciativa que busca generar buenos hábitos en las familias participantes a través de asesorías con expertos para que puedan reducir sus consumos de energía eléctrica y agua potable, así como mejorar su salud, manejar de forma correcta los residuos sólidos que generan y tener un hogar sostenible.



Celebraciones ambientales

Año tras año realizamos actividades y eventos para promover la importancia del cuidado de nuestros recursos naturales. Principales fechas:

Día Mundial de los Humedales (2 de febrero)

Se participó en paneles del 2º Coloquio de Humedales de Quintana Roo organizado por el Grupo Especializado de Trabajo en Educación, Comunicación y Cultura del Agua (GETECCA) y en una limpieza de manglar de la Dirección de Medio Ambiente y Ecología de Isla Mujeres.

Día Mundial del Agua (22 de marzo)

Recorrido presencial en Río Secreto con aliados y medios locales y nacionales con el objetivo de dar a conocer el funcionamiento del ciclo del agua de la península de Yucatán y nuestro sistema hídrico. Se realizaron cuatro murales en colaboración con el Colegio Jean Piaget de Isla Mujeres, el Colegio de Bachilleres de Puerto

Morelos, alumnos del CECYTE de Playa del Carmen y la muralista Sara Latosa en Cancún. También se hizo una limpieza de costa en Isla Mujeres junto con el Hotel Mía, Ultramar, Dolphin Company y Parley for the Ocean.

Día Internacional de la Madre Tierra (22 de abril)

Se llevó a cabo la “Rodada por los manglares” con el apoyo de diversas direcciones del Ayuntamiento del municipio de Puerto Morelos y empresas como Hoteles Karisma, Hotel Azul Beach y Delphinus.

Día Mundial del Medio Ambiente (5 de junio)

Aguakan realizó el 2º Foro de Agua y Medio Ambiente con el fin de concientizar y reforzar el compromiso con el agua entre la población. El tema fue “Una sola tierra, hacer las paces con la naturaleza” y, mediante estos eventos, se alcanzó a más de 24 mil personas.





AGUAKAN APOYA EL CRECIMIENTO ECONÓMICO INCLUYENTE, EL EMPLEO DIGNO Y CONTRIBUYE A LA CREACIÓN DE INFRAESTRUCTURA RESILIENTE Y SOSTENIBLE AL SERVICIO DE LAS COMUNIDADES. BUSCAMOS PROSPERIDAD PARA TODA LA GENTE Y, A TRAVÉS DE NUESTRAS ACTIVIDADES COMO COMPAÑÍA, PROVEEMOS, NO SOLO SERVICIOS QUE CONLLEVAN UN BENEFICIO AMBIENTAL, SINO TAMBIÉN UNA NECESIDAD BÁSICA PARA EL FUNCIONAMIENTO Y PROGRESO DE LA SOCIEDAD.

PROSPERIDAD

04

OBRAS E INVERSIONES

Nuestras obras se dividen en **cuatro categorías**:

AGUA POTABLE

Obras que abarcan desde la zona de captación hasta la renovación de redes.

ALCANTARILLADO

Obras que se llevan a cabo desde la zona de descarga al drenaje sanitario hasta el cárcamos que las llevará a la PTAR.

SANEAMIENTO

Obras realizadas en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales que buscan cumplir con la cobertura y mejorar la calidad de los procesos.

OBRA CIVIL

Proyectos de construcción, remodelación o ampliación de áreas operativas, atención y administrativas de la concesionaria.



DESTACADOS 2021-2022

683

obras y proyectos realizados entre 2021 y 2022. 440 en Benito Juárez, 39 en Isla Mujeres y Puerto Morelos y 165 en Solidaridad.

\$987,129,276.02

de pesos invertidos en obras durante este periodo.

2,339,755

beneficiarios de nuestras obras entre 2021 y 2022.

11,298,832 m³

de agua potable producida.

2,997,017 m³

de agua residual tratada.





Principales obras

A continuación, se enlistan las principales obras de Aguakan durante el periodo en cuestión.



Benito Juárez

Obra	Descripción	Inversión (MXN)	Beneficiados (habitantes y contratos)	Periodo
Ampliación de zona de captación en el aeropuerto	El crecimiento poblacional de la ciudad de Cancún y, en relación directa, el crecimiento de la demanda de agua resultante, genera la necesidad de incrementar la capacidad de producción de agua en esta zona de captación.	\$17,912,524.75	308,750 contratos 988,000 habitantes (todo Benito Juárez)	2021-2022
Colector general Sur-Sur	Esta obra atiende el crecimiento acelerado que se ha dado en la zona sur de la ciudad de Cancún, específicamente en el Polígono 7, donde durante los años recientes se han intensificado las solicitudes de servicio. Para permitir el crecimiento en ese sector, la dotación del servicio de alcantarillado se ha realizado mediante el colector general de la zona norte del sector. Sin embargo, se han recibido solicitudes de servicio que requieren la construcción del colector de aguas residuales para brindar el servicio en la zona sur del sector.	\$17,912,524.75	308,750 contratos 988,000 habitantes (todo Benito Juárez)	2021-2022



Obra	Descripción	Inversión (MXN)	Beneficiados (habitantes y contratos)	Periodo
Emisor Polígono Paraíso	Este proyecto tiene como objetivo conducir las aguas residuales generadas en Polígono Paraíso hasta el predio donde se encontrará la nueva PTAR denominada “Polígono Paraíso”. De esta manera se logra desincorporar la corriente de la PTAR Norponiente I y II. El proyecto, en su conjunto, tiene la finalidad de utilizar el emisor hacia la planta de tratamiento en toda su capacidad.	\$61,547,805.45	129,495 habitantes	2021-2022
Acueducto entre los tanques 11 y 10, de 5,000 m de longitud	La obra atiende al crecimiento acelerado en la zona sur de la ciudad de Cancún, específicamente en el Polígono 7, donde durante los años recientes se han intensificado las solicitudes de servicio. La obra fue necesaria para conducir el nuevo caudal que se tiene programado producir.	\$55,521,113.08	207,174 habitantes 64,742 contratos	2021-2022
Modernización, entronque y distribuidor vial Aeropuerto	Esta acción atiende la solicitud por parte de la SCT para la reubicación de nuestra infraestructura hidráulica con el fin de no obstaculizar las obras programadas por el Gobierno Federal. Los trabajos tienen el objetivo de sustituir y reubicar las líneas de conducción de agua potable que distribuyen hacia la Zona Hotelera y Av. Colosio de Cancún.	\$72,950,542.77	18,870 habitantes 5,897 contratos (zona hotelera)	2022
Construcción de la 1ª etapa PTAR Polígono Paraíso 165 LPS	El proyecto de la PTAR Paraíso tiene como objetivo sanear la totalidad del agua residual generada en el Polígono Paraíso, ubicado en el norte de la ciudad de Cancún, Municipio de Benito Juárez.	\$68,047,512.21	137,067 habitantes 42,833 contratos	2022



Obra	Descripción	Inversión (MXN)	Beneficiados (habitantes y contratos)	Periodo
Cárcamo de Rebombear de Aguas Residuales de 20 m³	El proyecto atiende los compromisos establecidos en meses anteriores con el Municipio de Isla Mujeres, en los cuales se programó la construcción y puesta en operación de un nuevo cárcamo de aguas residuales en la zona del centro de Convenciones en Isla Mujeres.	\$4,694,354.56	7,286 habitantes 2,208 contratos	2021-2022
Introducción de red de atarjeas y descargas, Red Zona Oriente Convenciones	Se programó la ampliación de cobertura del servicio de drenaje sanitario en Isla Mujeres. Se diseñó un proyecto que contiene varias acciones para cubrir una zona en el norte de la Isla que no cuenta con el servicio. Esta zona integra una combinación de usos domésticos y, con mayor intensidad, de comerciales y hoteleros. La acción tiene como objetivo la construcción de una red de recolección de aguas residuales hasta su descarga en un cárcamo de proyecto (Convenciones).	\$4,324,451.54	7,286 habitantes 2,208 contratos	2021-2022
Red de distribución Zona Sur, Manzana 93	Debido al incremento poblacional y consolidación de la zona sur de Isla Mujeres, se programó la construcción de una red de distribución de agua potable para poder dotar de servicio a un sector de la Manzana 93. La construcción tiene como objetivo regularizar el sistema, evitar fugas y dotar del servicio. La obra da continuidad a los trabajos de ampliación de cobertura del servicio de agua potable en la zona sur de la Isla.	\$1,906,828.44	257 habitantes 78 contratos	2021-2022
Puesta en marcha del sistema de lodos PTAR IM	Esta acción atiende la demanda de saneamiento de la zona de influencia de la PTAR Isla Mujeres. El proyecto aquí presentado consiste en la construcción, equipamiento y puesta en marcha del sistema de tratamiento de lodos de la PTAR, garantizando una mejor estabilización de los lodos al promover una mayor destrucción de volátiles y una menor generación de lodos a disposición.	\$1,899,228.51	9,734 habitantes 2,968 contratos	2022



Puerto Morelos

Obra	Descripción	Inversión (MXN)	Beneficiados (habitantes y contratos)	Periodo
Ampliación de cobertura de la red de drenaje Cetina Gazca	Se realizó la introducción de 1,020 metros de tubería de drenaje sanitario en diferentes puntos de la localidad de Cetina Gazca. Las acciones acompañan y forman parte de los alcances de las obras de pavimentación que realizó el Ayuntamiento de Puerto Morelos.	\$4,694,354.56	1,655 habitantes 534 contratos	2021
Renovación de red de agua potable, Cetina Gazca	Acción en coordinación con el municipio de Puerto Morelos con el objetivo de ampliar la cobertura de servicio de agua potable mientras el municipio realiza programas de pavimentación. Esta acción contempla la introducción de una tubería para la construcción de una red de distribución de agua potable, que iniciará en la esquina de la Avenida Tulum y terminará en la rotonda de la calle Cozumel con dirección al Sur.	\$3,502,150.41	1,655 habitantes 534 contratos	2022



Solidaridad

Obra	Descripción	Inversión (MXN)	Beneficiados (habitantes y contratos)	Periodo
Cárcamo final	Acción que corresponde a la segunda etapa del cárcamo final que se ubica en la Avenida 125 intersección con Avenida Coloso, el cual recibe aportaciones de los cárcamos CAME, La Toscana, Gonzalo Guerrero, Colosio, CTM, entre otros, por lo que se ha convertido en un punto de preocupación por el aumento de densidad y de clientes servidos.	\$20,304,271.69	19,500 habitantes 6,500 contratos	2021-2022
Renovación de red en Sector Tanque 8, 28.34 km	Los trabajos dan seguimiento al proyecto de renovación de las redes de agua potable del sector Tanque 8, iniciados en 2019 con el objetivo de sustituir y reorganizar los subcircuitos hidráulicos.	\$2,578,181.56	3,645 habitantes 10,935 contratos	2021



Solidaridad



Obra	Descripción	Inversión (MXN)	Beneficiados (habitantes y contratos)	Periodo
Ampliación de cobertura del alcantarillado	El Ayuntamiento del Municipio de Solidaridad programó acciones en las cuales se contempla el acondicionamiento y construcción de la avenida 65 Norte de Playa del Carmen y, con ello, surge la necesidad de introducir una red de drenaje sanitario sobre el lugar en el que el municipio desarrollará los trabajos antes descritos. La acción está alineada a lo estipulado en el Título de Concesión para cumplimiento de la cobertura de alcantarillado sanitario en el municipio de Solidaridad.	\$3,901,610.47	7,299 habitantes 2,433 contratos	2022
Ampliación de la zona de captación Playa del Carmen	El crecimiento acelerado de la población y el incremento de densidades del uso de suelo, aunado a la falta de una segunda zona de captación en el municipio de Solidaridad, ha generado la necesidad de ampliar la zona de captación actual con el fin de garantizar el servicio a la ciudad de Playa del Carmen.	\$1,928,522.77	371,850 habitantes 123,950 contratos (todo el municipio de Solidaridad)	2021
Renovación de red en Puerto Aventuras	El proyecto ayudó a recuperar diámetros de conducción de las tuberías y, como beneficio adicional, al eliminar fugas y conexiones clandestinas existentes. La red existente presentaba una alta incidencia de fugas y un registro histórico de gran cantidad de reparaciones.	\$32,223,739.61	1,538 habitantes 4,614 contratos	2021-2022
Caseta de sopladores PTAR Saas Tun Ha	Este proyecto atiende la demanda de saneamiento de la zona de influencia de la PTAR Saas Tun Ha, considerando el notable incremento del volumen tratado por el crecimiento de la población en la localidad de Playa del Carmen.	\$24,365,699.86	328,890 habitantes 109,630 contratos	2021-2022



DESGLOSE DE INVERSIONES EN OBRAS

	2021	2022
Saneamiento	\$127,769,553.46	\$172,883,483.39
Agua potable	\$149,604,520.36	\$240,721,158.02
Alcantarillado	\$103,989,731.32	\$168,660,202.87
Obra civil	\$15,614,404.98	\$7,886,221.62

NÚMERO DE BENEFICIARIOS POR CATEGORÍA DE OBRA Y UBICACIÓN 2021-2022

	Benito Juárez	Isla Mujeres	Puerto Morelos	Solidaridad
Agua potable	364,878	257	3,918	209,595
Alcantarillado	468,148	2,808	1,655	91,188
Saneamiento	840,021	9,804	18,593	328,890
Total	1,673,047	12869	24,166	629,673

AGUA POTABLE PRODUCIDA Y AGUA RESIDUAL TRATADA (m³) POR AÑO Y UBICACIÓN

	Agua potable producida		Agua residual tratada	
	2021	2022	2021	2022
Benito Juárez	7,066,419	7,265,061	1,767,779	2,101,646
Isla Mujeres	166,170	171,772	115,405	104,774
Puerto Morelos	250,907	247,051	74,510	67,857
Solidaridad	3,435,841	3,614,948	694,378	722,740
Total	10,919,337	11,298,832	2,652,072	2,997,017



Nuestra infraestructura

217

pozos de extracción

2,157 km

de tuberías de alcantarillado

71

tanques de agua potable

3

plantas de ósmosis

101

cárcamos de agua residual

5

sistemas Scruber

3,250

kilómetros de tuberías de agua

13

plantas de tratamiento de agua residual



TENEMOS LA GRAN RESPONSABILIDAD DE PROVEER UN SERVICIO INDISPENSABLE PARA LA POBLACIÓN COMO LO ES EL AGUA POTABLE Y LA RECOLECCIÓN Y SANEAMIENTO DE LAS AGUAS RESIDUALES. PARA ESTO ES NECESARIO CONTAR CON TECNOLOGÍA ACTUALIZADA, INFRAESTRUCTURA DE CALIDAD Y UN EQUIPO EXPERTO.



CADENA DE SUMINISTRO



Sabemos que la sostenibilidad va más allá de nuestras operaciones internas y que es necesario extender estas buenas prácticas a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Aguakan continúa fortaleciendo la gestión de su proceso de compras y la relación con sus proveedores. Contamos con una Política de Proveedores a través de la que se establecen los requisitos para poder formar parte de nuestra cadena de suministro y la cual permite llevar a cabo un proceso de selección ético y transparente. Además, todos nuestros proveedores están sujetos a una evaluación y a la medición de la satisfacción del cliente.



CONSIDERACIONES PARA SER PROVEEDOR DE AGUAKAN

- Cumplir con los requisitos de alta de proveedor
- Cotizar el servicio solicitado
- Proporcionar garantía de los servicios solicitados cuando sea necesar
- Garantizar la infraestructura, personal y herramientas para realizar los servicios
- Que el proveedor tenga en el mercado una antigüedad mínima de un año
- Que el proveedor cuente con un SGC ISO 9001:2015
- Que el proveedor se encuentre ubicado preferentemente en el sureste de la República Mexicana
- Que el proveedor otorgue crédito de los servicios a proporcionar



NUESTROS CLIENTES

Atención y cercanía

Nuestros clientes son el motor de todo lo que hacemos y en Aguakan tenemos como propósito brindarles el mejor servicio y una atención personalizada y eficaz. Para ello contamos con varios medios y puntos de contacto tanto para recibir asesoría, realizar trámites o resolver cuestiones relacionadas con pagos.

“TRABAJAMOS PARA BRINDAR UN SERVICIO EFICIENTE Y PARA QUE EL CLIENTE REALICE DECISIONES INFORMADAS. ATENDEMOS, RESOLVEMOS Y BUSCAMOS SOLUCIONES ASERTIVAS.”



Gerencia Comercial

14
Centros de
Atención al Cliente

34
cajeros ATM

1,751
comercios afiliados



ISLA MUJERES

1 Centro de Atención a Clientes
1 cajero ATM
23 comercios afiliados



PUERTO MORELOS

1 Centro de Atención a Clientes
1 cajero ATM
18 comercios afiliados



BENITO JUÁREZ

9 Centros de Atención a Clientes
24 cajeros ATM
1,402 comercios afiliados



SOLIDARIDAD

3 Centros de Atención a Clientes
8 cajeros ATM
308 comercios afiliados



OPCIONES DE PAGO



Portal de
pago express



App Aguakan



Aguakan.com



CACs



ATM



Ventanilla rápida

NUESTRO CALL CENTER OPERA LAS 24 HORAS LOS 365 DÍAS DEL AÑO.

Queremos conocer las opiniones, quejas e inquietudes de nuestros clientes, pues esto nos permite identificar nuestras áreas de oportunidad e implementar medidas para mejorarlas. Es por esto que llevamos un registro de las aclaraciones solicitadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

En 2022 se presentaron 62 quejas ante PROFECO, las cuales estuvieron relacionadas con un alto consumo, suspensión de factura, cargo a medidor no reconocido, cruzamiento, devolución, costos, deuda acumulada y falta de presión.



LLAMADAS RECIBIDAS

52,079

para solicitar
información general.

1,181

para realizar trámites
o aclaraciones.

641

relacionadas con algún
reclamo comercial.

19,596

para resolver
cuestiones técnicas.

11,267

para levantar un reporte
respecto a su servicio.

Programas de apoyo a clientes

Para nosotros el bienestar e intereses de los clientes son prioridades, así como la comprensión ante imprevistos y apoyarlos para resolver cualquier problema que estén teniendo con su servicio. Por ello, ponemos a su disposición algunos programas de apoyo.



Brigadas No Más Fugas

Programa gratuito que consiste en brindar atención a los clientes domésticos de Aguakan cuando se detecta un consumo del servicio de agua potable por arriba del promedio registrado debido a una posible fuga, que es la causa de un impacto en su economía. En dichos casos, nos ponemos en contacto con los clientes y los apoyamos para detectar la fuga en sus instalaciones con nuestras brigadas. De esta forma los clientes pueden realizar las reparaciones necesarias para evitar desperdicio de agua y un aumento de costo.

6,444
beneficiados en 2022.



Convenios de pagos

Queremos que nuestros usuarios se acerquen a nosotros y conozcan las soluciones que tenemos para ellos. Entendemos que, en ocasiones, existen circunstancias que impiden cumplir con el pago puntual de sus servicios de agua potable, lo que ocasiona una deuda acumulada. Ante esto, Aguakan ofrece diferentes tipos de apoyo para regularizar el servicio como, por ejemplo, los convenios de pago, que consisten en la elaboración de un esquema de pago de acuerdo a las posibilidades de cada cliente.

26,443
convenios realizados
durante el año.

\$152,938,266.82
equivalentes en deuda inicial.

61%
de clientes han cumplido
y mantenido su convenio.



Apoyo a grupos vulnerables

Estamos conscientes de que tenemos clientes que viven en condiciones precarias o cuyos ingresos son limitados. Buscando una manera de ayudar, brindamos apoyos especiales que benefician a quienes más lo necesitan.

64

clientes en condiciones precarias.

957

adultos mayores beneficiados.



Cambio de medidores

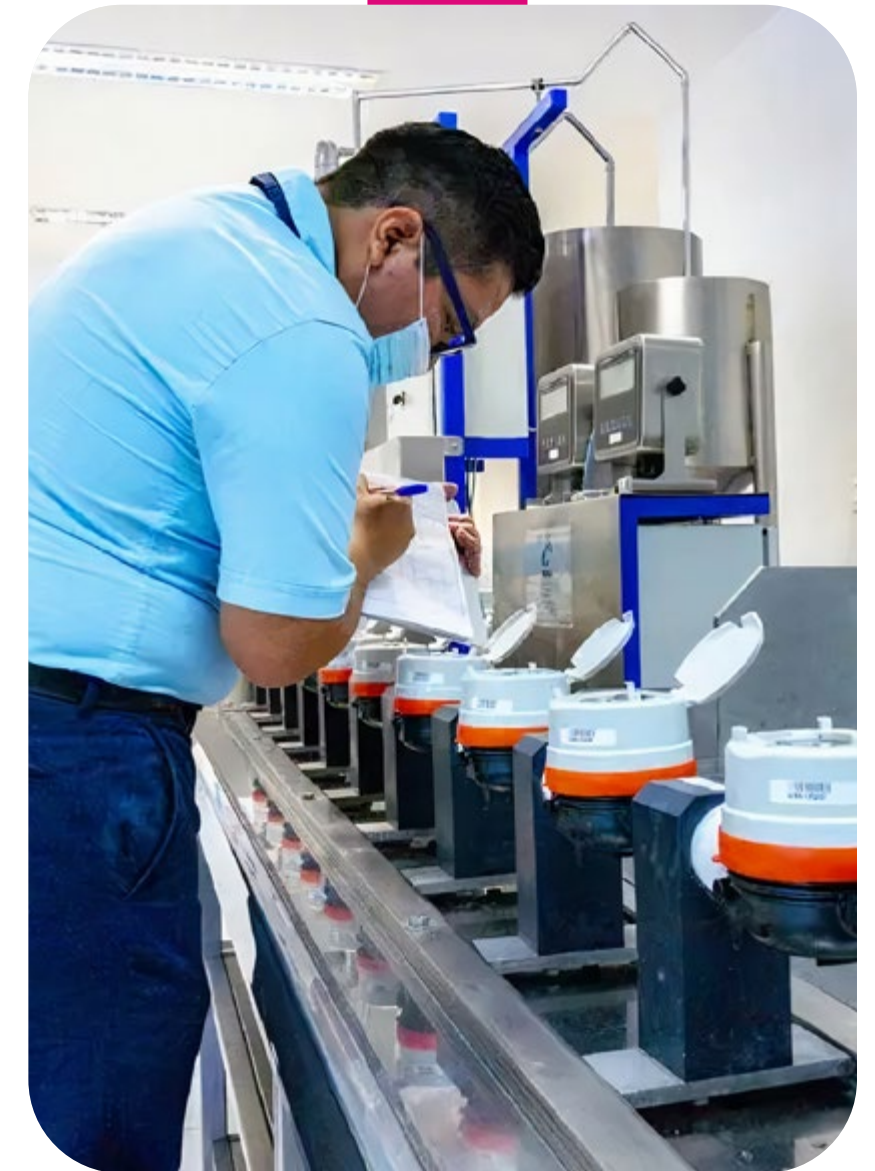
Otra iniciativa con la que contamos es el Programa de Cambio de Medidores, que se dedica a realizar estas actualizaciones sin costo con el fin de mejorar el servicio y costo de este para los usuarios. Antes de ser instalados son verificados en nuestro laboratorio de calidad certificado, el 100% de los medidores son operados bajo la NOM-SCFI-012-1194, un medidor tiene un promedio de vida útil de 5 a 7 años y estamos facultados para realizar el cambio con base en el artículo 96 de la Ley de Agua Potable.

12,681

medidores nuevos instalados.

31,325

medidores renovados.





Comunicación

Para nosotros, la comunicación abierta, constante, cercana y permanente con nuestros grupos de interés es fundamental, pues a través de esta podemos proveerles información puntual y clara sobre nuestras actividades sociales, inversiones, proyectos y obras. Por ello, año con año trabajamos para mejorar nuestros canales de comunicación y fortalecer el vínculo con los clientes.

Hemos creado y seguimos robusteciendo una metodología mediante la cual recopilamos y analizamos información de las necesidades de los usuarios, su nivel de satisfacción, su percepción de la marca, entre otros. Asimismo, damos atención, seguimiento y solución a sus comentarios e inquietudes a través de campañas y mensajes dirigidos, cuyo propósito es tener un impacto social, dar a conocer actualizaciones y novedades respecto al servicio y hacer frente a la desinformación, para que los usuarios accedan a todos los beneficios que ofrecemos.

Entre nuestros canales oficiales de comunicación se encuentran: nuestras redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube), sitio web, correo electrónico y, como resultado de nuestros esfuerzos de innovación y mejora constante, nuestra app móvil, a través de la cual es posible consultar los saldos de pago, generar reportes por fugas, recibir alertas de posibles afectaciones del servicio, recibir boletines y comunicados con información relevante y conocer la ubicación de los Centros de Atención más cercanos.



Clientes



Socios e inversionistas



Aliados y proveedores



Comunidad y sociedad en general



Instituciones públicas y privadas



Prensa y medios



SABEMOS QUE LA MEJORA Y EL CRECIMIENTO NO SE LOGRAN SIN LA UNIÓN DE ESFUERZOS Y OBJETIVOS EN COMÚN. LA CREACIÓN DE UNA INDUSTRIA SOSTENIBLE Y UN MUNDO MEJOR PARA TODOS ESTÁ EN LAS MANOS DE TODOS. ES POR ESTO QUE, EN AGUAKAN, NOS ENFOCAMOS EN CREAR SINERGIAS Y ALIANZAS CON DIFERENTES PARTES DEL SECTOR, EL GOBIERNO, OTRAS EMPRESAS, ORGANIZACIONES SOCIALES, LA SOCIEDAD CIVIL, ENTRE OTROS. ESTO CON EL FIN DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE DE FORMA CONJUNTA Y EFECTIVA.

ALIANZAS

05

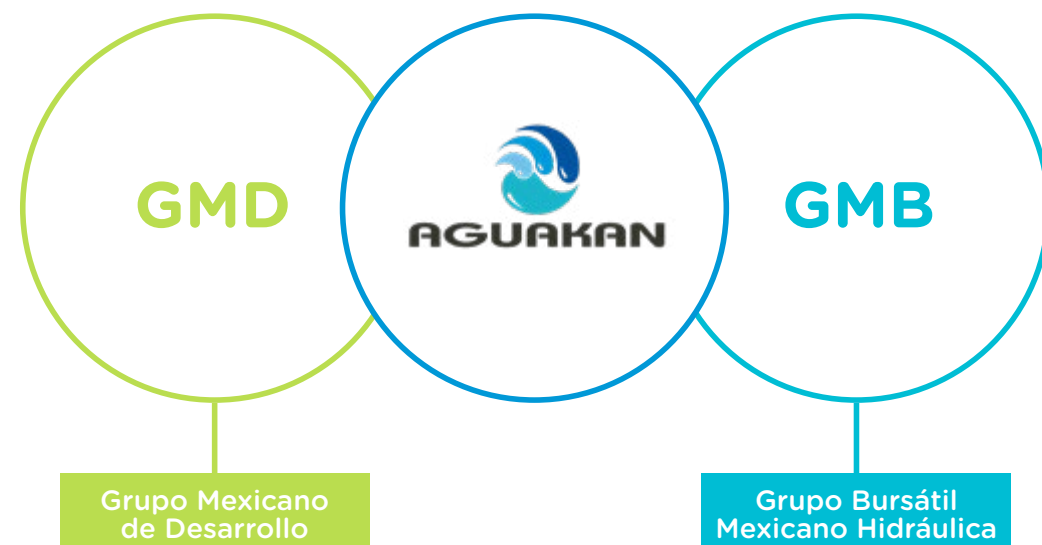


NUESTROS SOCIOS

GMD genera, construye y administra grandes proyectos de infraestructura que incluyen terminales portuarias, puentes, plantas industriales, autopistas y desarrollos hidráulicos. Participa en distintos nichos de mercado a través de múltiples empresas.

GBM Hidráulica es una sociedad promovida del fondo GBM, creada para capitalizar la experiencia y el conocimiento de Grupo Bursátil Mexicano en proyectos exitosos de capital privado en infraestructura.

Aguakan trabaja en conjunto con dichos Grupos para otorgar un servicio eficiente de agua potable, alcantarillado y saneamiento.



ALIANZAS

Para construir un mundo mejor es necesario unir esfuerzos y desarrollar sinergias para alcanzar las metas en común. Para lograr un impacto social, real y positivo, es esencial colaborar con aquellas instituciones, asociaciones, compañías y organismos que comparten la misma visión y buscan apoyar a las comunidades. Por ello, en Aguakan mantenemos valiosas alianzas con diversas organizaciones.





ACERCA DE ESTE INFORME

Desarrollos Hidráulicos de Cancún S.A. de C.V. (Aguakan) presenta su primer Informe de Sostenibilidad 2022 —antes llamado Informe de Actividades, publicado bienalmente— cuyos datos corresponden al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. La información reportada fue recopilada y revisada internamente y no se contó con verificación externa. El documento fue elaborado con referencia a los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), pero no de conformidad.



ÍNDICE GRI



DECLARACIÓN DE USO	Desarrollos Hidráulicos de Cancún S.A. de C.V. (Aguakan) ha reportado con referencia a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.
GRI 1 UTILIZADO	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021			
GRI 2 CONTENIDOS GENERALES 2021			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	5-9
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	59
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	59, 64
	2-4	Reexpresiones de información	En 2022 no existieron reexpresiones de la información respecto a reportes anteriores.
	2-5	Verificación externa	No se contó con verificación externa.
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	8, 42-50
	2-7	Empleados	24-25
	2-8	Trabajadores que no son empleados	24
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	Este contenido y los demás indicadores correspondientes a gobernanza (2-9 a 2-21) se omiten debido a restricciones de confidencialidad.



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10-14
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	Aguakan cumple con todas las regulaciones aplicables y durante 2022 no existieron multas relacionadas.
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	55
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	25
GRI 3 TEMAS MATERIALES 2021			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Estos contenidos se omiten debido a que la información no se encuentra disponible. Aguakan no cuenta con un estudio de materialidad, por lo que no tiene una lista de temas materiales; sin embargo, debido a la naturaleza de sus operaciones, los temas de la dimensión ambiental son los más relevantes para la compañía.
	3-2	Lista de temas materiales	
	3-3	Gestión de temas materiales	
GRI 200: ESTÁNDARES ECONÓMICOS			
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	42-49
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	42-49
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia ales	Durante 2022 Aguakan no presentó ningún incumplimiento o multas relacionados con la competencia desleal o prácticas monopólicas.
GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES			
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	21
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	18
GRI 304 Biodiversidad 2016	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	22
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	19
GRI 306 Residuos 2020	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	20
	306-3	Residuos generados	20



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES			
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	27
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	28
	401-3	Permiso parental	28
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	33-36
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	33-36
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	33-36
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	33-36
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	33-36
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	33-36
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	33-36
	403-9	Lesiones por accidente laboral	33-36
	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	33-36
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	30
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	30
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En 2022 no existieron casos de discriminación.



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES			
GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	Ninguna operación de Aguakan presentó riesgos en cuanto a la libertad de asociación durante el año en cuestión.
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Ninguna operación de Aguakan presentó riesgos de operaciones
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Ninguna operación de Aguakan presentó riesgos en cuanto trabajo forzoso u obligatorio durante 2022.
GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No existieron casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas derivados de las operaciones de Aguakan.
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	38-40
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En 2022 no existieron incumplimientos relacionados con impactos a la salud y seguridad de los servicios que ofrecemos.
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 existieron reclamaciones fundamentadas relacionadas a violaciones de la privacidad del cliente o pérdida de sus datos.



CONTACTO

Av. Sayil Lote 4C-07
Supermanzana 4A, Manzana 01, Pisos 1 y 2
Benito Juárez, Quintana Roo, México.
C.P. 77500

998 891 4700