



# Informe de Actividades 2017-2018







# Índice

## 1. Mensaje del Director ■ 07

1.1 Misión	08
1.2 Visión	08
1.3 Valores	08
1.4 Organigrama	09
1.5 Ciclo 360	10
1.6 Cobertura por municipio	11

## 2. Proyectos y obras ■ 12

2.1 Benito Juárez	13
2.2 Puerto Morelos	15
2.3 Isla Mujeres	15
2.4 Solidaridad	16

## 3. Técnica ■ 18

3.1 Atención a reportes	21
-------------------------	----

## 4. Comercial ■ 24

4.1 Atención a clientes	25
4.2 Evaluación del servicio	27
4.3 Canales alternativos de comunicación	29
4.4 AGUAKAN y la comunidad	30
4.5 Tecnologías de la información	34

## 5. Recursos Humanos ■ 36

5.1 Capacitación	37
5.2 Desarrollo profesional y compensaciones	38
5.3 Educación formal	38
5.4 Integración	39

## **6. Cuidado y preservación del medio ambiente** ————— ■ **40**

6.1 Certificados	41
6.2 Manejo integral de residuos	41
6.3 Sistema de gestión ambiental	42
6.4 Manejo de Gas Cloro	42
6.5 Impacto ambiental	43
6.6 Programas y estudios ambientales	43
6.7 Vivero	43
6.8 Participación en el Día Nacional de la Preparación y Respuesta a Emergencias Químicas de la Profepa	44

## **7. Calidad** ————— ■ **45**

7.1 Recertificación ISO 9001	46
------------------------------	----

## **8. Seguridad e higiene** ————— ■ **48**

8.1 Estudios y dictámenes de seguridad industrial	49
8.2 Manuales de procedimientos para contingencias de ciclones o desastres naturales	49
8.3 Programas internos de Protección Civil	49
8.4 Equipos de respuesta a emergencia	49
8.5 Comisiones de seguridad e higiene	50
8.6 Supervisión de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente	50
8.7 Temas de capacitación en seguridad e higiene	51

## **9. Relaciones con la comunidad** ————— ■ **52**

9.1 Educación ambiental	54
9.2 Programas principales	54
9.3 Promoción de salud y educación	59
9.4 Eventos destacados	60

## **10. Recursos materiales** ————— ■ **64**

## **11. Contraloría** ————— ■ **66**

## **Anexo 25 Aniversario (2019)** ————— ■ **69**

- Wilma. Unidad y solidaridad que nos hizo más fuertes.	72
- 25 datos de interés	74





# 1. Mensaje del Director

En el marco de la celebración de nuestro 25 aniversario, me complace compartirles el Informe de Actividades de AGUAKAN, integrado por las acciones realizadas durante el periodo 2017-2018 para otorgar un servicio eficiente de agua potable, alcantarillado y saneamiento en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Solidaridad.

Nos encontramos inmersos en una atmósfera de cambios constantes, enfrentamos grandes retos, pero gracias a la lealtad y compromiso de nuestros colaboradores logramos fortalecernos privilegiando la calidad y transparencia de nuestras acciones, pero sobre todo, nuestro deber con la población de los municipios donde operamos.

Hoy por segundo año consecutivo somos reconocidos con el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable y logramos renovar el Certificado de Calidad Ambiental de la PROFEPA, así como la ISO 9001:2015, norma internacional que avala la creación de sistemas de gestión de calidad en empresas de todo el mundo. Lo anterior ha sido posible gracias al cuidado que siempre hemos reflejado en las acciones a favor de nuestra gente, la comunidad y el medio ambiente.

Juntos contribuimos a garantizar la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y por ello concentramos nuestros esfuerzos y conocimientos en realizar programas de cuidado, ahorro y buen uso del agua entre niños, jóvenes y adultos. Cumplimos 11 años con el Rally del Agua, proyecto que obtuvo mención honorífica en el Reconocimiento de Mejores Prácticas de Responsabilidad Social Empresarial del CEMEFI.

Como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad se creó el área de Eficiencia Energética, con el fin de optimizar los recursos y focalizar los esfuerzos en energía renovable, además de fortalecer la infraestructura para el suministro de agua en Solidaridad con 2 plantas desalinizadoras y la construcción en proceso de una tercera en Puerto Aventuras para garantizar el adecuado abastecimiento del recurso hídrico en una de las regiones con mayor flujo migratorio de Quintana Roo.

En AGUAKAN tenemos claro el rumbo, avanzamos con paso firme y seguro como empresa mexicana líder en la gestión del servicio integral del agua, en forma sustentable y eficiente contribuyendo al bienestar de nuestros colaboradores, la población y los recursos naturales de nuestra región.



**Ing. Roberto Robles**  
**Director General de DHC-AGUAKAN**

Marzo 2019

## 1.1 Misión

Brindar a la comunidad de los municipios de Benito Juárez, Puerto Morelos, Isla Mujeres y Solidaridad 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.

## 1.2 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.

## 1.3 Valores

### Responsabilidad



Asumir 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.

### Confianza



Propiciar 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



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

### Calidad



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

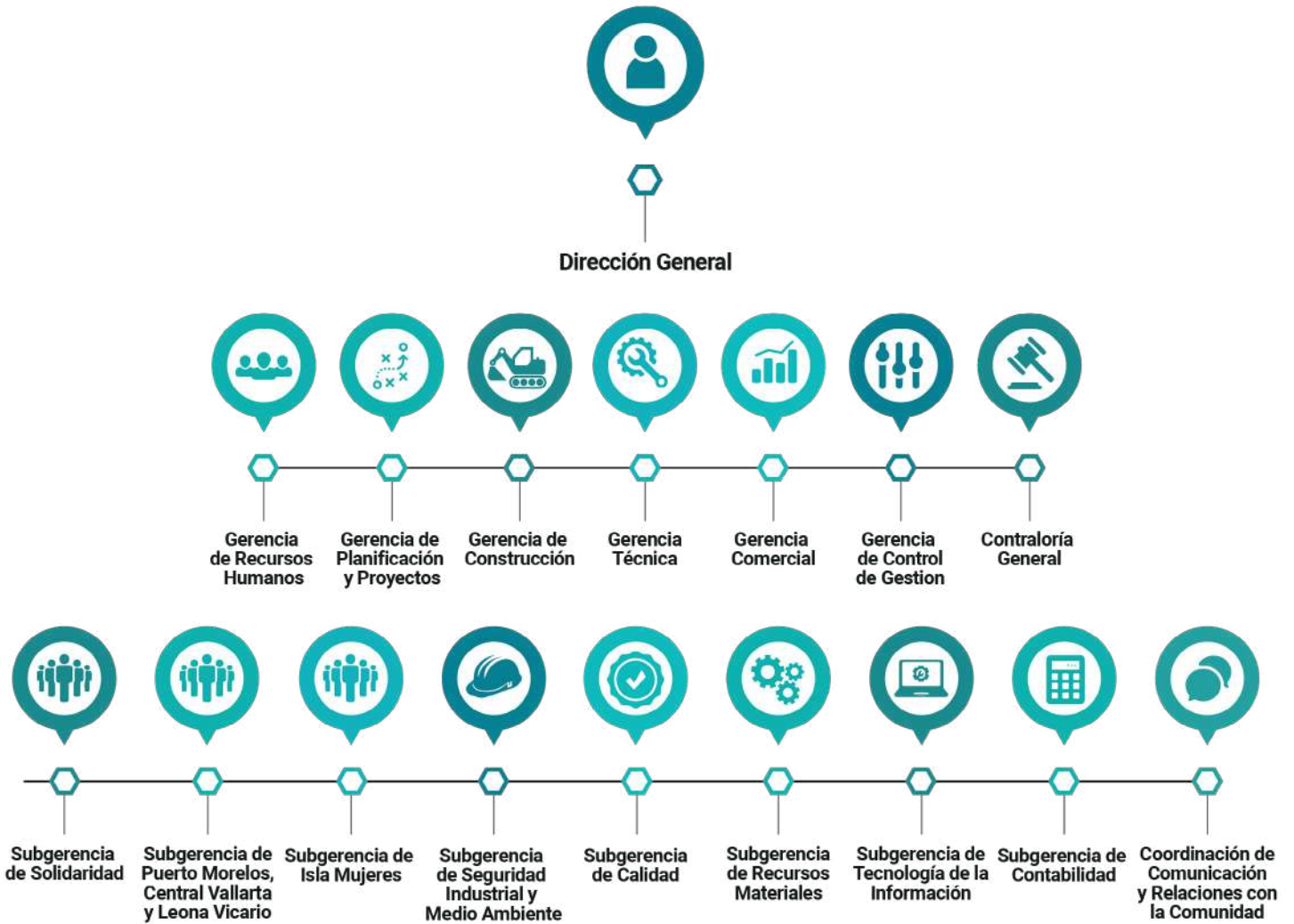
### Prevención



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



# 1.4 Organigrama



# 1.5 Ciclo 360


## Extracción:



Consiste en tomar el agua del medio natural a través de pozo. AGUAKAN vigila este proceso para asegurar que el agua no esté contaminada.

1

## Potabilización:



Tras ser extraída, el agua se canaliza las tuberías principales. En esa etapa, AGUAKAN le agrega pequeñas cantidades de cloro para limpiarla y eliminar los microbios que pudiera contener para asegurar que se pueda beber sin riesgo.

2


## Almacenamiento:



El agua se almacena en carcamos (depósitos, tanques). AGUAKAN vigila permanentemente estas instalaciones para que recibas agua de buena calidad en tu casa.

3

## Distribución:



Toda la península es plana. Para que el agua tenga la fuerza suficiente para llegar a todos los hogares y establecimientos, AGUAKAN opera las estaciones de bombeo las cuales están ubicadas estratégicamente en toda la ciudad.

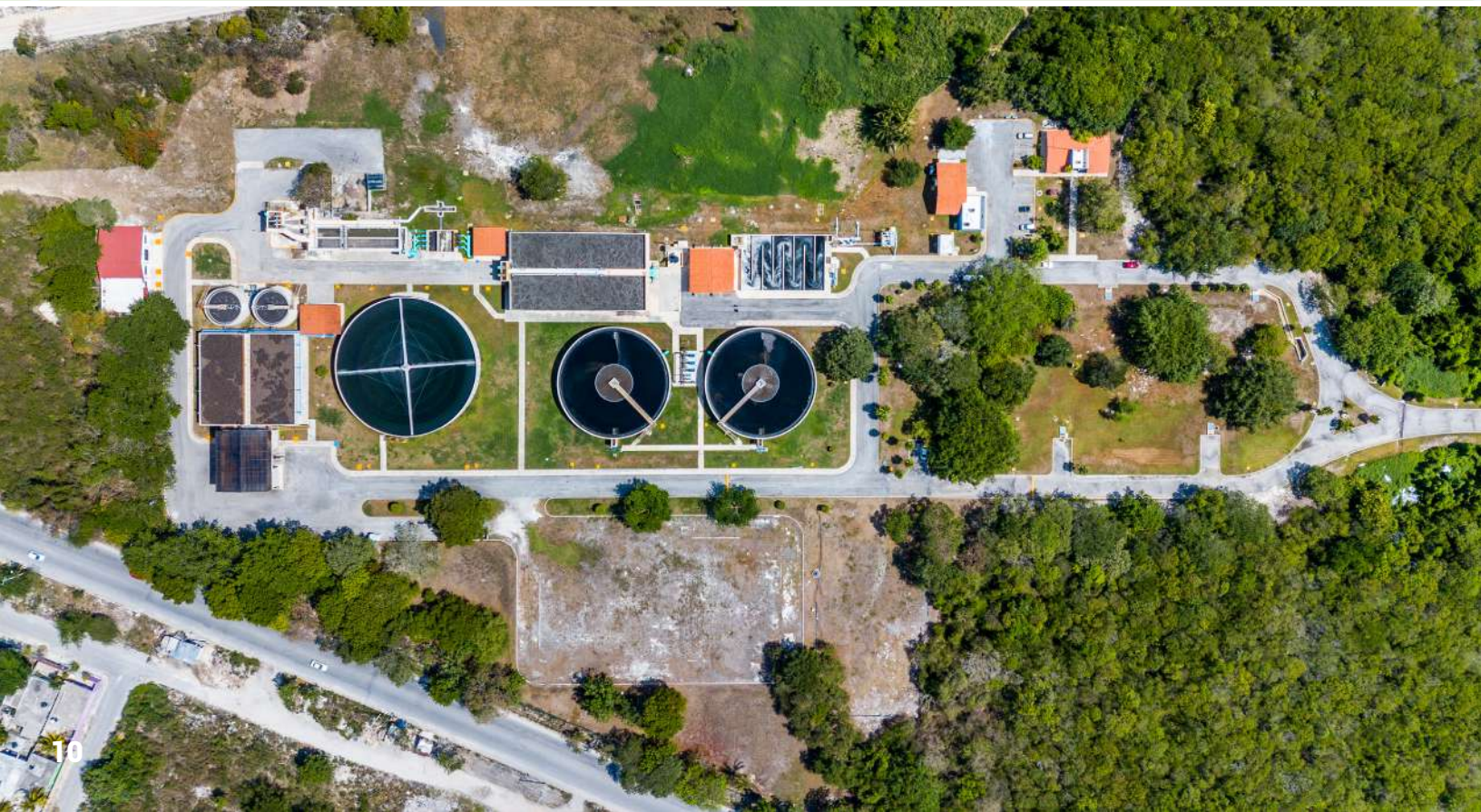
4

## Tratamiento de Aguas Residuales:

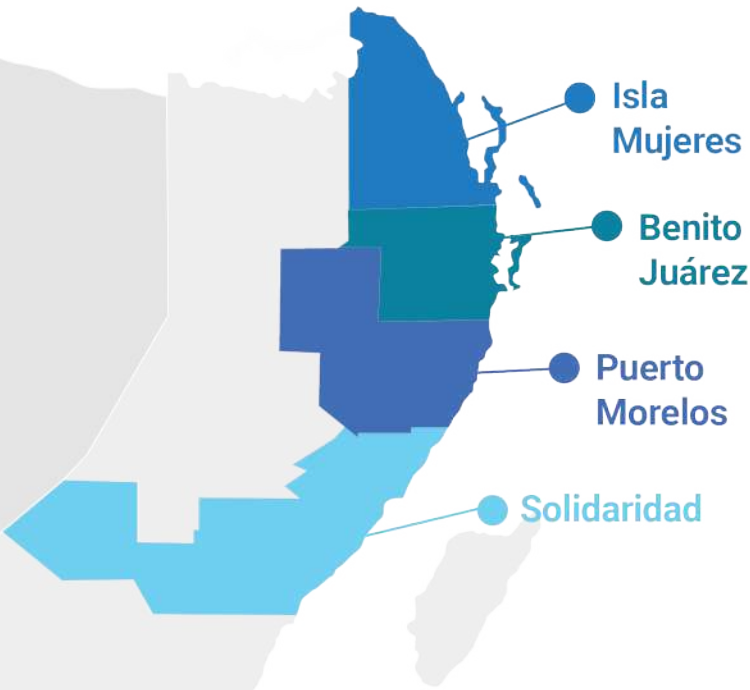


Una vez que se ha utilizado el agua, AGUAKAN la recolecta a través de un sistema de drenaje que la lleva a plantas de tratamiento, donde la limpia hasta dejarla libre de contaminantes. Una vez tratada el agua se inyecta totalmente limpia a 100 metros de profundidad.

5



## 1.6 Cobertura por municipio



### Agua Potable:



### Alcantarillado:



### Saneamiento:

Se trató **el 100%** de las **aguas residuales** recibidas en las **Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales**



## 2. Proyectos y obras



Para una adecuada gestión del agua es fundamental contar con infraestructura que permita extraer, bombear, transportar, almacenar, tratar y distribuir el agua de forma segura.

A lo largo de este capítulo se dan a conocer los diferentes tipos de obras hidráulicas ejecutadas por AGUAKAN para aprovechar el agua potable y realizar las descargas de aguas residuales adecuadamente, con el fin de proteger al medio ambiente y a la población en cada uno de los municipios operados.

## 📍 2.1 Benito Juárez



+ Para contribuir al fortalecimiento del **Plan de Desarrollo Urbano en Cancún**, AGUAKAN dio inicio a la **introducción de red de agua potable en el Polígono 7 Sur**, proyecto de gran alcance ejecutado en coordinación con la **Secretaría Municipal de Obras Públicas y Servicios**, en el cual se invirtieron **seis millones de pesos (mdp)**.

+ Con el objetivo de **ampliar la cobertura del servicio de alcantarillado**, se realizó la **introducción de drenaje sanitario en las supermanzanas (SM) 219 y 220** beneficiando a **2,757 clientes** por un monto cercano a los **nueve mdp**.

+ Debido al **deterioro de la tubería del acueducto entre el Tanque 9 y Tanque Aeropuerto**, el cual presentaba alta incidencia de fugas, AGUAKAN emprendió la **ampliación y renovación de 3,700 metros de red con un diámetro de 32 pulgadas de hierro dúctil**.

+ La **línea de drenaje en la SM 510** estaba identificada en el **Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS)** como zona prioritaria. Por tal motivo, la concesionaria se comprometió a ejecutar una primera etapa para **introducir la red de drenaje en dicha zona**, por un monto superior a los **siete mdp e introduciendo 3,144 metros de tubería** así como **451 registros**.

+ Para continuar con la **correcta recolección y saneamiento de las aguas residuales en la Zona Hotelera de Cancún**, se otorgó **mantenimiento preventivo al cárcamo Presidente ubicado en el kilómetro 7 del Boulevard Kukulcán**; del mismo modo **se renovó el colector del tramo Tortugas – Pok Ta Pok por un monto de siete mdp**, beneficiando con estas dos últimas obras a **más de cinco millones de turistas** que recibe la ciudad cada año.

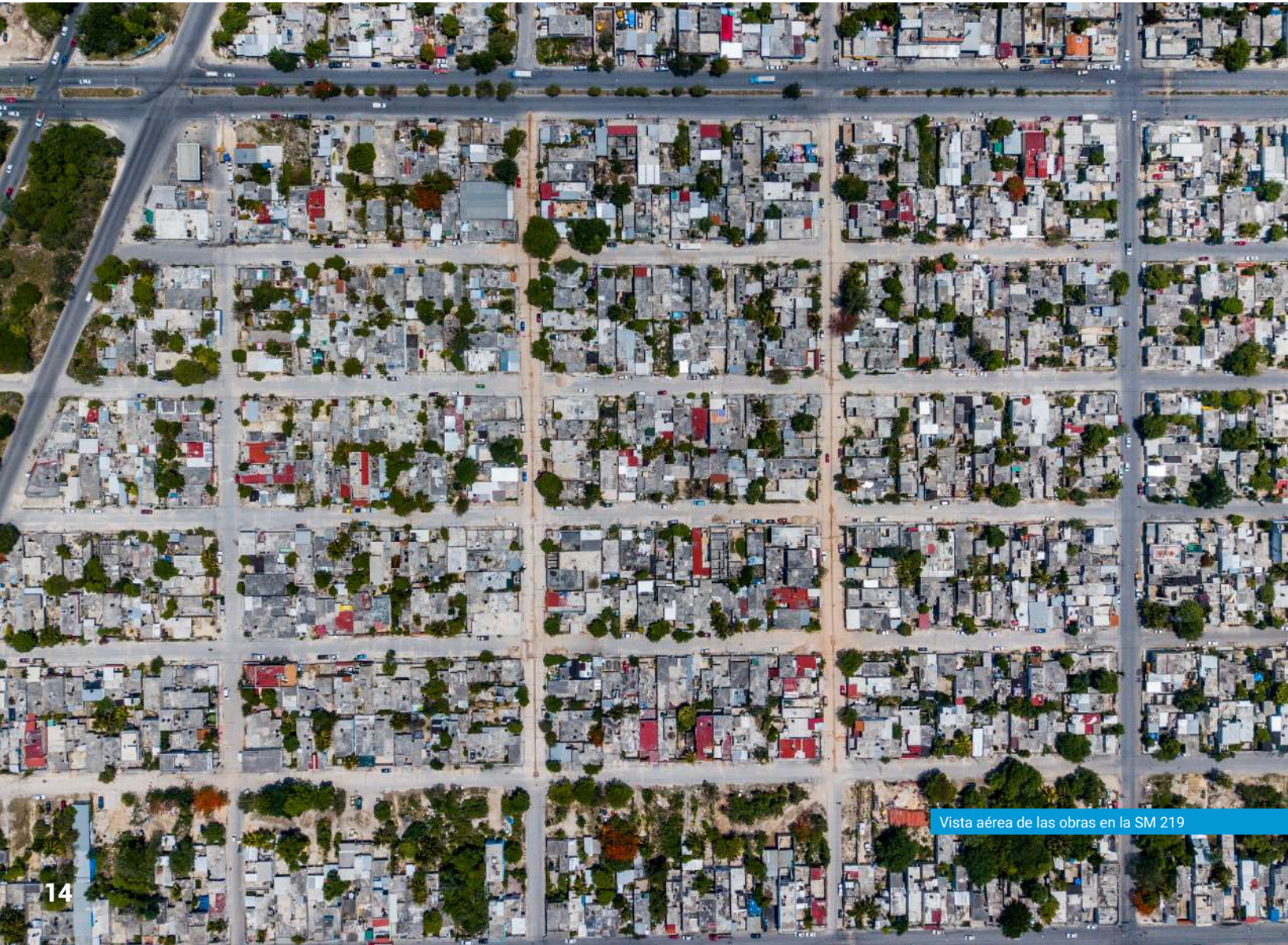
+ **AGUAKAN invirtió más de un millón de pesos en la construcción y equipamiento de un Centro de Atención a Clientes en Multiplaza Arco Norte**, zona de mayor crecimiento de la ciudad, con lo que se beneficia a **más de 26 mil familias de los fraccionamientos Prado Norte, Ciudad Natura, Real Valencia, Paseos del Mar, La Joya, entre otros.**



Pok Ta Pok Introducción de drenaje sanitario



CAC Multiplaza Arco Norte



Vista aérea de las obras en la SM 219



## 📍 2.2 Puerto Morelos

- + Durante 2017 y 2018, con una suma superior a los 15 millones de pesos, AGUAKAN realizó mejoras a la red de agua potable y drenaje sanitario en coordinación con las autoridades municipales de Puerto Morelos.
- + En las colonias Zetina Gasca, La Fe y Tierra Nueva se benefició a más de nueve mil habitantes con la introducción de tubería de PVC para la red de agua potable y de alcantarillado, con lo que se garantiza la correcta recolección de las aguas residuales y se evita la contaminación de los cuerpos de agua, mejorando la calidad de vida de la población.
- + Posterior a la construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) en el Casco Antiguo, la cual tiene una capacidad de 15 litros por segundo, se inició un programa de difusión para conectar el drenaje a los vecinos y comerciantes de la zona costera del municipio.
- + De forma preventiva también se renovó la red de agua potable, como acción de acompañamiento al programa de pavimentación con concreto hidráulico, emprendido por la Dirección de Obras Públicas del Ayuntamiento de Puerto Morelos.

## 📍 2.3 Isla Mujeres

- + Como parte del crecimiento habitacional y turístico dentro de la isla, AGUAKAN puso en marcha la ampliación de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, con lo que se duplicó la capacidad de agua saneada al pasar de 30 a 60 litros tratados por segundo.



PTAR Isla Mujeres

+ Atendiendo al **crecimiento y desarrollo de la zona continental** la concesionaria favoreció a **23 mil 610 habitantes de Rancho Viejo** con la **introducción de línea de conducción de agua potable conformada por 2.49 km de tubería.**

+ Para la **renovación de red de agua potable en el Circuito El Garrafón y Circuito Circunvalación Aeropuerto** se invirtieron **más de tres mdp**, mientras que para **alcantarillado y estaciones de bombeo** se destinaron **más de 13 mdp** y se **rehabilitaron 8 km de red** en beneficio de **cinco mil habitantes de la zona.**



Rancho Viejo introducción de red de agua potable

## 📍 2.4 Solidaridad

+ En línea con los objetivos de ampliar la cobertura de agua potable en el municipio de Solidaridad, **AGUAKAN construyó dos plantas desaladoras**, cada una con capacidad de **50 litros por segundo (lps)**, las cuales **iniciaron operaciones en el primer cuatrimestre de 2018.**

Con una **inversión de más de 85 millones de pesos**, la infraestructura instalada permite **extraer agua del manto salino mediante dos pozos a través de osmosis inversa**, tecnología en la cual se separan las sales minerales y de forma natural, el agua pasa a niveles óptimos de salinización **sin generar impacto al medio ambiente** y **cumpliendo con la normativa exigida por la Secretaría de Salud, la NOM-127-SSA1-1994**, para garantizar la calidad del vital líquido.

+ Durante el 2018 se inició en **Puerto Aventuras** la construcción de una **tercera planta desalinizadora** que contribuye a **ampliar la cobertura para 16 mil habitantes de la zona.**

Con una **obra que benefició a más de tres mil habitantes**, AGUAKAN invirtió **27 millones de pesos** en la **introducción de cerca de 12 mil metros de tubería de PVC de 8 pulgadas** para la **red de drenaje sanitario en la Zona Ejidal.**





+ También, con una **inversión superior a los nueve millones de pesos**, se **amplió la capacidad de bombeo en el cárcamo de aguas residuales Misión Las Flores a la PTAR Saas Tun Ja**, donde se **destinaron tres millones de pesos adicionales para el manejo de lodos, el tratamiento y la estabilización de los residuos biológicos**.

+ Debido al crecimiento de Playa del Carmen se **invirtió en la construcción del Centro de Atención a Clientes Villas del Sol**, ubicado en la Plaza Comercial del mismo nombre, el cual cuenta con una superficie de 144 m<sup>2</sup> y tres cajeros automáticos.

Los sistemas eficaces de gestión de aguas residuales son vitales para la salud humana y los ecosistemas, por ello AGUAKAN trabajó a la par en la **ampliación y mantenimiento de las 14 plantas de tratamiento con las que opera en los cuatro municipios**, con una inversión de 195 millones de pesos durante estos dos años, tomando en cuenta la proyección de crecimiento de la población.



Planta de Ósmosis Inversa "Tanque 6"



# 3. Técnica

Después de hablar de la infraestructura necesaria para la operación del sistema de agua potable, alcantarillado y saneamiento, es importante detallar su funcionamiento para llevar el agua desde zona de captación hasta el cliente con la calidad y en la cantidad óptima.

Como en toda la península de Yucatán el acuífero subterráneo es la principal fuente de abastecimiento de agua para la población. La distribución que realiza AGUAKAN en la zona norte de Quintana Roo proviene de más de **200 pozos alejados de la mancha urbana para garantizar la calidad del agua, en cumplimiento con la normatividad ambiental vigente.**



**Durante los años 2017 y 2018** la producción de agua fue de **64 millones de metros cúbicos** para llegar a **todos los hogares, comercios y hoteles** de los **cuatro municipios en los que opera la concesión.**

Se contó también con **76 pozos de rebombeo y 3,146 km de red** para la conducción y distribución hasta los diversos asentamientos.

Con las dos plantas de osmosis inversa de los cárcamos 6 y 8 de Solidaridad fue posible aumentar el bombeo a las zonas más alejadas de la fuente de abastecimiento, incrementando así el caudal a 97 litros por segundo.

Para garantizar la calidad del agua una vez extraída, ésta debe ser transportada a los centros de cloración; estos lugares se encuentran asegurados con una tecnología conocida como Sistema Scrubber que da respuesta inmediata ante una posible fuga de cloro, la cual neutraliza el gas, disminuye los riesgos al entorno y a la población.



Para fortalecer la capacidad de respuesta a la creciente demanda de suministro de agua potable y cumplir adecuadamente con la recolección de aguas residuales, **AGUAKAN realizó obras de mantenimiento preventivo y correctivo a variadores de frecuencia, equipos de bombeo, transformadores, entre otros.**

La correcta planificación y operación de los equipos electromecánicos permitió alcanzar el factor de potencia óptimo establecido por la **Comisión Federal de Electricidad**, lo que se tradujo en una mayor eficiencia en el uso de la energía eléctrica.

Además con acciones implementadas por la **gerencia de Eficiencia Energética**, se realizaron diagnósticos de las instalaciones, reconociendo y revisando las condiciones de los equipos consumidores de energía y los equipos en general.



Como medida preventiva para detectar si existe alguna falla en cualquier equipo conectado a una alimentación eléctrica, el cual pueda poner en riesgo a las instalaciones o personas, **se efectuó la medición del sistema de tierra de cada instalación.**

Para la concesionaria el implementar **proyectos de energía renovable** con el **menor impacto posible en el medio ambiente** y en la sociedad es parte fundamental de su **filosofía y estructura de trabajo.**

En coordinación con la empresa Siemens se actualizó y amplió la capacidad de información de la plataforma de **Supervisión, Control y Adquisición de Datos (SCADA)** a un **97%**, lo que permitió monitorear los procesos del servicio de agua, alcantarillado y saneamiento en tiempo real.

Aunado a lo anterior AGUAKAN cuenta con el **automatismo al 100%** de cárcamos de agua potable y alcantarillado, facilitando la **operación de los equipos**, la **toma de decisiones** y la **resolución de diversos reportes en el menor tiempo posible.**

### 3.1 Atención a Reportes

Las tuberías llegan a sufrir **deterioros por la antigüedad** de las redes u otros contratiempos, provocando fugas y/o que disminuya la presión del agua suministrada.

Con la implementación de **planes de mantenimiento preventivo y correctivo** a las redes, la concesionaria ha logrado retardar el deterioro de éstas.

Dentro de las actividades habituales de mantenimiento se encuentran las **inspecciones, limpiezas y reparaciones puntuales**; si en determinados casos la red presenta inconvenientes que no puedan resarcirse en el momento, se procede a la **rehabilitación del tramo afectado** y cuando esto no resulte viable se realiza la **renovación completa de la línea**.



Para continuar saneando el 100% de las aguas residuales recibidas en las 14 plantas de tratamiento, éstas se mantienen operando bajo las siguientes características:

**Benito Juárez, Puerto Morelos e Isla Mujeres**

Capacidad Litros por segundos (Lps)

Norte	350
Caribe 2000	225
Norponiente	200
Sur	200
Isla Azul	6
Playa Blanca	1
Isla Mujeres	30
Villas Morelos I	7
Villas Morelos II	14
Villas Morelos IV	10
Casco Antiguo	15

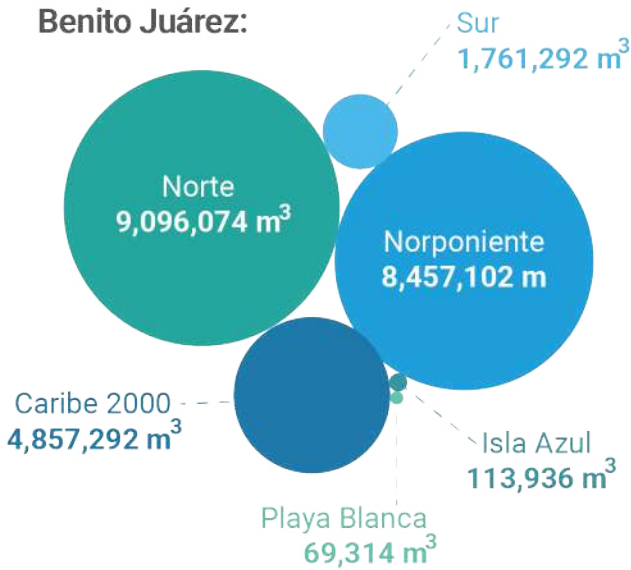
**Solidaridad**

Capacidad Litros por segundos (Lps)

Saas Tun Ja	284
Gonzalo Guerrero	45
Puerto Aventuras	30

**Metros cúbicos de agua tratada:**

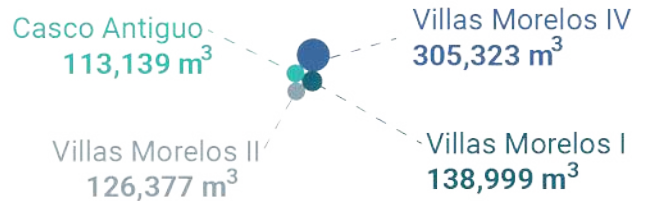
**Benito Juárez:**



**Solidaridad:**



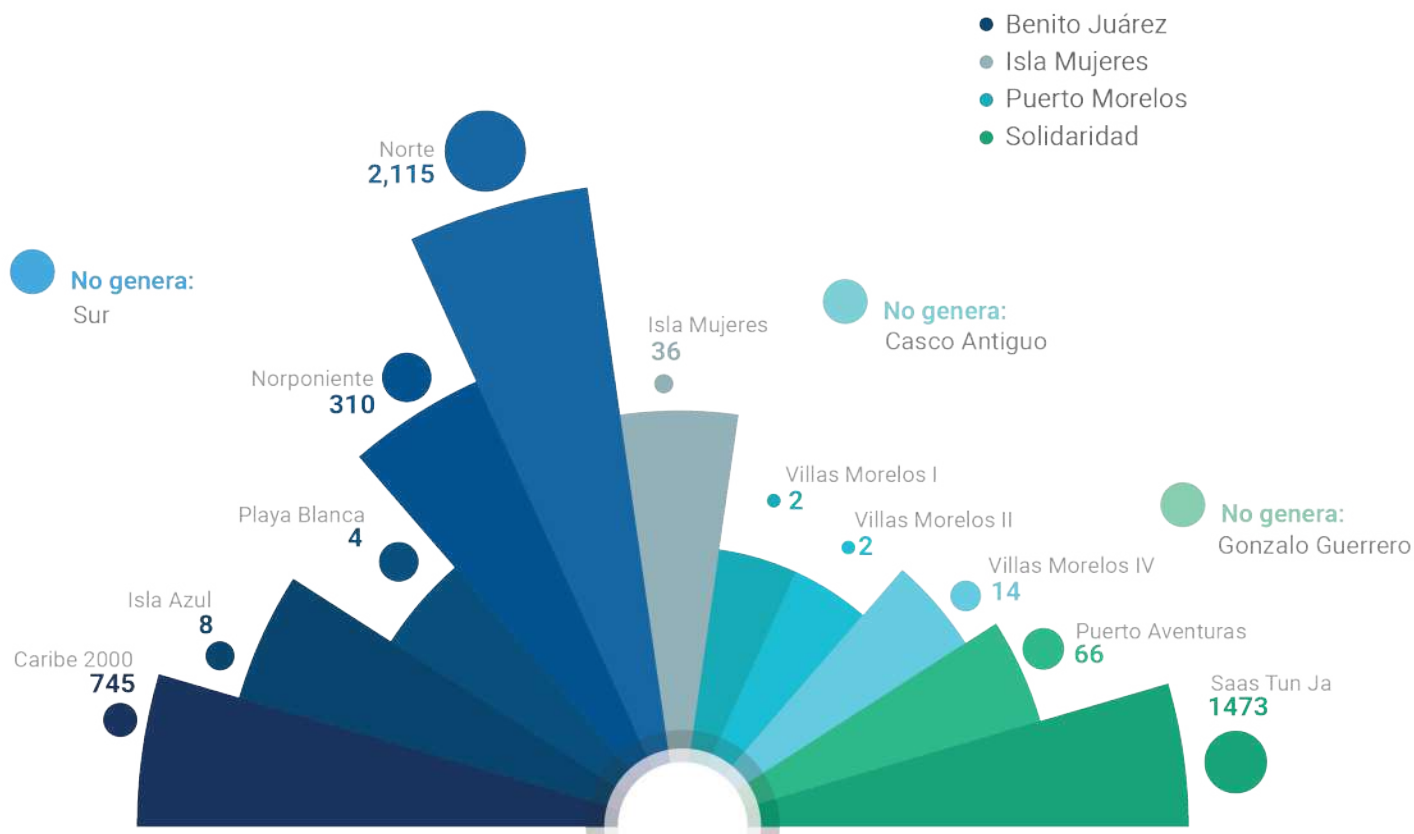
**Puertos Morelos:**



**Isla Mujeres:**



## Toneladas de Lodos Generados en PTARS - Base Secca



Lodos residuales tras ser compactados



## 4. Comercial



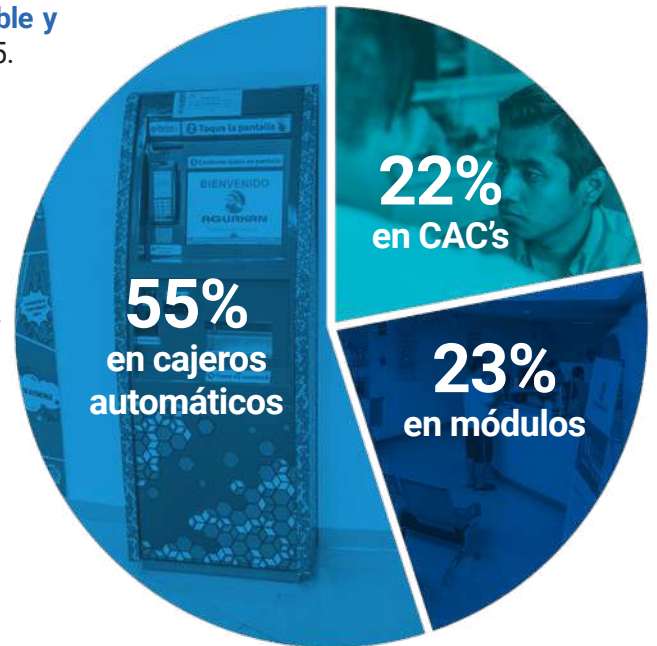
## 4.1 Atención a Clientes

El objetivo principal es la mejora continua para otorgar un servicio que cumpla con las expectativas de nuestros **más de 398 mil clientes** (cifra al cierre de 2018).

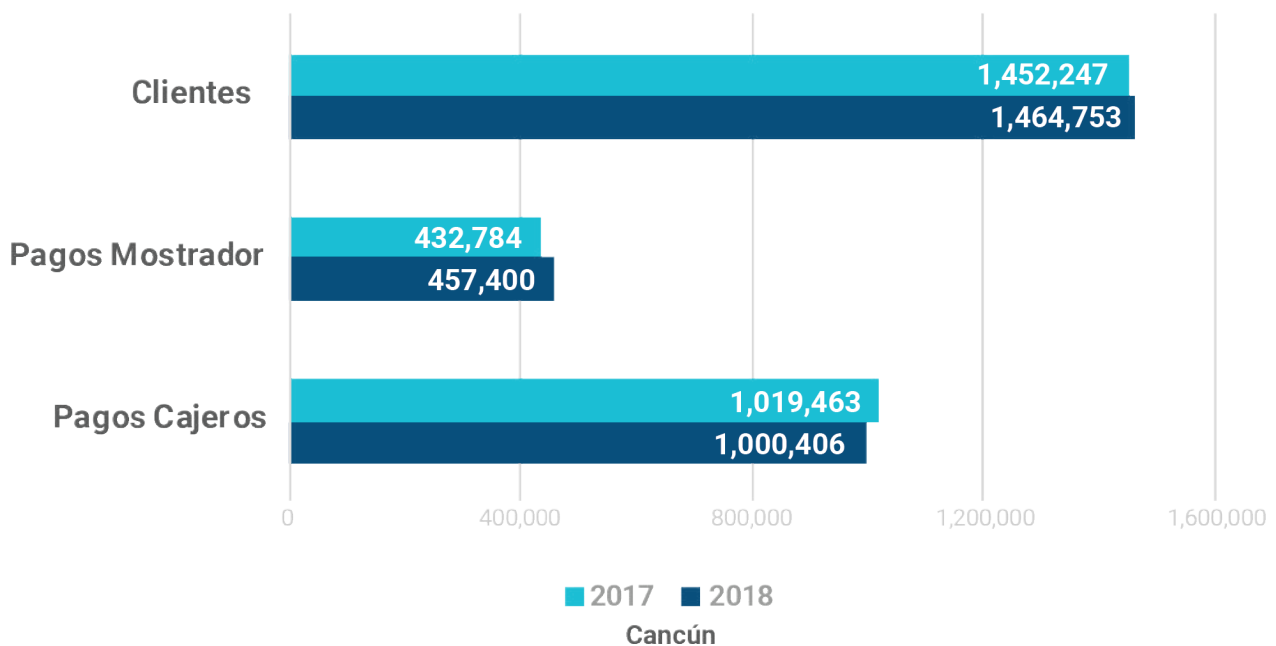
Para ello AGUAKAN amplió la instalación de cajeros, aumentó la cobertura de los **Centros de Atención a Clientes (CAC's)**, modernizó cerca de dos mil metros cuadrados de oficinas para realizar pagos, aclaraciones, contratos, cambio de nombre y convenios; además de contar con horario extendido.

En marzo de 2018 se abrió en el municipio de Solidaridad un nuevo CAC en la zona de Villas del Sol, **aumentando 442% la infraestructura recibida por la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (CAPA)** en ese municipio a inicios de 2015.

Para el cierre del 2018, la **afluencia de clientes a AGUAKAN** se distribuyó de la siguiente manera:



Con el aumento de metros cuadrados de las instalaciones se logró **mejorar el flujo de clientes entre los CAC's**, optimizando los tiempos de atención en la realización de trámites y con la diversificación de las opciones de pagos, resaltando el éxito de la red de cajeros automáticos que mantiene cada año un promedio de uso doble al del pago en mostrador.

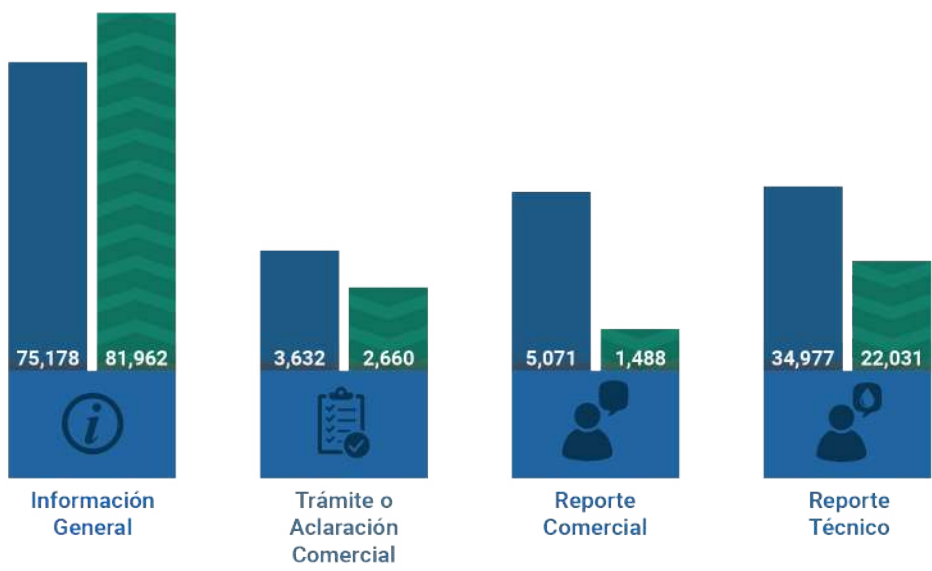


AGUAKAN tiene el compromiso de escuchar y dar respuesta a las necesidades de sus clientes, para ello cuenta con un **Centro de Atención Telefónica**, a través del cual se gestionan diversas consultas comerciales y técnicas las **24 horas, los 365 días del año**.

\*IVR. La **Respuesta de Voz Interactiva** o **IVR** es una tecnología de telefonía que le permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de opciones o respuestas precargadas en el menú.



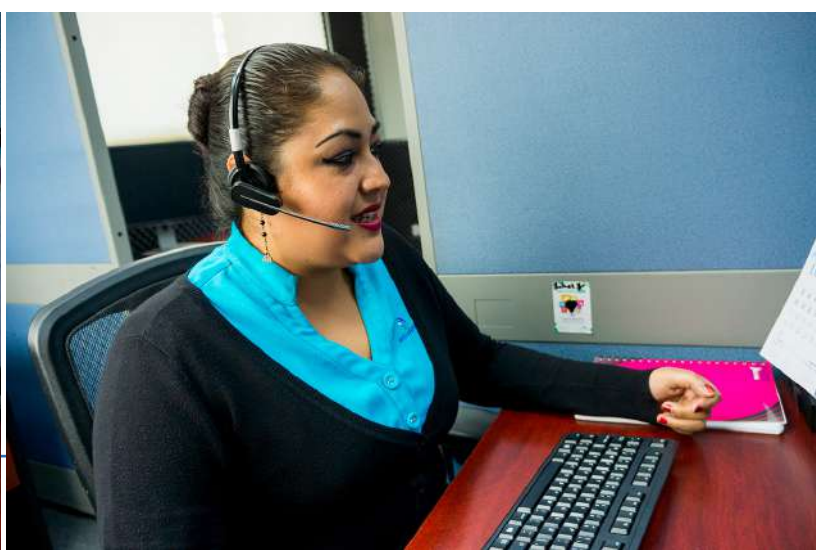
**Temas en Llamadas atendidas:**



Total de Llamadas en 2017  
**299,930**

Total de Llamadas en 2018  
**318,906**

■ 2017  
■ 2018



## 4.2 Evaluación del Servicio

Para AGUAKAN la opinión de sus clientes es fundamental pues permite **identificar las áreas de oportunidad** y, por otra parte, **confirmar si las acciones realizadas hasta el momento son las adecuadas**.

En este sentido, **la empresa contrató a especialistas en investigación de mercados** para realizar sondeos de opinión en calle, donde fuera posible **saber las expectativas de los clientes y su nivel de satisfacción con los servicios**.

**Durante los años 2017 y 2018 se realizó una encuesta anual a través de las empresas Lexia y Nielsen** respectivamente, con la participación de **mil personas en el primer año y casi dos mil en el segundo**, obteniendo los siguientes resultados:



**9 de cada 10 personas** consideran que **diario reciben agua limpia en su hogar**.



**80,000 personas** saben que **AGUAKAN no establece las tarifas**.



**9 de cada 10 familias** están **satisfechas** por siempre tener agua en sus hogar.



**Más de 500 mil personas** consideran que pagan lo justo por su servicio de agua potable.



**8 de cada 10 personas** están **satisfechas con la atención recibida**.





CAC Cruz de Servicios en Playa del Carmen

Aunado a estas acciones, para detectar constantemente las necesidades del cliente, desde 2018 se realiza una **encuesta de satisfacción en los Centros de Atención** de la concesionaria, enfocada en conocer la relación con la empresa y su percepción respecto a la calidad en el servicio, la atención brindada, los tiempos de espera, horarios de atención, utilidad de los cajeros automáticos, entre otros.

### Resultados:



Satisfecho con la empresa  
Positivo



Atención brindada  
Satisfecho



Tiempo de espera  
Positivo (1-5 min)



Horario CAC's  
Muy satisfecho



Trámite con mayor demanda  
a realizar en el CAC  
Convenio de pago



Cajeros automáticos  
Muy útil



Proceso Aclaración  
Bueno

Base de clientes encuestados en CAC's: 2,539

## 4.3 Canales Alternativos de Comunicación

Además de las vías tradicionales de comunicación **AGUAKAN** cuenta con **canales alternativos para mantener contacto con los clientes** que usan la tecnología y esperan una respuesta inmediata.



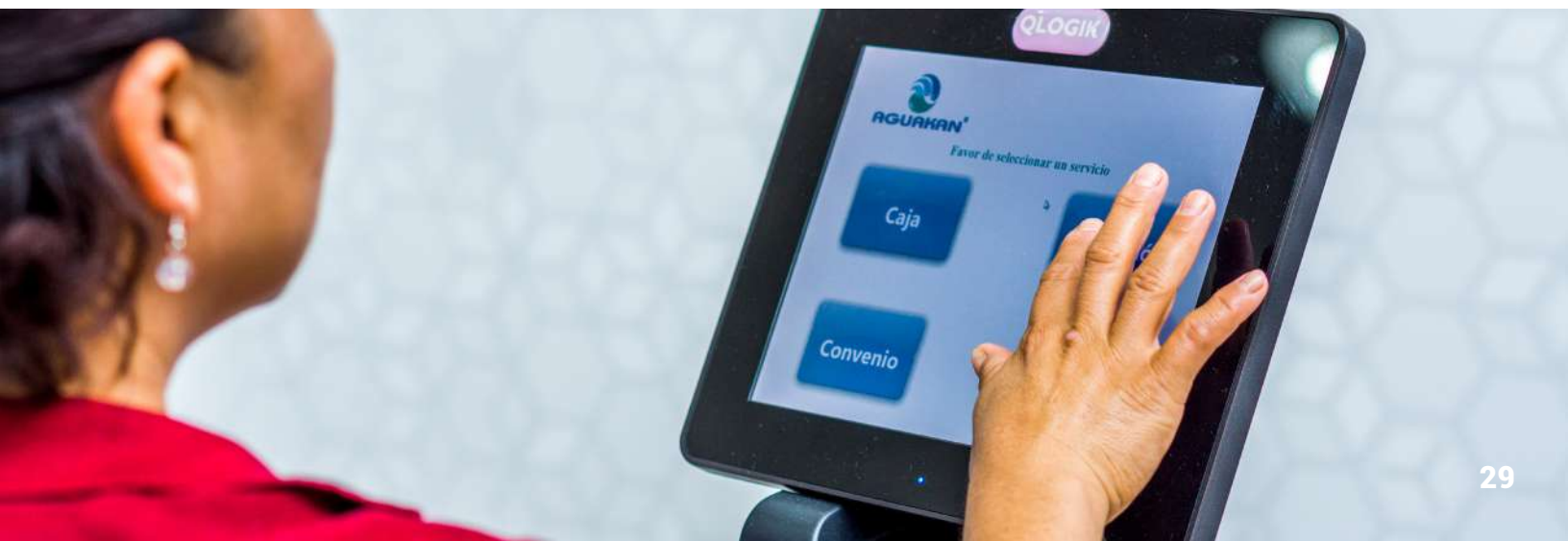
### Redes Sociales

Al ofrecer un servicio básico a la población **se ha vuelto fundamental para AGUAKAN el uso de las redes sociales** como canales interactivos de atención e información que funcionen las **24 horas los 365 días del año**, ya sea para **canalizar reportes o resolver inquietudes** particulares de cada cliente, forjando una comunicación bidireccional más estrecha.

Durante el 2018 se recibieron **mil 200 reportes a través de las cuentas oficiales**, siendo los temas más recurrentes la solicitud para **reparación de fugas, falta de agua y baja presión en algunas zonas**

### Correo Electrónico y Suplementos

Como medida alternativa, se reforzaron otros canales de comunicación como el correo electrónico, mensajes de texto y cartas a domicilio para informar a los clientes con avisos oportunos relacionados a su pago o posibles afectaciones en el servicio.



## 4.4 AGUAKAN y la Comunidad

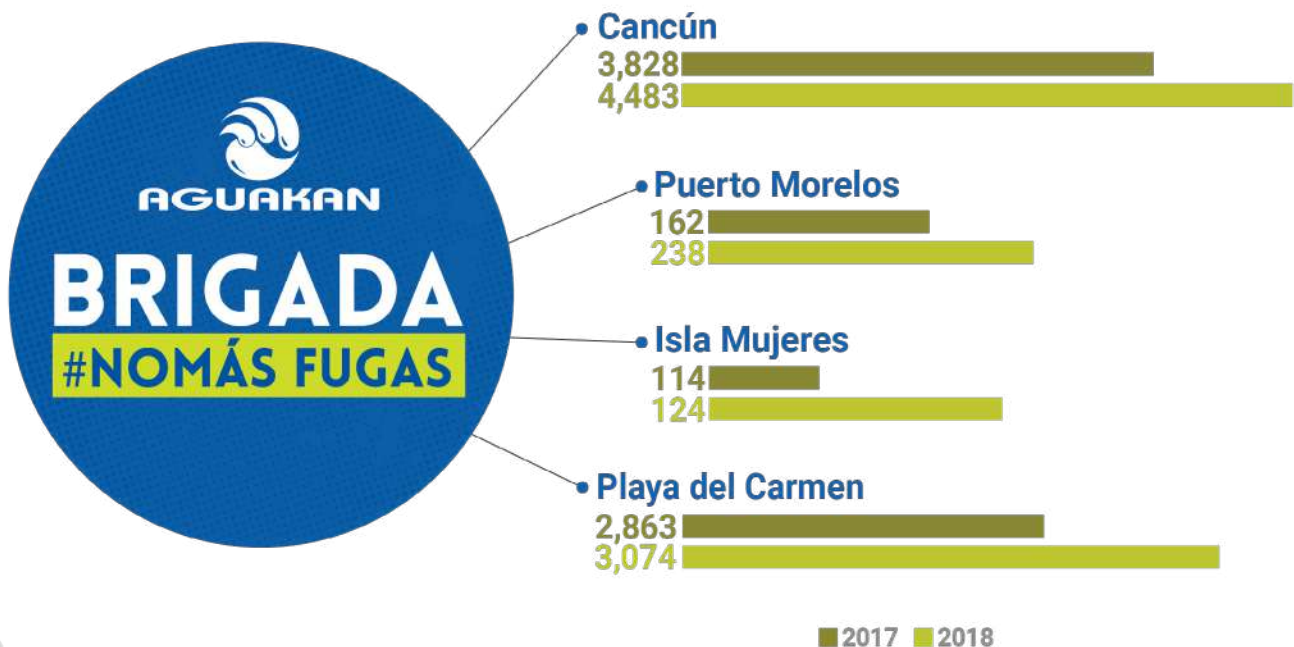
### No Más Fugas

Es un programa gratuito que empezó a implementarse desde  **finales de 2016**  como  **medida de apoyo a los clientes domésticos**  que presentan altos consumos derivados de  **fugas en sus instalaciones** .

Se ofrece en los  **cuatro municipios concesionados**  y aplica para quienes, tras haber sido  **notificados por presentar un consumo elevado irregular**  al habitual, reciben su siguiente  **boleta de pago en color amarillo** , recordándoles la posible fuga en casa y con el importe promediado.

Con la boleta amarilla recibida, la empresa contacta a los clientes para  **programar una visita**  o ellos pueden solicitar que la brigada acuda a su domicilio, donde un supervisor revisará el  **medidor, línea externa, tinaco o cisterna**  para  **detectar posibles fugas** .

**Durante el 2017 se visitaron casi siete mil clientes** , detectando el mayor número de fugas en la  **cisterna** , mientras que en el  **2018 fueron atendidos cerca de ocho mil** , quienes contaron con la asesoría de la concesionaria.





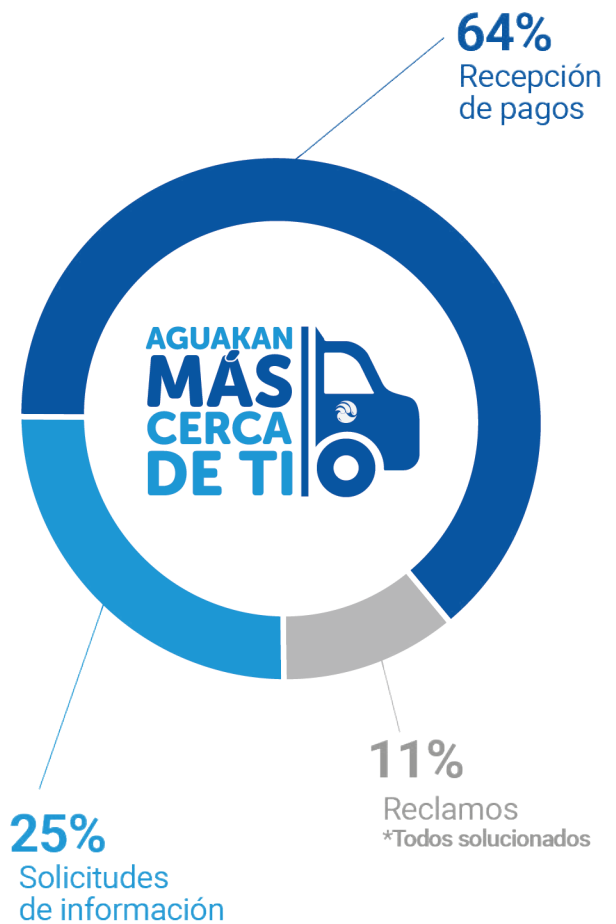
## AGUAKAN más cerca de ti

Este proyecto consistió en **una gira por las colonias de Playa del Carmen** para **evitar rezagos en materia de atención** e **impactar positivamente con soluciones efectivas en beneficio de la comunidad**, esto como parte del compromiso acordado con el gobierno municipal para atender las solicitudes ciudadanas.

Además en algunas colonias se ofrecieron gratuitamente **charlas de interés** sobre el **ciclo urbano, cuidado del agua y protección al medio ambiente**, con el fin de resolver dudas generales del servicio.

Con esto se dio un **paso importante para contribuir al bienestar social** a través de un mejor servicio a los más de **90 mil clientes en Solidaridad**, con base en la participación ciudadana y atención a sus necesidades.

En el **2018** se visitaron **20 colonias** donde fueron atendidos **560 casos**:



## Convenios de pago y apoyo a grupos vulnerables

Como parte de su **compromiso social enfocado en brindar múltiples opciones de apoyo**, AGUAKAN mantuvo activos distintos **esquemas dirigidos a clientes en condiciones económicas complejas**, a quienes les ofreció alternativas de pago relacionadas a su servicio.

Aunque la concesionaria no fija las tarifas, siempre ha trabajado en **desarrollar estrategias puntuales en beneficio de sus clientes**, por ello durante **2017 y 2018** ayudó a más de **40 mil familias** a través de convenios de pago y descuentos a **clientes en condiciones precarias, discapacitados y personas de la tercera edad**; además de contar con una base de datos segmentada por nivel socioeconómico para ofrecer la mejor solución acorde a cada situación.

Durante el 2018 se planteó la necesidad de adaptar la figura de **gestores de cobranza** a los procesos de recaudación, lo cual ha permitido a los clientes obtener propuestas personalizadas con convenios de pago u otras opciones, motivando así el **acercamiento a los Centros de Atención para regularizar su adeudo**.

Desde de sus inicios, la empresa se ha preocupado en el desarrollo de los sectores de menor ingreso y colectivos vulnerables en la comunidad, para contribuir a brindarles una mejor calidad de vida, integrando todos sus recursos técnicos y comerciales para hacerlo realidad.



## Aclaraciones y solicitudes de clientes

Las quejas presentadas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) fueron en su mayoría por percepción de alto consumo, donde se les demostró a los clientes el correcto funcionamiento de los medidores y se realizaron todas las pruebas técnicas necesarias, tanto en campo como en el laboratorio de verificación de la concesionaria, certificado con la **norma internacional ISO 9001:2015**.

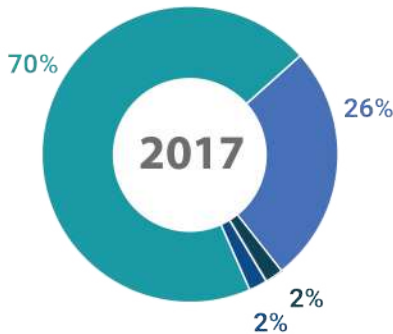
En el **2017** se atendieron **63 quejas** y en el **2018** fueron **107**, **todas conciliadas entre el cliente y la concesionaria**. Los casos canalizados ante Profeco recibieron apoyo por parte de Aguakan a través del programa **No Más Fugas**.



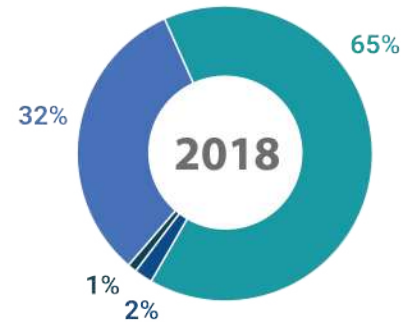


# Instalación de medidores de agua potable

## Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres



2017		2018
1,212	Robo de medidor	944
867	Incremento de cobertura	282
12,025	Nuevos	12,935
32,803	Cambio de medidor	26,485
46,907	<b>Total</b>	40,646



## Solidaridad:

2015

AGUAKAN entra en operación en Solidaridad

Existían más de 10 tipos de medidores generando diferencias en el consumo real vs el leído

2016

Se instalaron **dos tipos de medidores** para asegurar una lectura precisa

Los medidores antes de ser instalados son verificados en el laboratorio de AGUAKAN

2018

El **100%** de los medidores son operados bajo la **NOM-SCFI-012-1194**

Dato curioso

Un medidor tiene en promedio **7 años de vida útil**

AGUAKAN está **facultado para hacer cambio de medidores** con base en el **artículo 96 de la Ley de Agua Potable**

El **cambio de medidor es sin costo** para el cliente

Desde inicios de operación en **Solidaridad** hasta el día de hoy se han cambiado **+ de 48,000 medidores**

**80%** de los **clientes domésticos** consume entre **1 y 10000 litros de agua al mes**

## 4.5 Tecnologías de la información

Los **sistemas informáticos son sumamente importantes para una adecuada gestión del agua**, las tecnologías juegan un rol fundamental para mantener una operación sostenible en el sector hídrico, teniendo como propósito que los proyectos desarrollados impacten positivamente en los factores sociales, ambientales y económicos.

En el 2017 AGUAKAN puso en marcha uno de sus proyectos más significativos en SAP, creado para la conciliación automática de los ingresos y del sistema de ventas X7 con el módulo financiero (**SAP FI**), así como el cumplimiento de los nuevos requerimientos del **Sistema de Administración Tributaria (SAT)** para facturación y contabilidad electrónica.

Este requerimiento derivó en varias etapas desde el análisis, diseño, desarrollo y pruebas para la alineación de los procesos comerciales, contables y fiscales de la empresa, alcanzando los siguientes beneficios:

**Proceso automatizado de recaudación** de valores para contar el dinero en efectivo de manera rápida y exacta.

**Desarrollo de un sistema de consulta de las operaciones comerciales** para identificar, revisar o reenviar las emisiones de comprobantes fiscales CFDI v3.3 y su proceso de timbrado, sin problemas de retrasos en correos electrónicos ligeros.

**Gestión de un mecanismo para la impresión de formatos a partir de una descripción de URL**, permitiendo total movilidad para la descarga y visualización de la impresión en un navegador.

**Creación de referencias de pagos como vínculo para rastrear un depósito** realizado por el cliente y su aplicación inmediata en el sistema de AGUAKAN.

### AGUAKAN Móvil

Interesados en agilizar la comunicación con los clientes que reciben los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en los municipios de Benito Juárez, Puerto Morelos, Isla Mujeres y Solidaridad en Quintana Roo, **en 2017 AGUAKAN lanzó al mercado su aplicación móvil gratuita**, apuesta tecnológica orientada a fortalecer la atención al cliente con información actualizada, noticias y avisos instantáneos de interés para la comunidad.

**Disponible para dispositivos iOS y Android**, la aplicación de AGUAKAN ha permitido a los clientes comunicarse con la empresa así como conocer a detalle los movimientos de sus contratos, posibilidad que se incorpora a la gama de múltiples servicios que pueden ser administrados desde la palma de su mano y en la cual no podía quedar fuera la gestión del consumo de agua.



La aplicación fue creada sobre tres pilares principales:

- Brindar a los usuarios la oportunidad de **cargar la lectura de sus medidores, estimar el consumo** y saber al momento si se encuentra **dentro de su promedio regular**.
- **Pagar** de una forma más **veloz y eficiente**.
- **Reportar una fuga** o un **problema relacionado al servicio** en cualquier parte de los municipios atendidos. **Cada imagen enviada tiene un dato georreferenciado** y permite que la empresa resuelva los casos.

Cabe destacar que la aplicación, la cual tuvo más de **39 mil descargas en su primera versión**, formó parte de todas las acciones comerciales de AGUAKAN previstas para 2017 – 2018, como fue la **incorporación de un sistema de encuestas y un software especial para administrar las filas en sus centros de atención**, mismo que ha optimizado los tiempos de espera y otras tareas programadas.

La tecnología es una herramienta indispensable que ha acompañado a AGUAKAN desde el inicio de sus operaciones y **con esta aplicación la concesionaria refrendó su compromiso de mantenerse a la vanguardia en el sector a nivel nacional e internacional**, con plena orientación a la satisfacción del cliente.





## 5. Recursos Humanos

Para lograr una distribución de agua potable que cumpla con los estándares de calidad óptima, cantidad adecuada, presión necesaria y constante para llevarla a todos los hogares, **AGUAKAN cuenta con más de 1,000 profesionales** comprometidos con esta labor.

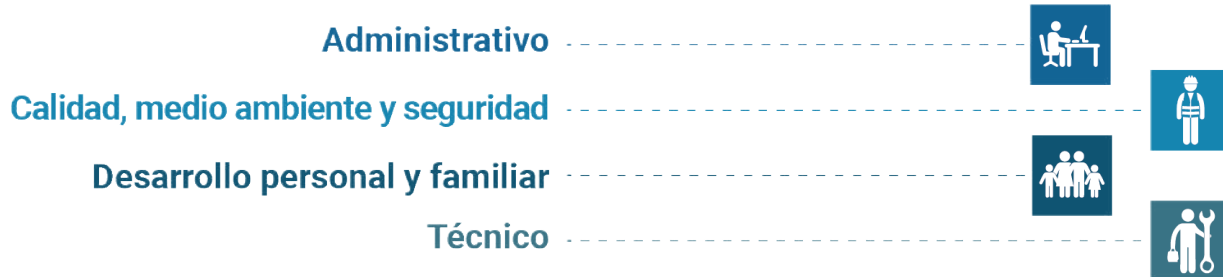
En línea con el crecimiento poblacional de los municipios donde opera, **durante el 2017 se realizaron 130 contrataciones y 170 durante 2018.**

## 5.1 Capacitación

Uno de los mayores objetivos de la **gerencia de Recursos Humanos** es lograr que los colaboradores cuenten con los **niveles de competencia óptimos** para el desempeño de sus funciones en el puesto de trabajo.

Tan solo **en el 2018 se brindaron casi 21 mil horas de capacitación alcanzando a 3,900 participantes**, superando considerablemente las cifras del 2017, año en el que la formación se otorgó a más de 3,500 personas durante 17 mil 62 horas.

Durante este periodo se desarrollaron **acciones de capacitación en cuatro segmentos principales:**



**La capacitación al personal profesionaliza y avala a instructores internos** quienes replican sus conocimientos entre los compañeros de trabajo, como un factor fundamental para consolidar los procesos de aprendizaje, **incrementar la productividad y mejorar el desempeño**, factor clave para la obtención de las certificaciones y reconocimientos con los que cuenta AGUAKAN en materia ambiental y de calidad.

	Eventos		Participantes		HHC*	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Administrativo	35	62	502	953	5,799	6,223
Calidad, medio ambiente y seguridad	115	117	1,932	1,173	5,101.5	3,757.5
Desarrollo personal y familiar	35	80	658	1,527	3,194	9,345
Técnico	47	23	486	255	2,968	1,618
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>282</b>	<b>3,578</b>	<b>3,908</b>	<b>17,062.5</b>	<b>20,943.5</b>

\*Horas Hombre de Capacitación

## 5.2 Desarrollo Profesional y Compensaciones

Durante el 2018 AGUAKAN comenzó la gestión de un **proyecto de competitividad salarial** para analizar la posición de la concesionaria a nivel nacional y con esto sentar las bases para compensar a los colaboradores conforme a su talento y contribución a la mejora de los resultados operativos y financieros de la empresa.

Los gerentes promueven y validan los resultados del personal a su cargo con el fin de contar con las técnicas necesarias, las cuales permitan la continuidad de los procesos.

Con lo anterior, **AGUAKAN busca situarse como una compañía consolidada con sueldos competitivos**, que le permite **atraer y retener talento con mayor potencial**.



## 5.3 Educación Formal

AGUAKAN cuenta desde hace años con un **programa de primaria y secundaria**, donde se busca disminuir el rezago educativo del nivel básico de algunos colaboradores. Se imparte en las instalaciones de la empresa y cuenta con el apoyo del **Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos (IEEA)**.

A la par se cuenta con el esquema de **preparatoria abierta** en colaboración con el **Subsistema de Bachillerato Estatal**, dentro del cual se inscribieron **más de 30 colaboradores en el último año**.

Además **se establecieron convenios** con instituciones educativas para brindar la oportunidad de obtener **descuentos sobre colegiaturas para nivel superior y posgrados**, beneficiando a **más de 15 colaboradores tan sólo en 2018**.

De igual manera el **Taller de Cómputo**, dirigido al personal operativo de la empresa, tuvo un gran alcance dentro del capital humano, ya que les permitió conocer herramientas digitales en beneficio de su **desarrollo tanto personal como profesional**.



## 5.4 Integración

Como parte de los programas para fomentar el desarrollo socio-cultural y recreativo, cada año AGUAKAN realiza proyectos que contribuyan a la estabilidad y sentido de pertenencia de los colaboradores con la empresa; dentro de estos se encuentran la celebración de efemérides y fechas especiales como el Día de Reyes, Día de la Mujer, Día del Niño, Día de las Madres, Día del Padre y Día de Muertos, entre otros.

**Durante 2017 – 2018 se festejaron estos eventos con más de 2,500 personas entre colaboradores y sus familiares.**

De igual manera se fomentó entre el personal una forma de vida más activa y saludable a través de actividades deportivas como el Torneo de Fútbol y la Carrera AGUAKAN; eventos en los cuales compartieron tiempo de calidad con sus familias, promoviendo así la integración con sus parejas e hijos y compañeros de trabajo en un ambiente distinto al laboral y al de su hogar.

**Los uniformes de trabajo además de dar sentido de pertenencia al colaborador, garantizan la seguridad y formalidad que realiza cada uno de los miembros de la empresa.**



Porcentaje de uniformes entregados en el periodo 2017-2018



The image is a composite of two aerial photographs. The top photograph shows a coastal town with a mix of residential buildings and a large, irregularly shaped pond or lagoon. The town is situated on a narrow strip of land that tapers towards the sea. The bottom photograph shows a wastewater treatment plant (WWTP) located on a coastal area. The plant features several large circular aeration tanks and rectangular clarifiers. A road runs alongside the plant, and a sandy beach is visible to the right. The water is clear and blue, indicating a healthy marine environment.

# 6. Cuidado y Preservación del Medio Ambiente



## 6.1 Certificados: Calidad Ambiental y Certificado Verde

Por quinta ocasión, en 2018 AGUAKAN obtuvo el **Certificado de Calidad Ambiental** otorgado por la **Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (Profepa)**, al demostrar su desempeño ambiental en la operación del sistema del agua en materia de aire, ruido, agua, suelo, subsuelo, residuos, energía, vida silvestre, recursos forestales, riesgo y gestión ambiental, logrando **mantener desde 2007 su permanencia en el Programa Nacional de Auditoría Ambiental**.



Este logro se debe al trabajo continuo de la concesionaria enfocado en mantener altos estándares de calidad en todos sus procesos, lo cual se tradujo en ser calificados con uno de los mejores niveles de desempeño por conseguir resultados superiores a los solicitados por ley; además de implementar indicadores de desarrollo en gestión ambiental y programas puntuales de responsabilidad social.



Por segunda ocasión se recibió el **Certificado Verde** por parte de la **Procuraduría de Protección al Ambiente de Quintana Roo (PPA)**, al cubrir satisfactoriamente los requerimientos establecidos en la legislación actual y realizar prácticas ambientales sustentables en la operación diaria.

Cabe destacar que **la aplicación al Certificado Verde es un proceso voluntario**, el cual conlleva una gran responsabilidad al asegurar un estricto cumplimiento de la legislación ambiental del estado y de la federal, remarcando la labor de la empresa en términos de autorregulación y seguimiento de estándares de calidad.

## 6.2 Manejo Integral de Residuos

AGUAKAN mantiene planes y **programas para el manejo integral de los residuos que genera**, destacando acciones de capacitación, separación, transporte, almacenamiento temporal, valorización y disposición final en sitios autorizados y la aplicación de estrategias, políticas y criterios para reducir, reusar y reciclar los residuos.

Gracias a estas acciones se cuenta con **autorización estatal de los Planes de Manejo de los Residuos de Manejo Especial para las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales**, de los registros como **microgeneradores de Residuos Peligrosos ante la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)**, convenios con **acopiadores autorizados por la Secretaría de Ecología y Medio Ambiente (SEMA)** para recolección de reciclables, **contratos con empresas especializadas en Residuos Peligrosos** y participación permanente en programas municipales de **RECICLATÓN**.

## 6.3 Sistema de Gestión Ambiental

AGUAKAN asume la responsabilidad de incorporar a su mecanismo de gestión la ética ambiental, propiciando que ésta se haga extensiva a todas las actividades; para ello mantiene un **Sistema de Gestión Ambiental (SGA)**, con base en la norma internacional **ISO 14001:2015**, adoptando su **Política Ambiental** con el fin de fomentar buenas prácticas, reducir impactos negativos y contar con el cumplimiento legal en todos sus procesos.

## 6.4 Manejo de Gas Cloro

En los procedimientos de desinfección del agua potable y del agua residual tratada se utiliza gas cloro, por lo cual la empresa, en atención a las **disposiciones legales y como medida de prevención de posibles afectaciones al medio ambiente**, mantiene activos los **Programas de Prevención de Accidentes, Estudios de Riesgos Ambientales** registrados ante la **SEMARNAT**, **sistemas lavadores de gases “Scrubber”** en casetas de cloración, programas permanentes de capacitación en manejo, transporte y atención de emergencias de gas cloro y un Centro de entrenamiento en cloración.

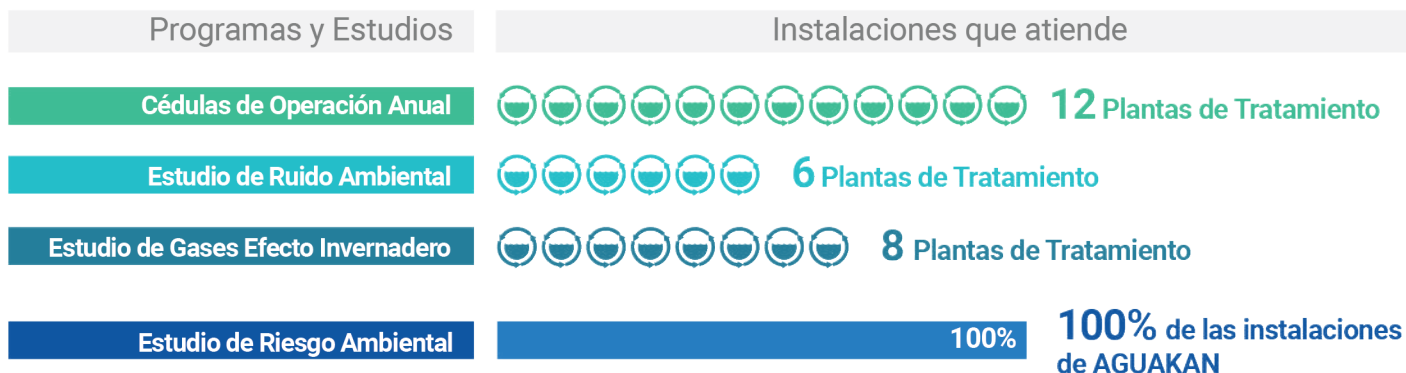


Sistema “Scrubber” en la PTAR Norte

## 6.5 Impacto Ambiental

Se obtuvo la **autorización condicionada por 50 años** de la resolución del **Manifiesto de Impacto Ambiental (MIA) para los Sistemas de Agua Potable, Alcantarillado, Saneamiento y Tratamiento de Aguas Residuales**, abarcando el total de las instalaciones actuales y en desarrollo en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Solidaridad, donde opera la concesionaria.

## 6.6 Programas y Estudios Ambientales



## 6.7 Vivero

AGUAKAN mantiene un vivero destinado a la siembra y producción de germoplasma de calidad para la propagación de especies de vegetación nativa de la región.



Planta	Cantidad
Palma Chit	<b>820</b>
Palma Xiat	<b>3</b>
Akitis	<b>55</b>
Zapote	<b>60</b>
Tres Marías	<b>110</b>
Majagua	<b>72</b>
Pomolche	<b>55</b>
Higo	<b>150</b>
Tulipancillo	<b>109</b>
Álamo	<b>19</b>
Chaca	<b>170</b>
Ciricote	<b>50</b>
Ceiba	<b>1</b>
Taas tab	<b>60</b>

## 6.8 Participación en el Día Nacional de la Preparación y Respuesta a Emergencias Químicas de la PROFEPA



En julio del 2018, por séptima ocasión se realizó la **evaluación del Plan de Respuesta a Emergencias** a través del **Simulacro a Gran Escala por Fuga de Gas Cloro**, en el marco del “**Día Nacional de la Preparación y Respuesta a Emergencias Químicas (DINAPREQ)**” instaurado por la **Profepa**, como parte de los esfuerzos para minimizar los daños al ambiente y a la población derivados de este tipo de siniestros

Durante el evento **participaron más de 60 brigadistas especializados en el manejo de químicos, prevención y combate de incendios, primeros auxilios, entre otros**, quienes se mantuvieron en constante entrenamiento; tan sólo en 2018 recibieron más de **600 horas de capacitación y realizaron prácticas puntuales tres meses antes del simulacro**.



Mediante este ejercicio **AGUAKAN mostró su capacidad de respuesta al poner en práctica un Sistema de Comandos de Incidentes**, estructura aplicada a nivel internacional para atender cualquier tipo de emergencia, la cual ha sido impulsada por el gobierno federal para estandarizarla en nuestro país.

También se trabajó de manera coordinada bajo un **Sistema de Comando Unificado**, el cual involucró a otras instancias como el **Cuerpo de Bomberos de Benito Juárez, Cruz Roja Mexicana, Protección Civil y Seguridad Pública**.



Al evento asistieron representantes del Consejo de Cuenca y Atención a Emergencias de la Comisión Nacional del Agua (Conagua), de la Profepa, la Secretaría de la Defensa Nacional (Sedena), la Secretaría de Marina (Semar) y de la Asociación de Seguridad, Higiene y Protección Civil.

Cabe destacar que **AGUAKAN ha participado activamente desde la primera edición del DINAPREQ realizada en 2012 y es de las únicas cuatro instituciones en Quintana Roo** en inscribirse a la convocatoria con un simulacro de este tipo.

Todos los recursos humanos, técnicos y económicos brindados por la concesionaria para el desarrollo de esta práctica preventiva son muestra de su interés proactivo, enfocado en seguir reforzando sus estándares de calidad y de protección al medio ambiente a través de la mejora continua en sus procesos, poniendo como prioridad el salvaguardar la integridad de sus clientes y de los servicios que ofrece a diario.





## 7. Calidad

## 7.1 Recertificación ISO 9001

Como parte del compromiso de brindar servicios eficientes y operar de forma segura en todos sus procesos, **AGUAKAN logró obtener la recertificación de la ISO 9001:2015**, norma internacional la cual avala la creación de sistemas de gestión de calidad en empresas de todo el mundo.

ISO 9001:2015

**BUREAU VERITAS**  
Certification

N° 00398



La certificación ISO 9001:2015 es otorgada por **Bureau Veritas**, compañía global **presente en más de 100 países**, la cual ratifica que **los laboratorios de agua potable, residual y de verificación de medidores de la concesionaria cumplen con los requisitos exigidos por esta norma** y fueron corroborados mediante auditorías internas y externas, reportes, documentación y aplicación de procedimientos; además de contar con personal altamente capacitado.



Con los resultados obtenidos, **la empresa consiguió por tercera ocasión la recertificación en este rubro** por apegarse a los cambios estructurales de dicha norma, **la primera ocasión fue en 2005 bajo la ISO 9001:2000 y años después con la ISO 9001:2008.**

Cabe señalar que **Bureau Veritas sólo ha acreditado a tres empresas en todo Quintana Roo** con este certificado, proceso al cual la concesionaria aplicó de manera voluntaria, teniendo como prioridad la mejora continua para brindar soluciones integrales a la ciudadanía.



Para AGUAKAN regirse bajo los estándares de la ISO 9001:2015 implica la responsabilidad de **continuar asegurando la calidad del agua potable que distribuye, continuar con el saneamiento de las aguas residuales para inyectarlas totalmente limpias al manto freático y con el correcto funcionamiento de los medidores**, pilares fundamentales para mantener una gestión adecuada en beneficio de la comunidad.

**AGUAKAN se mantuvo en cumplimiento con las normas mexicanas de calidad**, como la modificación a la **NOM 127-SSA1-1994** y la **NOM 179-SSA1-1998** de la **Secretaría de Salud**, garantizando que el servicio ofrecido está dentro de los estándares adecuados.



Para validarlo la empresa cuenta con laboratorios de Control de Calidad de Agua Potable, donde realiza muestreos y análisis de los pozos en zonas de captación, en cárcamos de cloración-distribución y en las plantas desaladoras, además del monitoreo diario de las redes de distribución.



Se tomaron en promedio  
**810 muestras mensuales** para  
análisis microbiológicos

y fisicoquímicos, realizando casi  
**8,000 análisis mensuales** de  
agua potable y residual, en los  
**cuatro municipios** concesionados.

También se realizó el análisis de todos los parámetros de la **NOM 127-SSSA1-1994** que determina los límites permisibles de calidad y tratamiento a los cuales debe someter el agua para su potabilización en los cárcamos donde se concentra la mayor cantidad del líquido almacenado.

Cada semana se realizó un muestreo paralelo con la **Secretaría de Salud a través de la Comisión Federal para la Protección Contra Riesgos Sanitarios (Cofepris)** para supervisar que el agua distribuida cumpliera con los estándares de calidad marcados por la legislación vigente.

Cabe hacer mención que las características fisicoquímicas y microbiológicas se garantizan hasta la llegada a la toma del usuario, ya que es responsabilidad de éste mantener limpia y en buenas condiciones su red hidráulica interna.

El control de calidad de las aguas residuales se realizó en las plantas de tratamiento desde su entrada a éstas, durante el saneamiento y antes de su inyección al manto salino, para corroborar sus características previas y posteriores al proceso.

Se monitoreó el cumplimiento de las principales normas mexicanas aplicables al agua residual:



### **NOM-001-SEMARNAT-1996**

que establece los límites máximos de contaminantes en las descargas de aguas residuales en aguas y bienes nacionales.

### **NOM-004-SEMARNAT 2002**

sobre lodos y biosólidos, que especifica los límites máximos permisibles de contaminantes para su aprovechamiento y disposición final.

### **NOM-052-SEMARNAT-2005**

que establece las características y el procedimiento de identificación, clasificación y los listados de residuos peligrosos.

Estos controles tienen como objetivo **asegurar la eficacia de cada etapa del tratamiento del agua residual**, se analizan los principales contaminantes e indicadores para control de proceso para las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales como son grasas y aceites, fósforo y pH, entre otros.

En los laboratorios con los que cuenta AGUAKAN en Cancún y Playa del Carmen se realizaron cerca de **5,000 análisis mensuales a más de 1,500 muestras recolectadas en las 13 plantas de tratamiento operadas por la concesionaria.**



## 8. Seguridad e Higiene



## 8.1 Estudios y dictámenes de Seguridad Industrial

AGUAKAN dio seguimiento a la medición de las condiciones y agentes de peligro potencial para conservar seguros los ambientes laborales, equipos, maquinaria e instalaciones para el trabajador.



## 8.2 Manuales de Procedimientos para Contingencias de Ciclones o Desastres Naturales

AGUAKAN trabaja de manera preventiva la atención de una emergencia por huracán en los cuatro municipios concesionados al contar con instrumentos técnico-administrativos que permiten agilizar las tareas, delimitar responsabilidades y definir los procesos que deben ejecutarse antes, durante y después de un ciclón, a fin de mantener organizada la estructura interna, establecer los procedimientos de control de riesgos y crisis.

## 8.3 Programas Internos de Protección Civil

Se han establecido acciones de prevención, auxilio y recuperación destinadas a salvaguardar la integridad física de los colaboradores, visitantes, clientes, contratistas, instalaciones, bienes e información vital, mediante la integración de las **Unidades Internas de Protección Civil**, capacitadas para actuar ante la eventualidad de un desastre provocado por fenómenos naturales o humanos.

## 8.4 Equipos de Respuesta a Emergencia



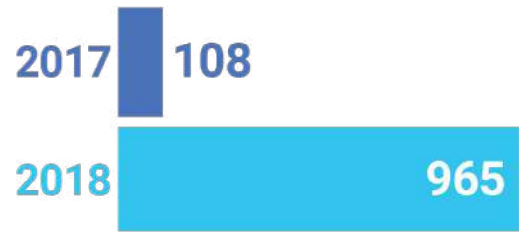
## 8.5 Comisiones de Seguridad e Higiene

En cumplimiento con la **NOM-019-STPS-2012**, AGUAKAN mantiene constituidas **9 Comisiones de Seguridad e Higiene**, el objetivo es prevenir y vigilar que no sucedan incidentes laborales, proponer medidas preventivas, así como investigar las causas de los accidentes y enfermedades.

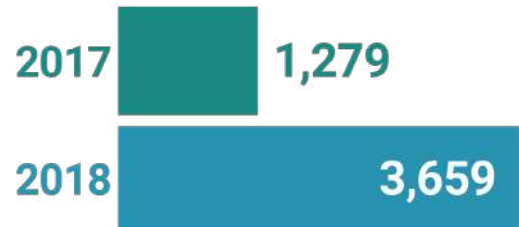
## 8.6 Supervisión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

En AGUAKAN se cuenta con un programa permanente de supervisiones de seguridad, salud laboral y medio ambiente, el cual consiste en el análisis de las condiciones de actos inseguros en el total de las instalaciones para tomar las medidas preventivas pertinentes de protección de los colaboradores.

### Supervisiones



### Entrenamiento y capacitación



## 8.7 Temas de Capacitación en Seguridad e Higiene





## 9. Relaciones con la Comunidad

Como parte de su programa de responsabilidad social, **AGUAKAN ha promovido desde hace más de 10 años la cultura del agua y la educación ambiental**, además de involucrarse activamente con la comunidad a través de proyectos o actividades las cuales inciden positivamente en rubros como la salud y la educación, con lo que ha logrado beneficiar a más de 50 mil personas en los últimos dos años.

Ha realizado diversas alianzas estratégicas las cuales representan una vía práctica para llegar a un mayor número de gente e involucrar a sus grupos de interés, creando en conjunto **modelos alternativos de desarrollo** y un **valor compartido**.

## Aliados:

### Gobierno

- + Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (**CONANP**)
- + Centro de Investigación Científica de Yucatán (**CICY**)
- + Solución Integral de Residuos Sólidos (**SIRESOL**)
- + Direcciones de Ecología Municipales
- + Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (**DIF**)
- + Secretaría de Salud (**SS**)
- + Secretaría de Seguridad Pública (**SSP**)
- + Ka'Yoc Planetario de Cancún
- + Sayab, Planetario de Playa del Carmen

### Iniciativa privada

- + Universidad del Caribe
- + Universidad Anáhuac
- + Universidad La Salle
- + Universidad Interamericana para el Desarrollo (**UNID**)
- + Universidad Tecnológica de Cancún
- + Universidad Politécnica de Cancún
- + Universidad Tecnológica Riviera Maya
- + Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos (**CECyTE**)
- + Colegio de Bachilleres Isla Mujeres
- + Colegio de Bachilleres Puerto Morelos

### Instituciones educativas

- + CEMEX
- + Ultramar
- + Dolphin Discovery
- + Delphinus
- + Karisma
- + Lomas Travel
- + Aquaworld
- + Río Secreto
- + Ópticas Espada
- + Avanti
- + ARSA Caribe

### Organizaciones civiles

- + Ocean Conservancy
- + Amigos de Sian Kaan
- + Fundación Ciudad de la Alegría
- + Fundación por Amor a Leona
- + Banco de Tapitas
- + CRIT
- + Fundación ADO
- + AliaRSE por Quintana Roo
- + Red de Educadores Ambientales (**REA**)
- + Grupo Especializado de Trabajo en Educación, Comunicación y Cultura del Agua (**GETECCA**)

## 9.1 Educación Ambiental

La educación ambiental juega un papel fundamental para AGUAKAN dentro y fuera de la empresa, en este contexto se ha involucrado activamente con la comunidad a través de proyectos que incluyan directamente a las familias quintanarroenses.

Dichas actividades encaminadas al cuidado y preservación del medio ambiente, consisten en diversos programas sociales que abarcan desde niños de preescolar hasta universitarios y adultos recibiendo capacitación en sus espacios de trabajo.

Se educa a la población sobre el valor del agua, el costo económico de su extracción, distribución y tratamiento, así como las medidas necesarias para cuidar el agua y el medio ambiente.

## 9.2 Programas Principales



### Gira del Agua

Visitas a escuelas de kínder, primaria y secundaria para enseñar a los chicos la importancia del agua y a mejorar su relación con el medio ambiente.



### Puertas Abiertas

Estudiantes de preparatoria, universitarios, ONG's, empresas e instancias de gobierno acuden a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales, Laboratorios de Calidad del Agua y Verificación de Medidores para conocer el ciclo del servicio y comprender la complejidad de hacer llegar el agua a los hogares.



## Educación ambiental para adultos

Se imparten pláticas a colaboradores en sus lugares de trabajo sobre el cuidado del agua y medio ambiente, promoviendo un uso responsable de los recursos naturales en las actividades laborales y personales.



## Cine en tu colonia

Fortalece el programa de Cultura del Agua al proyectar películas y documentales ambientales, brindando un espacio de esparcimiento gratuito y de formación.



## Huertos educativos

Plan integral para la construcción de huertos ecológicos en pro del buen uso del agua, con una educación incluyente y una alimentación saludable.



Universidad Politécnica de Cancún  
2017 (Cancún)



Colegio de Bachilleres  
2017 (Isla Mujeres)



Asociación Civil Por Amor a Leona  
2017 (Leona Vicario)



Universidad Tecnológica Riviera Maya  
2018 (Playa del Carmen)



## Rehabilitación de espacios públicos

Se busca, a través del arte, destacar en murales el patrimonio natural, cultural e histórico del estado, dando mayor visibilidad a puntos clave de las ciudades.

## Rally del Agua

Al margen de promover la preservación del planeta, **AGUAKAN** ha organizado por más de 10 años el Rally del Agua, competencia enfocada en concientizar sobre el cuidado del agua y medio ambiente, generando el conocimiento a través de actividades educativas y lúdicas dirigidas a jóvenes entre 16 y 18 años, generación clave como agente de cambio en la sociedad, en la cual es indispensable que comprendan y adopten prácticas puntuales para un consumo responsable, que revierta o minimice el impacto generado en el entorno.

Se ponen a prueba:

- Destreza
- Agilidad
- Fuerza
- Conocimiento
- Trabajo en equipo





## Rally del Agua

Involucra a diversos sectores como gobierno, organizaciones de la sociedad civil, iniciativa privada, instituciones educativas y a la población en general.



## Resultados:



10 años  
de práctica  
continua



Más de 700  
participantes



Más de 600  
colaboradores  
en el staff



Más de  
60 alianzas  
con empresas



Más de  
80 alianzas  
con instituciones  
educativas



En 2018 el Rally del Agua recibió mención honorífica en el Reconocimiento a las Mejores Prácticas de RSE, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), por impactar positivamente en la comunidad, promover la responsabilidad social a todos los niveles y contribuir a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** establecidos por Naciones Unidas.

## Limpeza de Playas

AGUAKAN participó en la “**Limpeza Internacional de Costas y Cuerpos de Agua**” organizada por Ocean Conservancy, evento de trascendencia mundial y el más importante de este giro en Quintana Roo, en el cual **también donó más de 200 playeras** para las actividades y fue reconocida por el gobierno del municipio de Solidaridad por su destacada participación.



## Reciclaje social

AGUAKAN emprendió un **programa de recolección, almacenamiento y reciclaje** para apoyar a diversas causas en la comunidad:

- + **80 kilos donados de tapas de plástico** donadas durante 2018 al Banco de Tapitas para apoyar a niños con algún tipo de cáncer
- + **10 mil empaques de aros de plástico** para la elaboración del árbol de Navidad en 2017
- + **1,400 bolsas de plástico** para el árbol de Navidad en 2018



## 9.3 Promoción de Salud y Educación

### Cáncer de mama

Durante octubre, mes de la Lucha contra el Cáncer de Mama, AGUAKAN implementa año con año una campaña para hacer frente a esta enfermedad con actividades estratégicas enfocadas en tres líneas de acción: concientización, detección y atención temprana; jornadas donde la población ha tenido la oportunidad de informarse a través de expertos en el tema y recibir pases gratuitos para realizarse los estudios clínicos.

### Cáncer de próstata

Desde 2017 comenzó una campaña a realizarse cada noviembre para reforzar la cultura de prevención del cáncer de próstata; se otorgaron estudios clínicos, charlas preventivas con especialistas en el tema e incluso testimoniales de sobrevivientes para difundir y permear el mensaje de otra manera.

### Becas escolares

Mediante el programa **Padrinos de Mano Amiga**, de la **Fundación Ciudad de la Alegría**, que promueve a través de la educación el desarrollo integral de niños y jóvenes con menos oportunidades, la **concesionaria apoyó durante los últimos dos años a estudiantes de primaria cubriendo toda la colegiatura del ciclo escolar y los materiales de trabajo necesarios para cada uno**; además de hacer un acompañamiento puntual, llevándoles dinámicas lúdicas sobre el cuidado del agua y celebrando con ellos fechas especiales como Día del Niño y Navidad.



## 9.4 Eventos Destacados

### Congreso Mundial del Agua

Con el fin de contribuir a la construcción de un **foro estratégico que genere un análisis, avances y decisiones fundamentales a nivel internacional en torno al agua**, AGUAKAN participó en el **XVI Congreso Mundial del Agua**, el cual se realizó bajo el eje “Vinculando la Ciencia y la Política” del 29 de mayo al 02 de junio de 2017 en Cancún, donde **la concesionaria mostró su capacidad operativa y experiencia consolidada por más de 20 años en la gestión del vital líquido.**

Durante el foro, **celebrado en un momento decisivo de la agenda global del agua**, la operadora intervino con dos ponencias dirigidas a comprender y añadir valor al sector: una sobre **‘Sistemas de abastecimiento continuo de agua en México’** impartida por Rodolfo Delgadillo, representante de Grupo Mexicano de Desarrollo (GMD), empresa de la cual AGUAKAN es subsidiaria.

La segunda ponencia, titulada **‘Educación Ambiental para Adultos desde la investigación, acción-participativa’** ofrecida por Alejandra Mayorga, responsable de Relaciones con la Comunidad, estuvo basada en un programa de capacitación de buenas prácticas ambientales para adultos en su área de trabajo, con la colaboración de la **Red de Educadores Ambientales (REA)** y la concesionaria como empresa piloto.



En el Congreso participaron exponentes relacionados a la gestión del agua a nivel global tales como el **Consejo Mundial del Agua, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO por sus siglas en inglés), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS), etc.**

## Primer Foro Estatal de Educación Ambiental

En 2018 AGUAKAN formó parte del **Primer Foro Estatal de Educación Ambiental en Quintana Roo**, realizado en la Universidad del Caribe, donde se presentaron las diferentes actividades que ha impulsado la empresa en materia de educación ambiental y cuidado del agua, pilares de su programa de responsabilidad social para generar un círculo virtuoso con la comunidad, basado en el conocimiento y en las mejores prácticas para incrementar su calidad de vida.

La concesionaria participó en el panel **“Sociedad Civil, Iniciativa Privada y Comunidades”** en el que expuso los programas y proyectos encaminados a fomentar el cuidado y preservación del recurso hídrico, dirigidos principalmente a niños y jóvenes en los municipios donde opera: **Benito Juárez, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Solidaridad**.

El evento corrió a cargo de la **Comisión Nacional del Agua (CONAGUA)**, el **Grupo Especializado en Educación, Comunicación y Cultura del Agua (GETECCA)**, la **Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (CAPA)**, el **Consejo de Cuenca de la Península de Yucatán (CCPY)**, el **Ayuntamiento de Benito Juárez** y otras instancias ambientales.

## Segundo Foro de RSE

Con el propósito de seguir promoviendo la cultura de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Quintana Roo, durante noviembre de 2018 se llevó a cabo el **Segundo Foro de RSE** gestionado por el **Comité Promotor Aliarse**, involucrando a diversos organismos locales.

Durante el evento **AGUAKAN** presentó el **Rally del Agua dentro del panel de mejores prácticas de responsabilidad social**, donde diferentes empresas demostraron cómo sus programas generan un impacto positivo en sus públicos de interés, contribuyendo al éxito del negocio, respondiendo y/o resolviendo alguna expectativa social a través de alianzas intersectoriales, la promoción del consumo responsable, el voluntariado corporativo, entre otras.

Se contó con la presencia de representantes de la **Red de Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en México**, del **Consejo Directivo del Cemefi** y de **Acción Social Empresarial**; además de realizar la entrega simbólica del **Distintivo ESR** a las **37** empresas quintanarroenses que lo recibieron ese año.






## Distintivo ESR

Como resultado del cumplimiento satisfactorio de normas y principios referentes a la responsabilidad social, económica y ambiental, **AGUAKAN obtuvo en el 2018 el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)**, el reconocimiento más importante en este ámbito a nivel nacional, otorgado por el **Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi)** y la **Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)**. Cabe destacar:

 **AGUAKAN es la única concesionaria del sector hídrico en México en ostentar el Distintivo.**

 **Sólo 876 grandes empresas en el país obtuvieron el Distintivo ESR en 2018, AGUAKAN es una de ellas.**

 **Ocupó el lugar 163 de 465 en el ranking de empresas con el Distintivo, en el rango de 1 a 5 años.**

 **Es una de las únicas 40 empresas en Quintana Roo en ostentarlo.**



## Comité Interno de Responsabilidad Social Empresarial

En 2018 se estableció el **Comité Interno de RSE de AGUAKAN**, creado para fortalecer la labor de la empresa a través de propuestas, prácticas, programas y/o proyectos sostenibles en tres aspectos fundamentales: el económico, social y ambiental.

Desde entonces, el Comité funciona como **un espacio para el diálogo, intercambio de ideas y acciones que beneficien a todos los actores** y entorno de las comunidades donde opera la empresa, con base en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030.

El grupo está conformado por **colaboradores de la gerencia Comercial, Planificación y Proyectos, Seguridad Industrial y Medio Ambiente, Recursos Humanos y la Coordinación de Comunicación y Relaciones con la Comunidad.**



## Comité Promotor de la Responsabilidad Social en Quintana Roo (AliaRSE)

Es en esencia la **suma de voluntades del sector empresarial socialmente responsable**, comprometido por cumplir de forma integral con su finalidad de negocio, considerando las expectativas de sus grupos de interés, buscando la generación sustentable de recursos, promoviendo los valores, respetando a sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente, para la construcción del bien común en Quintana Roo.

Desde enero del 2018, **AGUAKAN se integró para unir voluntades con las más de 30 empresas que colaboran actualmente en AliaRSE por Quintana Roo** y sumarse a los proyectos establecidos por la agrupación, fortaleciendo la red de alianzas para replicar acciones en favor del estado y su entorno.

A lo largo del año, la concesionaria asistió a las reuniones mensuales, **fue sede de la 5ª sesión en las instalaciones de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Norte en la ciudad de Cancún**, participó como **ponente en el 2º Foro de RSE Estatal**, y en diciembre **se eligió a AGUAKAN para tomar la presidencia del Comité para el periodo 2018 – 2019**.



### 12 Sesiones 2018

- Enero: Delphinus
- Febrero: Universidad del Caribe – Rueda de prensa
- Marzo: Banyan Tree
- Abril: Taller ASPY
- Mayo: Aguakan
- Junio: Temptation
- Julio: Price travel
- Agosto: Ultramar y Aquaworld
- Septiembre: Garrafón
- Octubre: Hotel Xcaret
- Noviembre: 2do Foro RSE en Quintana Roo
- Diciembre: Cd. De la alegría.

## Acuerdo para la Sustentabilidad de la Península de Yucatán (ASPY)

Como muestra de su interés por seguir realizando una **operación responsable con el medio ambiente y las comunidades**, **AGUAKAN alineó estos esfuerzos sumándose a la Declaratoria del Sector Privado y Financiero para la Sustentabilidad en la Península de Yucatán**, donde asumió el compromiso de implementar proyectos afines a las metas principales de productividad, rentabilidad y conservación de los recursos naturales de cara a la Agenda 2030.

Mediante el componente de **Agua y Ecosistemas, enfocado en disminuir la contaminación de las fuentes de agua al promover el uso y aprovechamiento eficiente de éstas**, la concesionaria participó principalmente con proyectos de mantenimiento y ampliación de Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales en Cancún y Playa del Carmen, proceso gestionado desde hace más de 20 años, con el cual asegura a través del acuerdo el manejo adecuado de residuos.

### Actividades 2017 y 2018

	Cine en tu colonia	Eventos Ambientales	Visitas Escolares	Gira del Agua	Educación Ambiental para adultos	Patrocinios	Otras actividades	Total
2017	3,863	5,983	379	5,780	/	/	6,306	22,311
2018	1,550	4,963	500	9,746	336	2,994	7,638	27,727

# 10. Recursos Materiales





La subgerencia de Recursos Materiales brinda los servicios de compra de materiales, la gestión de los contratos de servicios, almacenes generales, mantenimiento de vehículos, de oficinas administrativas y de todos los Centros de Atención a Clientes.

También coordina los mantenimientos de los aires acondicionados, la fumigación y la limpieza de todas las áreas que conforman la empresa.

## GPS

Con un total de **362 unidades vehiculares**, AGUAKAN integró el **Global Positioning System (GPS)** con el fin de **mejorar la seguridad, reducir costos de combustible, prevenir y detectar siniestros**, entre otros; aumentando la productividad en todos y cada uno de los departamentos de la empresa.






	Benito Juárez	Isla Mujeres	Puerto Morelos	Solidaridad	Total General
Automóviles	19	1	0	5	25
Camionetas	112	7	5	44	168
Maquinaria y equipo	14	3	0	10	27
Motocarros	16	2	1	4	23
Motocicletas	74	6	4	35	119
Total General	235	19	10	98	362

## Proveedores

AGUAKAN generó más de 260 fuentes de empleo a terceros a través de su cadena de valor, donde buscó promover aspectos fundamentales en términos de **legalidad, transparencia y rendición de cuentas**.

Por tal motivo, fortaleció sus políticas y procedimientos para que los **proveedores cumplieran con requisitos** basados en estas prácticas, en lineamientos ambientales, **Normas Oficiales Mexicanas** y disposiciones establecidas por la **Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)**.

En este sentido, la empresa mantiene una política clara de evitar relación contractual con proveedores que:

-  **Quemen residuos** de cualquier tipo.
-  Viertan líquidos a aguas superficiales o subterráneas **sin previo tratamiento**.
-  **Alteren la flora y fauna**, como cazar o capturar especies.
-  **Efectúen mantenimiento**, reparación de vehículos y maquinaria **en áreas no habilitadas** para estos fines.
-  **Generen cualquier daño ambiental** originado durante la ejecución de sus obras o servicios.

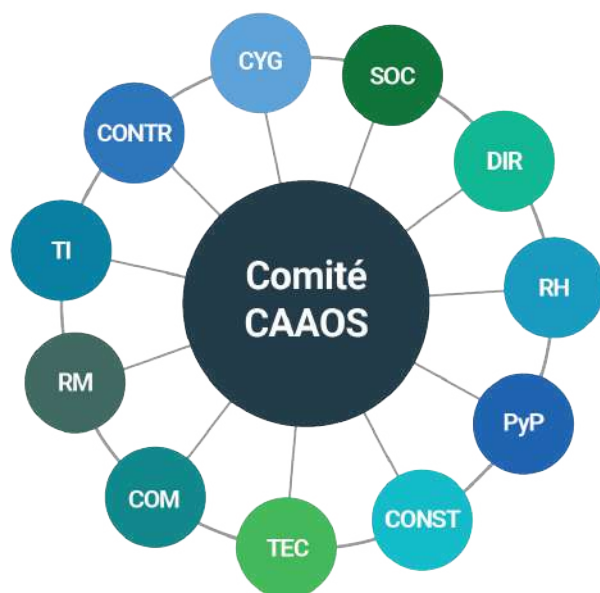


# 11. Contraloría

Para AGUAKAN la buena administración se traduce en el conjunto de actividades encaminadas a alcanzar objetivos específicos en línea con su misión, visión, valores y recursos de la organización; en este sentido, el área financiera y de contraloría general se encarga de mantener información actualizada al día de los activos y operaciones de la compañía; así como de proteger el capital en cada inversión.

## Comité CAAOS

Interesados en mantener una comunicación bidireccional e informar a las gerencias sobre nuevos proyectos y gestiones en favor de los municipios concesionados, se creó en 2018 el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos, Obras y Servicios (CAAOS), bajo el objeto de generar reuniones que permitan el diálogo e intercambio de ideas.



- Socios: GMD y GBM (SOC)
- Dirección (DIR)
- Recursos Humanos (RH)
- Planificación y Proyectos (PYP)
- Construcción (CONST)
- Técnica (TEC)
- Comercial (COM)
- Recursos Materiales (RM)
- Tecnologías de la Información (TI)
- Contraloría (CONTR)
- Control y Gestión (CYG)

## Calificación Fitch Ratings

AGUAKAN ha mantenido durante años una calificación crediticia positiva; desde 2016 la empresa fue ratificada con una calificación 'AA (mex)', avalada por Fitch Ratings, por mantener un perfil financiero fuerte y flexible, ya que no enfrenta vencimientos de deuda hasta 2022.

Fitch Ratings es una corporación financiera global con sede en Nueva York, la cual se encarga de calificar las operaciones crediticias de las empresas.

Por su parte, HR Rating evaluó a la concesionaria con AA, lo cual significa que el emisor o emisión con esta calificación se considera con alta capacidad crediticia y ofrece gran seguridad para el pago oportuno de obligaciones de deuda, manteniendo muy bajo riesgo crediticio en escenarios económicos adversos.

## Cumplimiento de compromisos financieros

A lo largo de su trayectoria, la empresa operadora del servicio de agua potable **ha cumplido con los procesos normativos establecidos, gestionando responsablemente los recursos estatales concesionados.**

**Durante el 2017 y 2018 se ejerció más de 630 millones de pesos (mdp) en obras de introducción, renovación y ampliación de infraestructura hidráulica, monto alineado al cumplimiento de sus obligaciones de acuerdo al título de concesión.**

**En el periodo citado pagó a la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado más de 523 mdp por concepto de contraprestación.**

La situación financiera de AGUAKAN al cierre de los últimos dos años se determinó como positiva, en conformidad con la **Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS, por sus siglas en inglés)**, emitidas por el **International Accounting Standards Board**.

Con lo anterior, **se dio mayor certidumbre a los clientes y personal interno sobre el desarrollo de las actividades administrativas y operativas de la empresa**, enfocadas siempre en la mejora continua y en altos estándares de calidad en todos sus procesos.

## Auditorías externas

Como lo ha hecho desde hace años para mantener un sistema eficiente de gestiones financieras, **AGUAKAN utilizó como medio aplicable la auditoría externa.**

Dicho proceso permitió a la concesionaria llevar un seguimiento actualizado del rendimiento del negocio, **en pleno apego a la ley y a lo estipulado en el título de concesión**, con base en estándares éticos y **buenas prácticas de gobierno corporativo.**

Muestra de ello fue la **supervisión a la que se sujetó por parte de diversas autoridades competentes a nivel municipal, estatal y federal**, además de auditar y publicar anualmente su información financiera.

Las auditorías se realizaron **no sólo por parte de la CAPA, sino de terceros independientes reconocidos a nivel mundial como Price Waterhouse Cooper (PwC)**, quien cada año dio certeza sobre la transparencia de la concesionaria en sus transacciones y operación diaria.



**AGUAKAN**

25 AÑOS  
Al Servicio de la Vida

Anexo  
**25 Aniversario**



**AGUA**

Estoy en Proceso de Inducción en

Seguridad del  
curso

RECURSOS H

AGUAKAN  
Grandes Clientes

CENTRO DE  
ENTRENAMI  
Y  
CAPACITACION

AGUAKAN



# WILMA

## Unidad y solidaridad que nos hizo más fuertes

Cuando hablamos de 25 años de vida, cada uno de estos se traduce en historias, anécdotas, vivencias extraordinarias y momentos amargos con grandes lecciones a su paso. Para Quintana Roo y su gente, hay recuerdos muy gratos pero también otros que nos han marcado.

El 21 de octubre de 2005, Wilma, el huracán más destructivo en la historia del Atlántico, tocó suelo quintanarroense con vientos los cuales alcanzaron los 280 kilómetros por hora, dejando destrucción, cuantiosos daños materiales y familias severamente lastimadas.

*“Nos avisaron que el huracán se acercaba y cada vez venía más fuerte, tomamos precauciones y nos abastecimos de víveres, agua, comida y protegimos nuestra casa en la medida de lo posible; pero llegó el momento y Wilma tocó tierra”,* compartió Mercedes del Alba Dzib Chi, residente de Cancún, casi desde su fundación.

Los vientos soplaban fuerte llevando todo a su paso: árboles, postes, cables, anuncios, techos, edificios, mientras la población esperaba que la tempestad pasara lo antes posible para continuar sus actividades de manera habitual. Pero el fenómeno meteorológico se quedó sobre el estado por más de 70 horas; su trayectoria fue devastadora.

Sin duda este huracán marcó la historia de la ciudad, hay un antes y un después como parte del camino para formar una sociedad más consciente de su vulnerabilidad y unida ante estas amenazas. La población, gobierno e iniciativa privada trabajamos a marchas forzadas y de manera solidaria por la reconstrucción de nuestro Cancún.

Tras su paso, todo era devastación y tragedia, había ciudades en completo desastre, sin agua, sin luz, incomunicados y con la necesidad inminente de ponerse de pie, sacudirse y levantarse de nuevo porque no había otra alternativa, sino ser fuertes, activar de nuevo y todos juntos a la principal puerta de entrada al Caribe Mexicano.

Al ser el proveedor de agua potable en la región, **AGUAKAN** jugaba un papel clave en la restauración de la infraestructura urbana, y por ende en el suministro del vital líquido para las familias.

*“La empresa actuó de inmediato siempre apegada a los protocolos establecidos y en cuanto pudimos trabajar, lo hicimos. Lo más importante en ese instante era poner agua a disposición de las familias en medio del caos”,* recordó el Ing. Carlos Chel Tul, gerente de Eficiencia Energética e Instrumentación, quien dirigió el operativo.



Añadió que una vez pasada la tempestad, recibieron la instrucción de salir a la calle, ver los daños ocasionados por el huracán y dirigirse a su centro de trabajo para iniciar con la restauración del sistema hidráulico de la ciudad. *“¡Había agua por todos lados, pero no para consumo humano, debíamos actuar de inmediato!”*, subrayó.





IMAGEN: elfinanciero.com.mx

**Jesús Balam Pat, jefe de brigada de Redes y Líneas**, recuerda que cuando se fue la corriente eléctrica fue necesario dotar de pipas de agua potable a la comunidad, no sólo en Cancún, sino también a los municipios de Puerto Morelos y Chetumal, compartió que *“se siente bonito, es algo que viene de ti, el ayudar a la gente y mientras la empresa nos siga dando la confianza, vamos a seguir cumpliendo”*.

Por su parte, la señora **Mercedes Dzib** recordó con angustia esos momentos en donde la única opción era ser fuertes y seguir adelante: *“la gente estaba desesperada sin saber qué hacer, no había señal de nada, no había agua, y todo era muy tenso, empezó a haber un ambiente de mucha inseguridad”*.

Wilma fue sin duda el fenómeno meteorológico de mayor impacto en la Península de Yucatán y Cancún en especial, siendo uno de los polos turísticos más importantes del país, estaba prácticamente destruido y bajo el agua. Millones de dólares en pérdidas y una actividad económica la cual debía reactivarse cuanto antes, sobre todo por el bienestar de las familias.

Por su parte **Ricardo Ortega Paredes, subgerente de Mantenimiento Electromecánico**, compartió que para AGUAKAN lo más importante en ese momento era responder a una sociedad necesitada de ayuda inmediata y se debía actuar en consecuencia.

*“Sin duda Wilma representó un hito en la historia de Cancún, me deja un gran sabor de boca el haber aportado mi granito de arena desde mi actividad profesional para levantar de nuevo la ciudad y ayudar a la gente desde lo que nos*

*correspondía como empresa, abastecer a las familias de agua potable era urgente y necesario”*, enfatizó.

*“El agua potable llegó rápido, vimos cómo las personas de AGUAKAN pusieron manos a la obra e hicieron lo necesario para que la gente tuviera agua en sus casas para su uso diario, la verdad fue muy bueno, no sufrimos mucho por esa parte, a los 3 días el servicio de agua ya estaba restablecido”*, compartió el señor **Heriberto Benavidez Sánchez**.

Fue así como en **AGUAKAN** nos unimos a la restauración de la ciudad, tras la fractura de su actividad económica por el paso de Wilma, la cual se llevó playas, hoteles y toda la infraestructura que da sustento a las familias de esta tierra.

Aprendimos cómo de la tormenta, del caos y la devastación, la unidad de todos siempre nos sacará adelante.

Hoy somos una sociedad fuerte, prevenida, guiada por la tragedia y, tras más de una década de haber vivido uno de los peores episodios en nuestra historia, logramos un Quintana Roo más sólido.

**En AGUAKAN, siendo nuestro 25 aniversario, nos sentimos orgullosos de formar parte de esta comunidad, de haber contribuido desde nuestra trinchera para levantarnos gracias a la voluntad y determinación de todos. Gracias a esto, tenemos la oportunidad de crear día con día más y mejores condiciones de vida para todas las familias a las cuales servimos.**

# 25 DATOS DE INTERÉS

01

Fecha de inicio de operación:  
**01 de enero de 1994**

08

Longitud de red de drenaje sanitario:  
**2,048 km**

09

Número de plantas de tratamiento operadas por AGUAKAN: **14**

**Benito Juárez:**

Norponiente  
Caribe 2000  
Sur  
Isla Azul  
Playa Blanca  
Norte

**Puerto Morelos:**

Villa Morelos I  
Villa Morelos II  
Villa Morelos IV  
Casco Antiguo

**Solidaridad:**

Saas Tun Ja  
Gonzalo Guerrero  
Puerto Aventuras

02

Población beneficiada con obras 2017-2018:  
**328,900 habitantes**

14

Clientes atendidos en CAC's durante el 2018: **126,300**

03

Monto invertido en obras 2017-2018:  
**\$660,000,000**

15

Número de familias beneficiadas con el programa No más fugas en 2018: **7,900**

04

Tan sólo en el último año se mantuvieron en ejecución **61 proyectos** para cobertura de **agua potable**, **86 de alcantarillado** y **41 de saneamiento**

16

Número de clientes beneficiados con boletas promediadas por altos consumos: **4,200**

05

Longitud de red de agua potable:  
**3,146 km**

06

Metros cúbicos producidos de agua potable en 2018:  
**115,039,187 m<sup>3</sup>=  
115,039,187,000 L**

07

Agua procesada por ósmosis inversa en 2018:  
**1,827,064 m<sup>3</sup>=  
1,827,064,000 L**

17

**2° organismo** operador del sector hídrico en México en obtener el **Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR)**

10

Metros cúbicos de agua tratada cierre 2018:  
**35,075,927 m<sup>3</sup>= 35,075,927,000 L**

20

**+ 190,000 muestras** de agua potable y residual analizadas en el último año

11

Número de clientes a enero 2018:  
**398,000 clientes**

12

Tiempo pro edio de atención en llamada de Call Center: **3 minutos.**

21

Toneladas de material reciclado:  
**56.8 T**

13

Número de Centros de Atención a Clientes y Oficinas: 18

**Benito Juárez:**

Las Tiendas  
Yaxchilán  
Malecón Américas  
Gran Plaza  
Héroes  
Cancún Mall  
Lak'in  
Jardines  
Arco Norte

**Puerto Morelos:**

Puerto Morelos  
Leona Vicario

**Isla Mujeres:**

Isla Mujeres

**Solidaridad:**

Cruz de Servicios  
Palmeras  
Villas del Sol  
Colosio  
Puerto Aventuras  
Las Perlas

22

Certificaciones nacionales e internacionales con las que contamos:

**Certificado de Calidad Ambiental PROFEPA**

**Certificado de Compromiso Ambiental PPA**

**Norma ISO 9001:2015**

18

**+ 90 actividades sólo en 2018** enfocadas en promover la **cultura del agua y un consumo responsable**

19

Número de beneficiados con nuestros programas socioambientales durante los últimos 2 años:  
**+ 50,00 personas**

24

Total de horas de capacitación a colaboradores durante 2018: **20,900 horas**

23

Número de colaboradores:  
**1,041**

25

Total de proveedores incorporados a nuestra cadena de valor:  
**+180**





Mural ubicado al exterior del tanque elevado en la SM 15  
Espacio rehabilitado por AGUAKAN

# DHC-AGUAKAN

Av. Sayil Manzana 1 Lote 4-07  
Supermanzana 4A  
C.P. 77500  
Cancún, Quintana Roo.

998 891 4700

## Informe de actividades 2017-2018



