

The ASP logo consists of the lowercase letters 'asp' in a white, rounded, sans-serif font.

Aguas de San Pedro  
GRUPO ACEA

# INFORME DE **SOSTENIBILIDAD** 2023

[www.asp.com.hn](http://www.asp.com.hn)



# INDICE

- Mensaje del Gerente General
- Principales cifras e hitos
- Acerca de este informe

---

**1** SOMOS  
ASP

---

**2** GESTIÓN  
ASG

---

**3** GOBERNANZA

---

**4** GESTIÓN  
DE RIESGOS

---

**5** ÉTICA Y  
TRANSPARENCIA

---

**6** NUESTRO  
EQUIPO

---

**7** SERVICIO  
AL CLIENTE

---

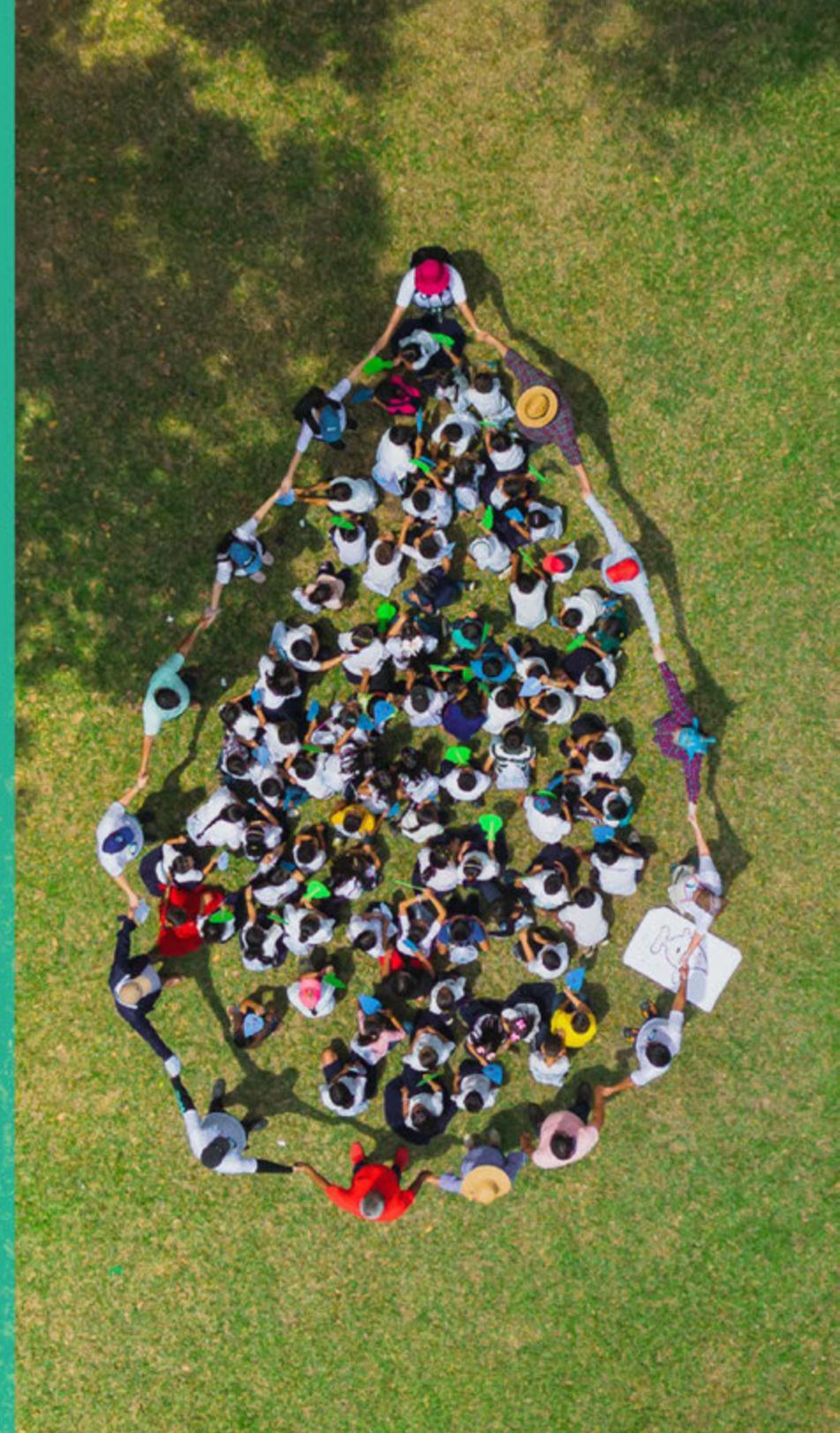
**8** COMUNIDADES Y  
COMPROMISO SOCIAL

---

**9** GESTIÓN  
AMBIENTAL

---

**10** ANEXOS





## Mensaje del Gerente General

Es para mí un honor presentarles nuestro informe de sostenibilidad correspondiente al 2023, como muestra de nuestro compromiso con la transparencia, la sostenibilidad y la gestión responsable.

Este es el primer informe que de forma voluntaria realiza Aguas de San Pedro, a través del cual se exponen los logros y resultados que evidencian nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG), utilizando para ello, los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI), lo que nos permitió evaluar de manera profunda nuestro modelo de gestión y, a partir de esta evaluación, identificar los retos que todavía tenemos por delante.

Durante los pasados años años vivimos una situación sin precedentes desencadenada por la crisis de la pandemia COVID-19 a nivel mundial, y las consecuencias en el país del paso de las tormentas ETA e IOTA. En medio de ese contexto, Aguas de San Pedro demostró su capacidad de resiliencia, creatividad y capacidad de innovación para cumplir a pesar de todas las adversidades, con nuestra responsabilidad como servicio esencial para asegurar el suministro de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario en San Pedro Sula, de acuerdo con los niveles de calidad establecidos.

Ahora nuestro principal desafío es el desarrollar proyectos que permitan mantener los estándares de servicio de agua potable y alcantarillado de la ciudad de San Pedro Sula, mientras nos adaptamos a las condiciones del contexto de país, y a las

condiciones climáticas que afectan al mundo entero. Al mismo tiempo seguir promoviendo una cultura de innovación mediante el desarrollo de herramientas tecnológicas para digitalizar nuestra operación, y brindar una mejor experiencia del cliente a través de nuevos canales para gestión de los servicios.

Para Aguas de San Pedro, el 2023 fue un capítulo de crecimiento estratégico e innovación que se ha centrado en:

- La inversión de L 98,349,091.76, monto total correspondiente a inversiones en infraestructura y redes de servicios, desarrollados en la zona geográfica del Municipio de San Pedro Sula.
- La medición de la percepción de los clientes sobre los servicios brindados, logrando un índice de satisfacción promedio en 2023 de 93%, lo que muestra que se mantienen buenos estándares de calidad de servicio.
- La digitalización de la relación con nuestros clientes a través de la implementación de nuevos canales de comunicación como son: ampliación de uso de nuestro portal de pagos POS utilizando un servicio de QR, implementamos un nuevo sistema de colas que facilita el direccionamiento de los abonados que nos visitan de forma presencial, ampliación de canal telefónico con una línea PBX de comunicación alternativa y el canal \*AGUA (2482) para llamadas gratuitas desde celular.
- El cambio integral de la organización y en concreto de nuestra cultura empresarial asumiendo compromisos ambiciosos mediante la adopción del nuevo Código Ético, y la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno.

- El inicio del proceso para el diseño de una estrategia de sostenibilidad que se aplique en el ámbito de las operaciones de ASP.
- Ratificamos el firme compromiso de Aguas de San Pedro con la excelencia, transparencia y el cumplimiento normativo en general, que se ha visto reconocido con el mantenimiento de las certificaciones y acreditaciones internacionales, que garantizan el alineamiento de nuestros sistemas con los más altos estándares en la materia, como son, la Certificación ISO 37001 - sistemas de gestión antisoborno, certificación ISO 9001 - sistema de gestión de calidad, acreditación ISO 17025 - sistemas de gestión de los laboratorios de ensayos y de calibración.
- Nuestras innovaciones en herramientas para satisfacer las demandas de los usuarios internos y mejora de la comunicación entre ellas: la implementación de KARHI a la versión KARHI PLUS+ con nuevas funciones de autogestión de los colaboradores, implementación del Digital Pass para gestión de los permisos de salida, la Intranet Corporativa y el Video Podcast.
- El reconocimiento de manera consecutiva en 2023 a la Clínica de la Familia ASP, por su excelente labor en la prevención de la salud obteniendo los premios como Mejor Clínica, Mejor Feria de Salud, Mejor Médico del sistema medico de empresas.
- Se realizó la primera Edición de los Premios ESPIRITU INNOVADOR, para reconocer el gran trabajo colaborativo que realizan los equipos en cada una de las áreas.
- Ratificamos nuestro compromiso con el medio ambiente al alcanzar en 2023 la meta de reforestación de un millón de árboles plantados en el Merendón, y la ejecución de campañas para crear mayor conciencia entre usuarios y colaboradores sobre el uso y cuidado del recurso agua frente al desafío que supone el cambio climático.

Sin lugar a duda, los logros y aprendizajes del periodo nos han demostrado que, persiguiendo nuestro propósito, es precisamente como podemos contribuir a una mejora del bienestar de las personas y, en definitiva, una mejor sostenibilidad de nuestro planeta, contribuyendo en la medida de nuestras posibilidades a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados para 2030.

En 2024 seguiremos orientando nuestra capacidad y nuestros esfuerzos organizacionales para consolidar nuestra empresa, como una empresa líder en el servicio de agua y alcantarillado. Este propósito nos reta no solo a prestar los servicios con calidad, continuidad, oportunidad y sentido humano, sino también a desarrollar proyectos, procesos y acciones que impacten de manera positiva en el medioambiente, nuestra comunidad y el entorno.

Quisiera aprovechar estas líneas para expresar **mi agradecimiento a todo el equipo de personas que forman parte de nuestra empresa, pues sin su participación, especialmente en momentos tan complejos como los vividos, no habiéramos alcanzado tan buenos resultados, a nuestros clientes por su lealtad, y a nuestros accionistas por su continuo apoyo.**

Tenemos por delante años complejos, que sólo desde nuestra apuesta firme por la integración de la sostenibilidad en nuestra estrategia y modelo de gestión, podremos hacerles frente de manera exitosa.



*Maurizio Chiovelli*  
Gerente General

# Principales cifras e hitos

## PRIMER

Informe de Sostenibilidad (GRI)

## CERTIFICACIÓN

en Sistema de Gestión  
Antisoborno (SGAS) -  
Norma ISO 37001:2016

### ECONÓMICOS

L.

**98,349,092**

millones en inversión  
en infraestructura

### AMBIENTALES

Producimos

**77,704,763**

millones de m<sup>3</sup> de agua  
para consumo humano

Variación anual del

**8.2%**

en el consumo total de  
energía y combustible

**105,146**

árboles plantados para  
reforestación del Merendón

Superamos la meta de

**"1 millón**

de árboles para el Merendón"

ASP

**Educativa**

Campaña "Guardianes del Agua"

## SOCIAL

419

colaboradores

416

proveedores

92%

de satisfacción del personal

0.14%

tasa de ausentismo

93%

de satisfacción de los clientes

100%

de colaboradores evaluados

72%

de colaboradores  
sindicalizados

50

colaboradores en  
el voluntariado

24,705

clientes atendidos  
por medios alternos

52,189

clientes atendidos  
de forma presencial

Atención

24/7 en diversos  
canales virtuales

67%

mujeres en posiciones  
gerenciales

7,127

horas totales de  
capacitación (22 horas  
promedio por colaborador)

4

agencias de  
atención en San  
Pedro Sula

49

comunidades rurales atendidas a  
través del Programa de Asistencia  
Técnica de El Merendón

100%

de los colaboradores  
tienen contrato  
indefinido

## Acerca de **este informe**

GRI 2-2, 2-3, 2-14

En Aguas de San Pedro Sula. S.A. de C.V., sociedad anónima de capital variable constituida de conformidad con las leyes de Honduras, con domicilio físico y legal en San Pedro Sula, formamos parte del Grupo ACEA, con base en Italia, y somos concesionarios de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario de la Municipalidad de San Pedro Sula, mediante DECRETO No. 219-2000 del año 2000. Mayores detalles en el **Contrato de Concesión.**

**La sostenibilidad es un eje esencial para la estrategia organizacional de Aguas de San Pedro (ASP); por lo que, dentro de ese contexto y por primera vez, presentamos nuestro Informe de Sostenibilidad para el período comprendido entre el 1ro. de enero al 31 de diciembre de 2023, en donde detallamos nuestro desempeño ambiental, social y de gobernanza (ASG), utilizando para ello, estándares internacionales de referencia.**

La información contenida en este informe ha sido recopilada esquemáticamente y revisada por los responsables de cada tema, con la coordinación de la Gerencia Financiera y la Gerencia de Control de Procesos, para luego ser validada en la Gerencia General de ASP.

Realizamos previamente el análisis de materialidad de ASP, lo cual permitió determinar los temas más relevantes a priorizar. Este proceso también incluyó el levantamiento de las expectativas de información de los principales grupos de interés e inversionistas.

→ Mayor detalle sobre el proceso de materialidad.

La información contenida en este informe también es consistente con la estrategia de sostenibilidad desarrollada por ASP durante el período de análisis, es así como los principales resultados que se presentan dan cuenta de nuestra gestión económica, social, ambiental y de gobierno corporativo. A su vez, estos indicadores están alineados con los objetivos que se han planteado.

→ Mayor detalle sobre la estrategia de sostenibilidad.

Lo anterior se informa de acuerdo con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), incluyendo los nuevos estándares universales GRI 1, 2 y 3 lanzados en octubre de 2021. Igualmente, este informe se ha realizado con base en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas. De esta manera aportamos al compromiso global de aplicar un modelo de gestión que contribuya a la acción y cumplimiento de los temas más urgentes para nuestro planeta.

→ Mayor detalle sobre la contribución a los ODS.

\*\*\* Como aclaración, la moneda oficial en Honduras es el Lempira, razón por la cual todas las cifras referentes a montos en dinero son presentadas en el informe en esta moneda.

### Identificación de contenidos

- En la portada de cada capítulo, se encuentra la referencia a los ODS relacionados.
- Al inicio de cada sección, se encuentran las referencias a los contenidos del Estándar GRI, con códigos identificativos.
- Anexos
  - I. Detalle de Gestión ASG:
    - Alianzas y membresías.
    - Análisis de Materialidad
  - II. Contribución a los ODS.
  - III. Índice de contenidos GRI (marco de reporte).

# SOMOS ASP

- Objetivo, Misión y Visión
- Contrato de Concesión
- Principales Servicios
- Objetivos de Calidad
- Certificaciones y Acreditaciones



## Somos **ASP**

GRI 2-1, 2-6

Somos Aguas de San Pedro (ASP) la empresa concesionaria de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario del Municipio de San Pedro Sula, Honduras.

La concesión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario se otorgó a ASP, mediante un concurso público internacional convocado en diciembre de 1999, por la Corporación Municipal de San Pedro Sula. De acuerdo con los términos de referencia, el operador fue seleccionado sobre la base de la menor tarifa ofertada, ligada también a metas prefijadas de cobertura, calidad y continuidad de los servicios.

El contrato fue adjudicado al consorcio conformado por cinco empresas Italianas y una Hondureña, siendo el socio mayoritario ACEA, SpA. La empresa italiana ACEA (**Azienda Comunale Elettricità e Acque—Electricity and Water Municipal Utility**) es un operador múltiple especializado en la gestión y desarrollo de redes, y servicios en los sectores de agua, energía y medio ambiente. El Grupo ACEA es el principal operador italiano en el sector del agua.

### Objetivo

Nuestro objetivo es la prestación de los servicios de suministro de agua potable y alcantarillado sanitario en el término Municipal de San Pedro Sula, República de Honduras.

### Misión

Nuestra misión es administrar de manera eficiente y competitiva el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario de la Ciudad de San Pedro Sula, integrando a nuestro modelo de gestión el sentido social, la protección del medio ambiente y el respeto de las normas nacionales de calidad.

### Visión

Nuestra visión es convertirnos en una concesionaria líder de agua y saneamiento, fortaleciendo nuestras capacidades técnicas y financieras, para proporcionar soluciones a los problemas y necesidades demandadas por nuestros usuarios.



## Contrato de Concesión

El contrato de concesión de los servicios de alcantarillado y agua potable fue firmado el 7 de octubre del año 2000, entre la Municipalidad de San Pedro Sula y el consorcio formado por ACEA y otros. Previo a la firma del contrato y como requisito para la licitación, se constituyó legalmente la empresa Aguas de San Pedro, S.A. de C.V. De esta forma, ASP inició operaciones como concesionaria responsable del manejo de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario de San Pedro Sula, oficialmente el **01 de febrero de 2001 por un periodo de 30 años, prorrogable por 10 años más.**

Aguas de San Pedro, pertenece al grupo ACEA, principal accionista de la sociedad, el mismo que cuenta con una experiencia de 60 años atendiendo una población de más de 5 millones de usuarios en su país de origen Italia.

El Contrato de Concesión firmado por la Municipalidad de San Pedro Sula cuenta con 10 capítulos, dentro de los cuales están distribuidas un total de 93 cláusulas y 11 Anexos, que regulan todos los aspectos de la interacción entre ASP, como proveedor de servicios, y la comunidad representada por el municipio.

 Para más información se puede consultar en nuestra página web, da clic aquí: **Contrato de Concesión**

## Principales Servicios

Los principales servicios que provee ASP, dentro del campo de acción que otorga nuestro contrato de concesión, están enmarcados en la provisión de agua y saneamiento, lo cual contempla:

- **Suministro de agua potable:**  
El servicio de captación, elevación, tratamiento, almacenamiento, transporte y distribución de agua potable.

Las aguas que se suministran provienen de las captaciones establecidas, sin perjuicio de que utilicemos otras fuentes de agua superficiales y subterráneas, de conformidad con lo establecido en nuestro contrato de concesión, previamente aprobadas por la Municipalidad.

- **Alcantarillado sanitario:**  
El servicio de recolección, transporte y disposición de efluentes vertidos resultantes, con inclusión en todos los casos de los barros y lodos, gases y otros subproductos del tratamiento y de los vertidos industriales cuyas características son aptos para ser vertidos en el sistema de alcantarillados sanitarios, de acuerdo con las disposiciones vigentes. Quedan fuera del mismo el alcantarillado pluvial, cuyas redes se mantienen independientes de las redes del sistema de alcantarillado sanitario.

- **Inversión:**  
Realización de las obras de reparación necesarias para la conservación y correcto funcionamiento del conjunto de bienes, instalaciones y obras cedidas en uso, y ejecución de las inversiones necesarias para cumplir con las metas de cobertura y calidad establecidas contractualmente.

- **Gestión comercial:**  
Desarrollo de un sistema de micro medición adecuada, mantenimiento de una base de datos actualizada de clientes, facturación y cobro de las tarifas y otros cargos por la prestación de los servicios, atención al cliente y resolución de reclamaciones.



## Objetivos de Calidad

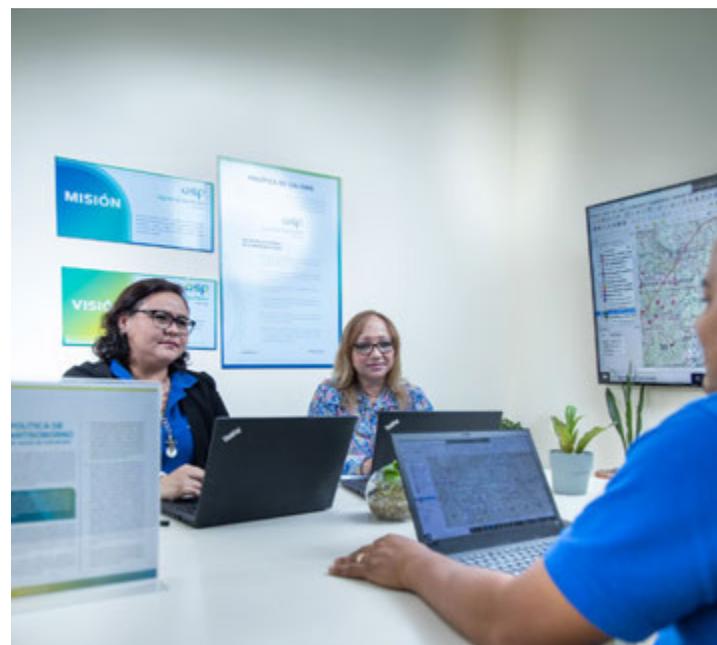
Nuestros objetivos de calidad, los cuales aplicamos a todos nuestros procesos y operación, están contemplados en nuestra **Política de Calidad**, y éstos son:

- **Desarrollo del recurso humano:** Buscamos siempre la mejora continua de nuestro personal en temas de calidad, la confiabilidad en la ejecución y análisis de ensayos, así como la prevención de lesiones y accidentes.
- **Liderazgo:** En la prestación de los servicios que ofrecemos, lo que nos permite mantener la confianza de nuestros clientes.
- **Cumplimiento:** De todos los requisitos legales y reglamentarios, así como otros suscritos por nosotros, e igualmente los que están contemplados en las normas internacionales sobre el sistema de gestión de calidad.
- **Innovación:** Incorporación de tecnología adecuada, que contribuya con la innovación y mejora de los procesos, aportando soluciones en la prestación de nuestros servicios.
- **Satisfacción del cliente:** Orientamos nuestros esfuerzos a suministrar servicios de calidad, dando respuestas oportunas que cumplan con los requisitos de nuestros clientes.

Adicionalmente como parte de nuestros objetivos se encuentra, la protección del medio ambiente, con el compromiso y participación de todo nuestro personal.

## Certificaciones y Acreditaciones

En nuestra filosofía de lograr la excelencia en la prestación de servicios, y asegurar la mejora continua y la satisfacción de nuestros clientes, hemos implementado el **Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001**, con la que estamos certificados desde el año 2012, por parte de **ICONTEC**. El certificado otorgado se identifica con el registro **SC-CER216951**, que fue renovado el 25 de noviembre de 2021 y tiene una vigencia por un periodo de tres años.



Si deseas ver la verificación da [clik aquí](#)

Nuestro **Laboratorio de Ensayos** está acreditado por la **Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)** en las ramas de **agua (certificado AG-0443-050/13)** y **alimentos (certificado A-0668-064/15)**, de acuerdo con los requisitos de la **Norma ISO 17025:2017**. Hasta el 2023, el laboratorio tiene acreditados 35 análisis en la rama de alimentos (Agua Potable) y 36 análisis en la rama de agua (Aguas Residuales), para un total de 71 análisis acreditados, además de los dos muestreos, certificando de esta forma la capacidad operativa y competencia técnica del mismo.

El **Laboratorio de Medidores** está acreditado por la **Entidad Mexicana de Acreditación (EMA)** para las actividades de **evaluación de la conformidad en la rama de flujo, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 17025:2017**. De esta forma se certifica la capacidad operativa, y competencia técnica del mismo para la entrega de resultados válidos. El certificado se identifica con el registro **FL-45**, otorgado el 21 de abril de 2021 y tiene una vigencia por un periodo de cuatro años.

El alcance de ambas acreditaciones se puede [consultar en la página oficial de la EMA](#)

En 2022 logramos la **Certificación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) con la Norma ISO 37001:2016** por parte del organismo de certificación TUV NORD. El certificado otorgado se identifica con el registro **TNBR-28757**, válido a partir del 07 de marzo de 2022 por un periodo de tres años.



# GESTIÓN ASG

- Estrategia de Sostenibilidad
- Temas materiales por foco y su correlación con los objetivos macro de ACEA
- Correlación general de temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Relacionamiento con los grupos de interés



# Gestión ASG

GRI 2-23, 2-24, 2-29

## Estrategia de sostenibilidad

En Aguas de San Pedro hemos desarrollado una estrategia de negocio sostenible para determinar y atender los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que nos son prioritarios, como resultado del análisis de materialidad llevado a cabo.

Contamos con **seis focos o pilares estratégicos** con sus respectivas líneas de acción que abarcan nuestros temas materiales, los cuales a su vez comprenden las correspondientes iniciativas que se ejecutan a lo interno y externo de nuestra empresa, tomando en cuenta a todos nuestros grupos de interés previamente identificados.



| GRUPOS DE INTERÉS | FOCOS | LÍNEAS DE ACCIÓN   |
|-------------------|-------|--|
| Accionistas       | 1     |  1.1. Ética y anticorrupción<br>1.2. Cumplimiento regulatorio   |
| Colaboradores     | 2     |  2.1. Calidad y seguridad de la infraestructura<br>2.2. Evolución tecnológica                         |
| Proveedores       | 3     |  3.1. Calidad, accesibilidad y asequibilidad del agua<br>3.2. Experiencia de servicio                 |
| Clientes          | 4     |  4.1. Diversidad e inclusión<br>4.2. Desarrollo del colaborador<br>4.3. Salud y seguridad ocupacional |
| Autoridades       | 5     |  5.1. Concientización sobre el uso y cuidado del agua<br>5.2. Relacionamiento comunitario           |
| Comunidad         | 6     |  6.1. Eficiencia operacional<br>6.2. Responsabilidad ambiental de la operación                      |

**DIMENSIONES**

- Gobernanza
- Social
- Ambiental

## Temas materiales por foco y su correlación con los objetivos macro de ACEA

Al determinar los temas materiales hemos hecho una correlación de estos con los objetivos macro de nuestra casa matriz, para mantener la misma línea de trabajo, y lograr los objetivos comunes.

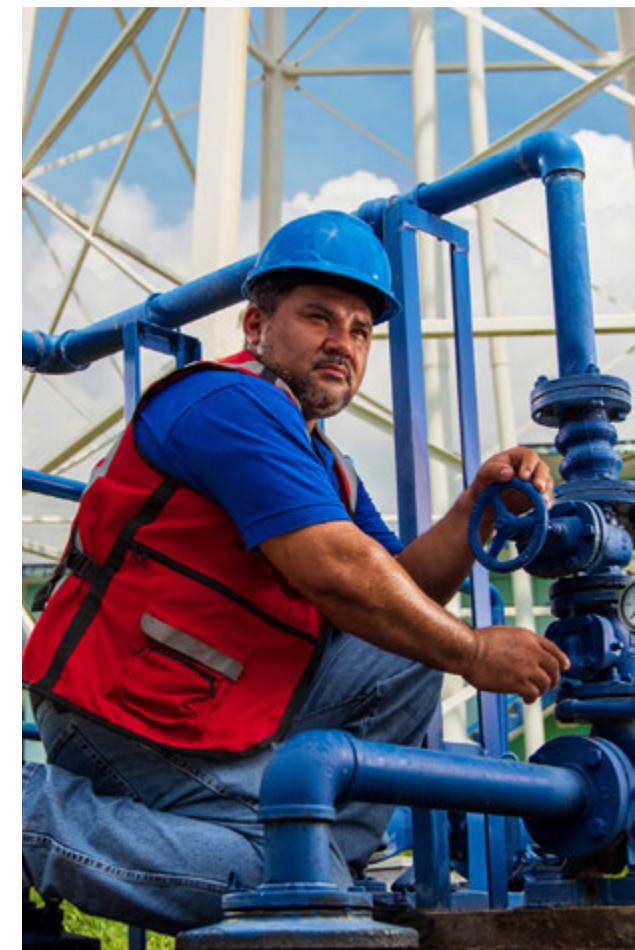
| Foco                 | Cultura de ética y cumplimiento   | Seguridad de abastecimiento   | Servicio al cliente  | Gestión del talento humano   | Cultura ambiental y relacionamiento comunitario   | Eficiencia operacional y responsabilidad ambiental  |
|----------------------|---|---|--|--|---|---|
| Tema material        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Relación con autoridades</li> <li>Gestión integral de riesgos</li> <li>Cumplimiento regulatorio</li> <li>Ética y anticorrupción</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Transformación tecnológica</li> <li>Estado de la infraestructura, inversión en mantenimiento y desarrollo de la red</li> <li>Riesgos del cambio climático: físicos</li> <li>Seguridad de los activos</li> <li>Naturaleza de la concesión</li> <li>Gestión integral de riesgos</li> <li>Ciberseguridad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad del agua</li> <li>Accesibilidad y disponibilidad de agua</li> <li>Experiencia del cliente</li> <li>Analítica de datos (agua)</li> <li>Asequibilidad (precio)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atracción y retención del talento</li> <li>Capacitación y desarrollo de carrera (colaboradores)</li> <li>Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>Diversidad e inclusión</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Educación relacionada con el agua</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento de las aguas residuales</li> <li>Contribución a la biodiversidad y salud del ecosistema.</li> <li>Eficiencia energética</li> </ul> |
| Macro objetivos ACEA | Capacitar en los temas de integridad y cumplimiento (interna y externamente), y en la sostenibilidad para la protección del medio ambiente.                                       | Invertir en innovación para la sostenibilidad.  | Promover la orientación al cliente.  | Valorar a las personas para el crecimiento del grupo. Promover la salud y seguridad a lo largo de la cadena de valor.  | Capacitar a las comunidades y promover una estrategia de relacionamiento comunitario (licencia social). | Invertir en innovación para la sostenibilidad garantizando la operación y el servicio. Desarrollo de campañas de concientización para la protección del medio ambiente.               |

## Correlación general de temas materiales con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas son parte de los objetivos de nuestra empresa, en cuanto al aporte en su realización desde nuestra actividad vinculada al recurso del agua, así como el impacto en los demás objetivos.

| Tema material   | ODS              |
|---|------------------|
| Cumplimiento regulatorio y Contrato de Concesión                                | 16               |
| Transformación tecnológica  | 9                |
| Experiencia del cliente   | 6, 9, 11, 12, 16 |
| Calidad del agua y analítica de datos   | 3, 6, 12         |
| Estado de la infraestructura, inversión en mantenimiento y desarrollo de la red | 9, 12            |
| Atracción y retención del talento   | 8                |
| Ética y anticorrupción  | 16               |
| Riesgos del cambio climático (gestión integral de riesgos)                      | 13               |
| Eficiencia energética   | 13               |

| Tema material  | ODS       |
|--|-----------|
| Capacitación y desarrollo de carrera (colaboradores)       | 4, 8      |
| Tratamiento de aguas residuales                            | 3, 6, 11  |
| Relación con las autoridades                               | 16        |
| Contribución a la biodiversidad y salud de los ecosistemas | 15        |
| Salud y seguridad en el trabajo                            | 3, 8      |
| Diversidad e inclusión                                     | 5, 10     |
| Asequibilidad, accesibilidad y disponibilidad del agua     | 6, 11     |
| Ciberseguridad y seguridad de los activos                  | 9, 12, 16 |
| Educación relacionada con el agua                          | 3, 6, 12  |



\*\*\* El detalle de nuestra contribución por ODS se explicará en el Anexo correspondiente.

## Relacionamiento con los grupos de interés

Como parte de nuestro servicio de concesión es de vital importancia para nosotros mantener una relación abierta y transparente con todos nuestros grupos de interés, que nos permita conocer sus opiniones y expectativas para integrarlas en nuestra gestión de negocios, y procesos de mejora continua.



| Grupos de interés  | Accionistas   | Colaboradores   | Proveedores  |
|--------------------|---|---|--|
| Propuesta de valor | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas de buen gobierno corporativo.</li> <li>• Acceso a información financiera y estado de la operación.</li> <li>• Reportes regulares.</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de prevención de riesgos laborales, seguridad ocupacional y salud en el trabajo.</li> <li>• Sistema médico empresarial, clínica interna (médicos y enfermeras), programas de salud mental, nutrición y bienestar.</li> <li>• Seguros de salud y vida.</li> <li>• Farmacia interna.</li> <li>• Derecho de sindicalización y negociación colectiva.</li> <li>• Programa de diversidad e inclusión; equidad de género, así como la inclusión laboral de personas con discapacidad.</li> <li>• Programa de becas internas (incluyendo a los hijos de los colaboradores), formación básica, desarrollo profesional superior.</li> <li>• Apoyo económico para medicamentos y consultas externas de salud.</li> <li>• Fondo de pensiones opcional.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas en todas nuestras relaciones comerciales con nuestros proveedores.</li> <li>• Política Antisoborno.</li> <li>• Debida diligencia a proveedores y capacitación en estos temas.</li> </ul> |
| Canales            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asambleas de Accionistas (Ordinarias y Extraordinarias).</li> <li>• Estados Financieros.</li> <li>• Informes de Inversiones.</li> <li>• Informes semanales y anuales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluaciones de clima laboral.</li> <li>• Evaluaciones de desempeño.</li> <li>• Línea ética.</li> <li>• Intranet.</li> <li>• Reuniones por área.</li> <li>• Sesiones formativas.</li> <li>• Reuniones regulares, y comunicación abierta con el sindicato.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de selección.</li> <li>• Reuniones con proveedores por área.</li> <li>• Sesiones formativas.</li> <li>• Procesos de evaluación.</li> <li>• Línea de denuncias.</li> </ul>                        |

| Grupos de interés         | Clientes   | Autoridades  | Comunidad  |
|---------------------------|--|--|--|
| <b>Propuesta de valor</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trato honesto en cada transacción, información clara y accesible.</li> <li>• Transparencia y la adherencia a buenas prácticas comerciales en todas nuestras operaciones.</li> <li>• Actividades publicitarias transparentes, claras y veraces, que proporcionen información útil al consumidor.</li> <li>• Facturación en sitio.</li> <li>• Protección de datos.</li> <li>• Programa de innovación tecnológica para mejores procesos.</li> <li>• Resolución de reclamos de forma expedita.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuaciones de acuerdo con los principios de cumplimiento del contrato de concesión, y la normatividad aplicable en el país.</li> <li>• Cooperación y transparencia con las autoridades.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las leyes, usos y costumbres de las comunidades.</li> <li>• Contribución a su desarrollo responsable y sostenible, y al cuidado del medioambiente. Sensibilizaciones en temas ambientales; programa adopta un árbol; programa Merendón.</li> <li>• Respuesta a solicitudes de apoyo mediante donaciones.</li> <li>• Respeto a los valores culturales de las comunidades locales en nuestros sitios de operación.</li> <li>• Apoyo y capacitaciones a las juntas administradoras de agua en comunidades rurales.</li> </ul>          |
| <b>Canales</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales.</li> <li>• WhatsApp.</li> <li>• Página web.</li> <li>• ASP App.</li> <li>• Chatbot</li> <li>• Centro de atención al cliente.</li> <li>• Plan de continuidad del negocio DRP.</li> <li>• Contact Center (IBR).</li> <li>• Control de citas vía App (sistema de tickets).</li> <li>• Facturación electrónica.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos de consulta.</li> <li>• Reuniones con autoridades.</li> <li>• Comunicación constante con Municipio de San Pedro Sula.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diálogos con las comunidades y líderes comunitarios.</li> <li>• Reuniones con asociaciones civiles y organizaciones sin fines de lucro.</li> <li>• Consultas comunitarias.</li> <li>• Relacionamiento constante con los patronatos, y sus representantes.</li> <li>• Asistencia técnica a las Juntas Administradoras de Agua de El Merendón.</li> <li>• Redes sociales y página web con información para las comunidades.</li> <li>• Número telefónico directo con Relaciones Públicas de ASP por parte de las comunidades (patronatos).</li> </ul> |

Como parte del desarrollo de la estrategia de sostenibilidad nos encontramos trabajando en la gobernanza de dicha estrategia, con la conformación de un equipo de sostenibilidad y la construcción de una **Política ASG integral**, que estaremos informando en el siguiente período de reporte.





# GOBERNANZA

- Estructura de gobierno y funciones
- Organigrama



**Aguas de San Pedro**  
GRUPO ACEA

## Gobernanza

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18,  
2-19, 2-20, 2-23, 2-24, 2-25, 2-27, 405-1

Velamos en todo momento por el correcto funcionamiento de los órganos internos de gobierno y administración en ASP, con el fin de garantizar la confianza y transparencia ante nuestros grupos de interés; por lo que, además de regirnos por nuestra escritura social y legislación correspondiente, también contamos con el **Estatuto de Administración** que establece en detalle el alcance de las funciones de nuestra gobernanza corporativa.

### Estructura de gobierno y funciones

En ASP contamos con una estructura de gobierno bien definida, y estructurada para el buen desempeño y toma de decisiones de la empresa, y en concordancia con nuestra misión, visión y objetivos.



### Asamblea de Accionistas

La Asamblea de Accionistas es nuestro órgano máximo, y se considera accionista a aquellos socios inscritos en el correspondiente Libro de Registro de Accionistas, cada acción da derecho a un voto. Las utilidades se distribuyen anualmente de forma proporcional al número de acciones.

Una vez al año se realiza la Asamblea General Ordinaria siempre que esté representada, por lo menos, la mitad de las acciones con derecho a voto, y las resoluciones sólo serán válidas cuando se tomen por la mayoría de los votos presentes.

Por otro lado, la Asamblea General Extraordinaria se reunirá cada vez que sea convocada por los accionistas que representen el 25% del capital social, y será legalmente reunida siempre que se cuente con por lo menos, tres cuartas (3/4) parte de las acciones que tengan derecho a voto, y las resoluciones se tomarán por el voto de las que representen la mitad de las acciones.

### Funciones de la Asamblea General de Accionistas

- Aprobar el presupuesto corporativo.
- Aprobar el estado de ingresos.
- Aprobar los estados de resultados.
- Nombrar a los auditores.
- Todas las demás funciones que no estén reservadas a otro órgano corporativo (por ley o escritura constitutiva).



## Consejo de Administración

El Consejo de Administración se encarga de la administración de la empresa, y está compuesto por 11 miembros, entre propietarios y suplentes de los cuales son 10 hombres y una mujer, siendo todos mayores de 40 años.

El Consejo es elegido cada 3 años, los miembros actuales fueron elegidos para el período de 2023 hasta el 2025. Los directores miembros son electos por la Asamblea General de Accionistas.

Las sesiones del Consejo son legalmente válidas cuando por lo menos asistan las mitad de sus miembros, y sus resoluciones deben ser tomadas por la mayoría de los presentes.

No se han programado formaciones a los miembros del Consejo de Administración hasta la fecha, y tampoco se han realizado autoevaluaciones ni evaluaciones, en ambos casos es algo que tenemos programado para más adelante.

La remuneración del Consejo fue establecida en Asamblea de Accionistas de abril del año 2017, la cual será aplicable por cada participación de los consejeros. En el caso del Presidente del Consejo de Administración su remuneración es anual.

## Miembros del Consejo

El Consejo de Administración para el período de 2023 al 2025, está conformado por los siguientes miembros:

**Fabrizio Ferri**  
 Presidente / Propietario

**Maurizio Chiovelli**  
 Presidente / Suplente

**Anastasio Berroa**  
 Secretario / Propietario

**Patricia Medina**  
 Secretario / Suplente

**Valentina Foti**  
 Consejero / Propietario

**Valentina Bracaglia**  
 Consejero / Suplente

**Elena D'Arrigo**  
 Consejero / Propietario

**Francesco Sava**  
 Consejero / Suplente

**Paolo Torassa**  
 Consejero / Propietario

**Valter Cammelli**  
 Consejero / Suplente

**Marco Ferrera**  
 Comisario

**Isaac Castellanos**  
 Secretario / Propietario

## Funciones del Consejo

El Presidente del Consejo es el Representante Legal de la empresa, y sus funciones, además de vigilar el estricto cumplimiento de los Estatutos, Reglamentos y de las resoluciones que dictare el Consejo, son:

- Convocar y presidir las sesiones de la Asamblea y del Consejo.
- Firmar con el Secretario, las acciones de la sociedad.
- Firmar con el Secretario y el Comisario, las actas de las sesiones del Consejo y de las Asambleas Generales.
- Representar a la sociedad en juicio y extra juicio.
- Hacer cumplir los acuerdos de la Asamblea y del Consejo.
- Hacer las convocatorias para las Asambleas General y Extraordinaria.
- Sustituir al Gerente en sus ausencias temporales, en caso de haber sido designado un Sub-Gerente.



## Gerente General

El Gerente General se encarga de la administración activa de la empresa y es nombrado por el Consejo de Administración, en caso de no haber sido nombrado por la Asamblea de Accionistas, para un período de tres años reelegible. El mismo participa del Consejo de Administración sin derecho a voto.

La remuneración del Gerente General es aprobada por el Consejo de Administración.

### Funciones principales del Gerente General

- Dirigir y gestionar el negocio.
- Representar a la sociedad en juicio y extra-juicio.
- Firmar los documentos y correspondencia que requieran su autorización.
- Usar la firma social en todos los asuntos en los que actúe.
- Nombre y remover empleados, y establecer sus retribuciones (con excepción de la alta gerencia)
- Efectuar los pagos de las transacciones propias del negocio, y manejar los fondos del negocio.
- Preparar los informes trimestrales sobre el funcionamiento de la empresa para el Consejo y el Comisario.
- Preparar y actualizar los presupuestos corporativos, entre otras funciones.

## Comisario

El Comisario se encarga de la vigilancia de las operaciones de la sociedad, y es electo por la Asamblea de Accionistas para un período de tres años reelegible. El mismo se elige entre candidatos que no sean empleados, ni mantienen ninguna relación con los socios. Participa de las sesiones del Consejo y Asambleas de Accionistas con derecho a voz, pero sin voto. El Comisario tiene una remuneración de acuerdo con lo establecido en Asamblea de Accionistas de abril de 2017.

### Funciones del Comisario

- Cerciorarse de la constitución y subsistencia de la garantía rendida por los administradores, y sus actos de corrección.
- Exigir a los administradores un balance mensual de comprobación.
- Practicar una inspección mensual en los libros y documentos de la sociedad, y verificar la existencia en la caja.
- Revisar balance anual y rendir informe.
- Someter al Consejo e insertar en el orden del día en la Asamblea todos los temas pertinentes.
- Convocar Asambleas Generales y Extraordinarias cuando lo juzgue conveniente, y en caso de omisión por parte de los Administradores.



\*\*\* Los Consejeros, el Comisario y el Gerente General deben constituir una garantía para asegurar sus responsabilidades en el ejercicio de sus cargos, el monto es determinado por la Asamblea General de Accionistas o el Consejo de Administración.



## Alta Gerencia

La Alta Gerencia está conformada por cinco gerencias, las cuales son elegidas y responden directamente a la Gerencia General:

La remuneración es determinada por el Gerente General, y son evaluados semestralmente de acuerdo con el perfil de puestos consensuados con la Gerencia de Recursos Humanos, lo cual no tiene que ver con los incrementos salariales.

Los objetivos de cada gerencia son los siguientes:

### 1. Gerencia Comercial

Se encarga de centralizar la gestión del Departamento Comercial a través de la implementación de nuevos procesos y procedimientos, para mejorar la satisfacción del usuario en cumplimiento a la política de ASP, Contrato de Concesiones y Reglamento de Servicios, donde están establecidos los esquemas de facturación y procesos de operación, de los deberes y derechos de los abonados, controlando el desempeño de la Calidad a través de la medición del servicio general prestado en la comercialización del producto.

### 2. Gerencia Financiera

Brinda información a la Gerencia General para tomar decisiones, captar y asignar los recursos necesarios para la buena marcha de la empresa, de conformidad con lo planeado en el presupuesto. Hacer presupuestos a corto y largo plazo para optimizar los recursos.

### 3. Gerencia de Recursos Humanos

Tiene como finalidad administrar eficientemente los procesos dirigidos al recurso humano de la compañía, mediante una planificación que permita el establecimiento y desarrollo de programas encaminados a formación, mejora del desempeño y salud del personal que labora en ASP.

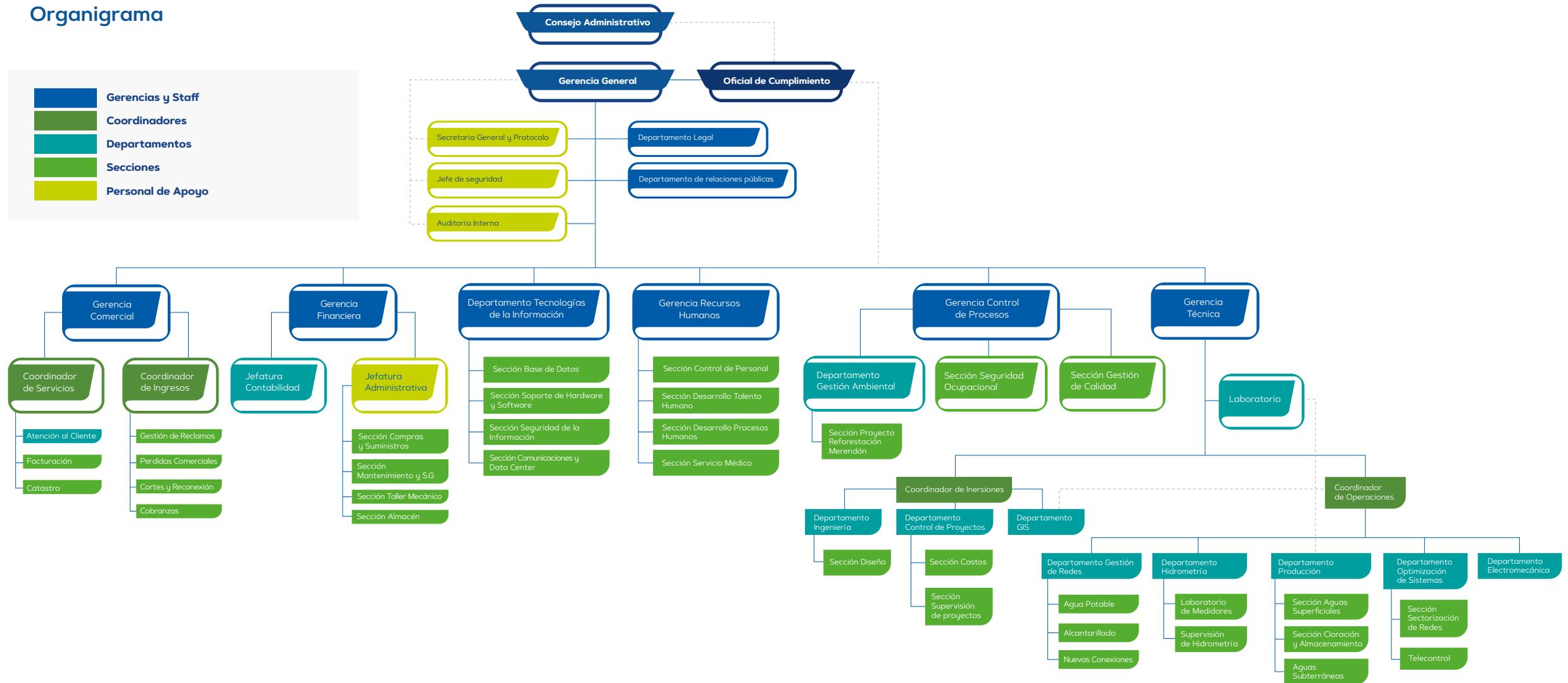
### 4. Gerencia de Control de Procesos

Promueve la administración de los procesos, basada en una cultura de gestión de calidad y mejora continua, para impulsar un desarrollo organizacional que conlleve al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

### 5. Gerencia Técnica

Se encarga de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, materiales y técnicos que requiere la empresa en cuanto a la inversión y operación del sistema.

## Organigrama



# GESTIÓN DE RIESGOS

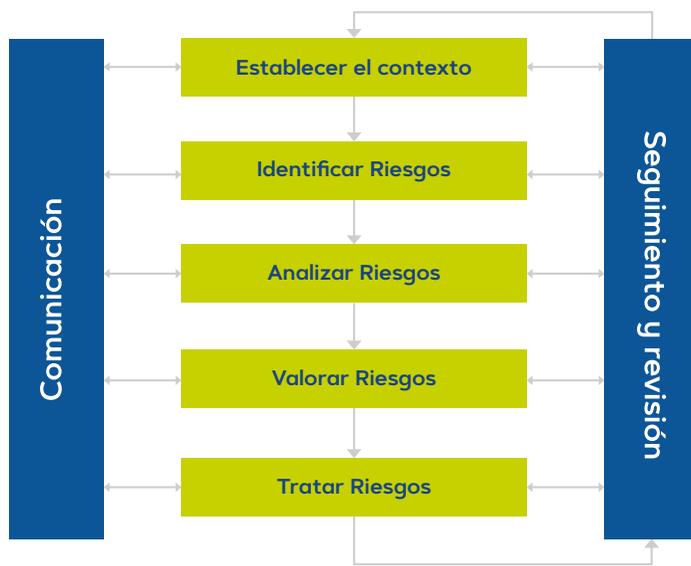
- Gestión de riesgos de proceso
- Riesgos Emergentes
- Riesgos y oportunidades en cambio climático
- Gestión de riesgos de soborno
- Evaluaciones en función de los riesgos relacionados con sobornos
- Relación con la cadena de suministro



# Gestión de riesgos

GRI 2-12, 2-13, 201-2, 3-3

En temas de gestión de riesgos manejamos en ASP dos tipos de riesgos, los generales en relación con los procesos, y los riesgos de sobornos. En ambos casos con base en las certificaciones que tenemos en estos temas, y con base en los mismos elementos principales para la gestión de los riesgos.



Elementos Principales para la Gestión del Riesgo

## Gestión de riesgos de proceso

AGUAS DE SAN PEDRO está certificado en el **Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Norma ISO 9001**, así como en la **Norma ISO 37,001**, conforme lo indicado en el capítulo de SOMOS ASP.

Por lo que, hemos establecido una metodología para la gestión de riesgos y oportunidades con el objetivo de identificar los riesgos y dar seguimiento a los planes de acción para aprovechar las oportunidades que se ha decidido abordar.

Esta metodología aplica a todo el personal de la empresa que, por razón de sus actividades, puedan identificar riesgos y oportunidades en los procesos en los que participan ya sea directa o indirectamente.

## Proceso para la determinación de los riesgos

Para la identificación de las situaciones internas y externas que pueden afectar al SGC (análisis del contexto), consideramos los elementos de la metodología PESTEL, que incluye factores políticos, económicos, socioculturales, tecnológicos, ecológicos y legales.

La identificación de los riesgos del sistema de gestión de calidad se realiza en dos niveles:

**Estratégico:** Se determinan por los factores e intereses pertinentes del contexto organizacional, considerando su impacto en los propósitos de la organización, en el desempeño de los procesos y los objetivos del SGC.

Los dueños de proceso y su equipo de apoyo analizan cada uno de los riesgos y oportunidades establecidas, sus respectivas causas o inductores, así como las consecuencias negativas o positivas al manifestarse el riesgo u oportunidad. Posteriormente, valoran y evalúan cada riesgo y oportunidad, estableciendo la **probabilidad** de ocurrencia y las **consecuencias** o beneficios de su impacto, para así establecer el nivel de riesgo y las prioridades para las acciones a implementar. La multiplicación de estos dos valores (posibilidad y consecuencia) da como resultado el **nivel de riesgo**, que puede ser: muy bajo, bajo, medio, alto, muy alto, lo que define cómo serán tratados. El equipo formula y planifica entonces las iniciativas estratégicas para el tratamiento y la intervención de los riesgos y las oportunidades estratégicas de mayor impacto, y se le da el seguimiento correspondiente.

**Operacional:** Los eventos de riesgos operacionales están asociados con las salidas no conformes de los procesos, los cuales se identifican y registran con el fin de hacer seguimiento y análisis dinámico de su comportamiento, como base para identificar las acciones correctivas.

La actualización de nuestra *Matriz de Riesgos y Oportunidades* se realiza periódicamente, e implica evaluar nuevamente cada riesgo y oportunidad previamente identificados como línea base (*análisis de riesgo residual*), implicando la posibilidad de identificar nuevos riesgos u oportunidades.

## Responsabilidades en la gestión de riesgos y oportunidades

Las responsabilidades para articular y gestionar los riesgos de forma eficiente y efectiva corresponden a:

### Alta Gerencia

- Gestionar los riesgos estratégicos del SGC
- Asegurar que se realice la revisión periódica de los riesgos y oportunidades y analizar el resultado de las acciones para abordarlos.

### Dueños de procesos y equipo de apoyo

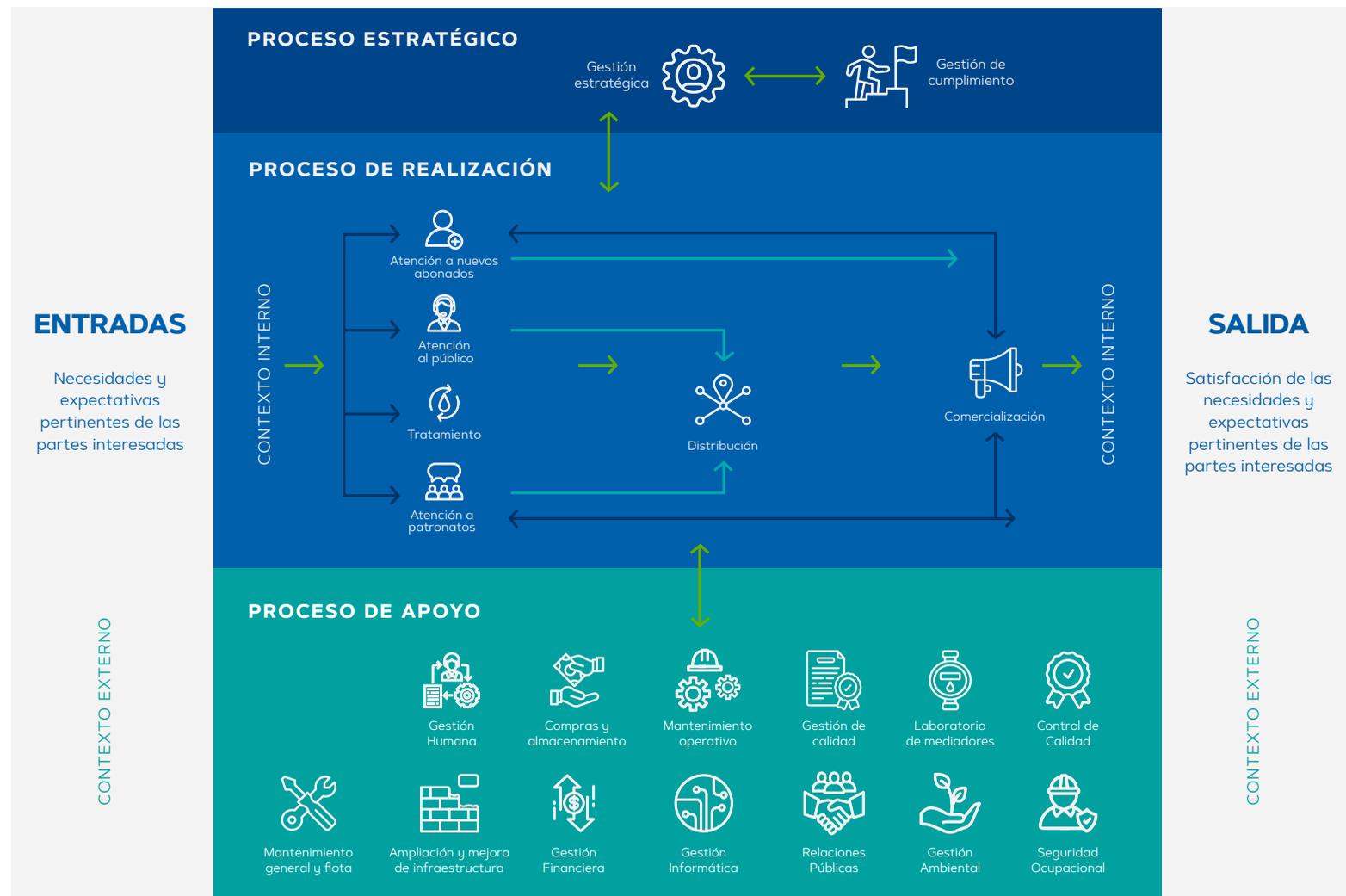
- Cumplir y aplicar las normas y metodologías establecidas para la gestión de riesgos.
- Identificación de los riesgos y oportunidades para su proceso.

### Dueños de Procesos

- Seguimiento al cumplimiento de los planes de acción asociados al tratamiento de riesgos y oportunidades estratégicos y operacionales de su proceso
- Evaluar los resultados de la gestión de riesgos y oportunidades de su proceso
- Proponer cambios en la matriz de riesgos y oportunidades

### Gestión de calidad

- Ajustar e implementar la metodología de gestión de riesgos en el SGC.
- Prestar apoyo a los procesos en la identificación, análisis, evaluación y control de riesgos.
- Proponer mejoras al proceso de gestión de riesgos de la empresa.
- Informar a la alta gerencia los resultados de la gestión de riesgos y oportunidades de la empresa





## Riesgos emergentes

Los riesgos emergentes detectados están en relación directa con la situación país, que presenta riesgos que pueden influir a corto-mediano plazo con el desempeño y actividades de nuestra empresa, a saber:

| Tipo               | Clientes   | Autoridades   |
|--------------------|--|---|
| Geográfico / Clima | Cambio climático   | Honduras es uno de los países más afectados por las consecuencias del cambio climático, siendo uno de los mayores riesgos para la operación, al mismo tiempo que es un riesgo alto a nivel país. En ASP se cuenta con un plan de contingencia, y hasta la fecha se ha podido tener una respuesta inmediata. |
| Clima              | Falta de agua  | Riesgo significativo que depende de las condiciones climáticas.   |
| Legal (Ambiental)  | Mora en el crédito de carbono y cambios en leyes relacionadas al cambio climático. | La ley sobre los créditos de carbono se encuentra suspendida, no se puede acceder al mercado de carbono ni realizar proyectos de compensación ni mitigación del cambio climático.   |
| Seguridad          | Inseguridad ciudadana  | Por desempleo y criminalidad.   |
| Social             | Inconformidad social y protestas.  | Posibilidad de toques de queda, y estados de excepción que restringiría la movilidad y circulación.   |
| Sociopolíticos     | Desestabilización e inestabilidad jurídica   | Políticas implementadas por el Gobierno actual.   |

## Riesgos y oportunidades en cambio climático

| Descripción del Riesgo u Oportunidad  | Clasificación | Impacto                                      | Implicaciones Financieras (Posibles Pérdidas)         |
|---|---------------|--|---|
| Con el cambio climático se pueden prolongar la temporada de lluvias, lo cual provoca que la turbidez en los ríos suba a valores que las plantas de tratamiento no puedan operar eficientemente, bajando con ello los caudales de entrada de los ríos, reduciendo la producción de agua potable. | Físico        | Debemos de encender los pozos de emergencia. | Aumentan los costos m3/kwh y los costos de operativos |
|   |               | Reclamos por falta de agua                   | Por falta de agua puede disminuir la facturación.     |
| Las fuertes lluvias pueden provocar daños a las líneas de conducción y/o infraestructuras hidrosanitarias.  | Físico        | Interrupción del servicio                    | Aumentan los costos de mantenimiento                  |
| Con el cambio climático se puede prolongar la temporada seca, lo cual provoca la reducción de las fuentes superficiales.  | Físico        | Debemos de encender los pozos de emergencia. | Aumentan los costos m3/kwh y los costos de operativos |
| Las altas temperaturas que se presentan por el cambio climático provocan el calentamiento de los sistemas eléctricos y electrónicos.  | Físico        | Interrupción del servicio                    | Aumentan los costos de mantenimiento                  |



## Gestión de riesgos de soborno

De acuerdo con nuestra certificación en el **Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) con la Norma ISO 37001:2016**, conforme lo indicado en el capítulo de ÉTICA Y TRANSPARENCIA establecimos una metodología para la gestión de riesgos de soborno, desde su identificación hasta el seguimiento de los planes de acción definidos para el control de los riesgos que pueden afectar al logro de los objetivos del SGAS. Este procedimiento aplica a todo el personal, y los procesos de la empresa.

### Proceso para la determinación de los riesgos de soborno

En la identificación de riesgos el Oficial de Cumplimiento tendrá en cuenta:

- El tamaño, la estructura y la delegación de autoridad con poder de decisión de ASP.
- Los lugares y sectores en los que opera ASP.
- La naturaleza, escala y complejidad de sus actividades y operaciones.
- Su modelo de negocio.
- Las entidades que ejercen control sobre ASP.
- Sus socios de negocios.
- Sus interacciones con funcionarios públicos.

Considerando esos factores el Oficial de Cumplimiento procura identificar posibles riesgos de soborno activo o pasivo en las actividades propias de los procesos definidos en el **Mapa de Procesos de la empresa**.



Para la identificación tomará como guía la siguiente tipología modelo:

### Soborno Activo

Realizar en nombre de ASP ofrecimientos indebido a funcionarios públicos para que realicen actos ilícito en beneficio de la empresa

Realizar en nombre de ASP ofrecimientos indebido a funcionarios públicos para que realicen actos injustos no delictivos en beneficio de la empresa

Recibir actuando en nombre de ASP solicitudes indebidas por parte de funcionarios y no rechazarlas terminantemente o reportarlas internamente

Emplear intermediarios para realizas dichos ofrecimientos indebidos en nombre de ASP

Realizar en nombre o beneficio de ASP cualquier otro acto constitutivo de los delitos previstos en los artículos 361 a 364 del Código Penal de Honduras

### Soborno Pasivo

Aceptar ofrecimientos indebidos de terceros para realizar comportamientos contrarios a los intereses de ASP

Aceptar ofrecimientos indebidos de terceros para realizar comportamientos propios de la actividad ASP

Realizar solicitudes de ventajas indebidas con cualquiera de las dos finalidades antedichas

Trasmitir a través de intermediarios o indirectamente tales solicitudes

Ahora bien, a fin de identificar dichos riesgos se basará en:

- Análisis de resultados de ediciones anteriores del análisis de riesgos.
- Consulta de documentos y registros internos.
- Entrevistas con los dueños de proceso.

El Oficial de Cumplimiento identificará y se registrará para cada uno de los riesgos con sus causas y posibles consecuencias negativas, los evaluará y valorará estableciendo la probabilidad de ocurrencia, y según el grado de impacto que se asigne, se determina el nivel de riesgo (tal como se indicad en los riesgos de proceso). Se determina el riesgo residual y se formula un pronóstico.

Para la definición de la severidad del impacto debe considerarse los tipos de consecuencias si se concretan, tales como:

- **Consecuencias penales:** inicio de investigaciones criminales con chances de concluir en una condena por soborno, en Honduras o en el exterior, en relación con ASP o sus directivos.
- **Consecuencias sancionatorias:** inicio de investigaciones administrativas con chances de concluir en una sanción de un organismo de control o regulatorio.
- **Consecuencias reputacionales:** repercusiones periodísticas o en redes que afecten el prestigio o la imagen de la empresa.
- **Consecuencias económicas:** pérdidas económicas o deterioro de los activos de la empresa.

El Oficial de Cumplimiento junto con los dueños de los procesos y con las áreas pertinentes, determinará los controles existentes y su peso mitigante, para determinar el tratamiento y seguimiento.

La Matriz de Riesgos de Soborno se actualiza anualmente por parte del Oficial de Cumplimiento, en consulta con los dueños de procesos, e implica evaluar nuevamente cada riesgo identificado, así como considerar riesgos nuevos o no identificados previamente. Ahora bien, independientemente de lo anterior se puede generar una actualización a partir de situaciones tales como: incidentes de soborno significativos detectados; cambios drásticos en el contexto interno o externo, y el marco regulatorio antisoborno, entre otros.

Las matrices de riesgos y sus actualizaciones en ambos casos se comunican a todos los involucrados en las acciones definidas, o bien que puedan ser afectados si se hacen efectivos.





## Responsabilidades en la gestión de los riesgos de soborno

En la identificación de riesgos el Oficial de Cumplimiento tendrá en cuenta:

### Alta Gerencia

- Asegurar que se realice la revisión periódica de los riesgos de soborno y analizar el resultado de las acciones para abordarlos.

### Dueños de procesos

- Asistir a la función Oficial de Cumplimiento en todo lo necesario para identificar y evaluar los riesgos.

### Oficial de Cumplimiento

- Cumplir y aplicar las normas y metodologías establecidas para la gestión de riesgos.
- Identificar y evaluar los riesgos de soborno.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción asociados al tratamiento de riesgos.
- Informar a la alta gerencia los resultados de la gestión de riesgos

## Evaluaciones en función de los riesgos relacionados con sobornos

Como resultado de las evaluaciones realizadas es posible caracterizar de modo general el perfil de riesgos de ASP señalando:

- Los principales riesgos de soborno activo derivan de las interacciones con funcionarios públicos municipales, las que en el ámbito de ASP tienen lugar frecuentemente como

correlato de la actividad de dirección y representación institucional de la empresa, así como de la supervisión del servicio por parte del Municipio de San Pedro Sula.

- Los principales riesgos de soborno pasivo derivan de las interacciones con público usuario (las cuales tienen lugar en actividades propias de procesos tales como servicio al cliente, corte y reconexión y vínculos con los patronatos), o con proveedores (las cuales tienen lugar en el marco del proceso de compra).

| No. Total de procesos, operaciones o departamentos evaluados en anticorrupción |      |      |      |      | Porcentaje (%) 2023 |
|--|------|------|------|------|---------------------|
| 2019   | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |                     |
| N/A  | N/A  | 11   | 20   | 22   | 110%                |

La evaluación se limita a soborno activo y pasivo porque ha sido desarrollada de acuerdo con el alcance definido para el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) implementado y certificado en la empresa bajo la Norma ISO 37001:2016. Los cambios en las cantidades de procesos entre 2021, 2022 y 2023 se deben a la variación del mapa de procesos y la metodología de cómputo de los procesos sin riesgos identificados. En ambos casos la matriz cubrió la totalidad de actividades relevantes de la empresa de conformidad con el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), que cubre la totalidad de la empresa sin exclusiones.

## Relación con la cadena de suministro

GRI 2-6, 204-1

En ASP contamos con una gran cantidad de proveedores y contratistas que consideramos como nuestros socios de negocios, que **deben actuar con principios de buena fe, lealtad y equidad profesional.**

Nuestros procesos de evaluación y contratación se ciñen a la ley y los procedimientos internos para tal efecto, los cuales llevamos a cabo con total transparencia y condiciones de competencia. Además de la oferta para las actividades específicas requeridas, exigimos a todos nuestros proveedores emitir **una declaración específica de aceptación incondicional de las prescripciones contenidas en el Código Ético y su compromiso de cumplirlas.**

En los casos de contratos con proveedores de países oficialmente definidos en riesgo, incluimos cláusulas contractuales para el respeto de los derechos fundamentales de sus trabajadores, igualdad de trato, la no discriminación, la protección del trabajo infantil, pudiendo hacer las verificaciones correspondientes en las sedes operativas de los mismos.

En el marco de las actividades siempre nos comprometemos a impulsar el respeto de las condiciones de protección y seguridad de los trabajadores, la atención a la calidad de los bienes, servicios y prestaciones, el respeto al medio ambiente y la búsqueda del ahorro energético.

**97.03%**  
nacionales

**2.9%**  
extranjeros



**98.89%**  
nacionales

**1.11%**  
extranjeros



## Aplicación del Sistema de Gestión Antisoborno a Proveedores

En AGUAS DE SAN PEDRO aplicamos los procesos de diligencia debida al evaluar a nuestros proveedores previo a su contratación, a fin de:

- Conocer su objeto comercial.
- Conocer la información básica sobre su trayectoria y reputación.
- Detectar señales de alerta que indiquen la posible existencia de riesgos de soborno.

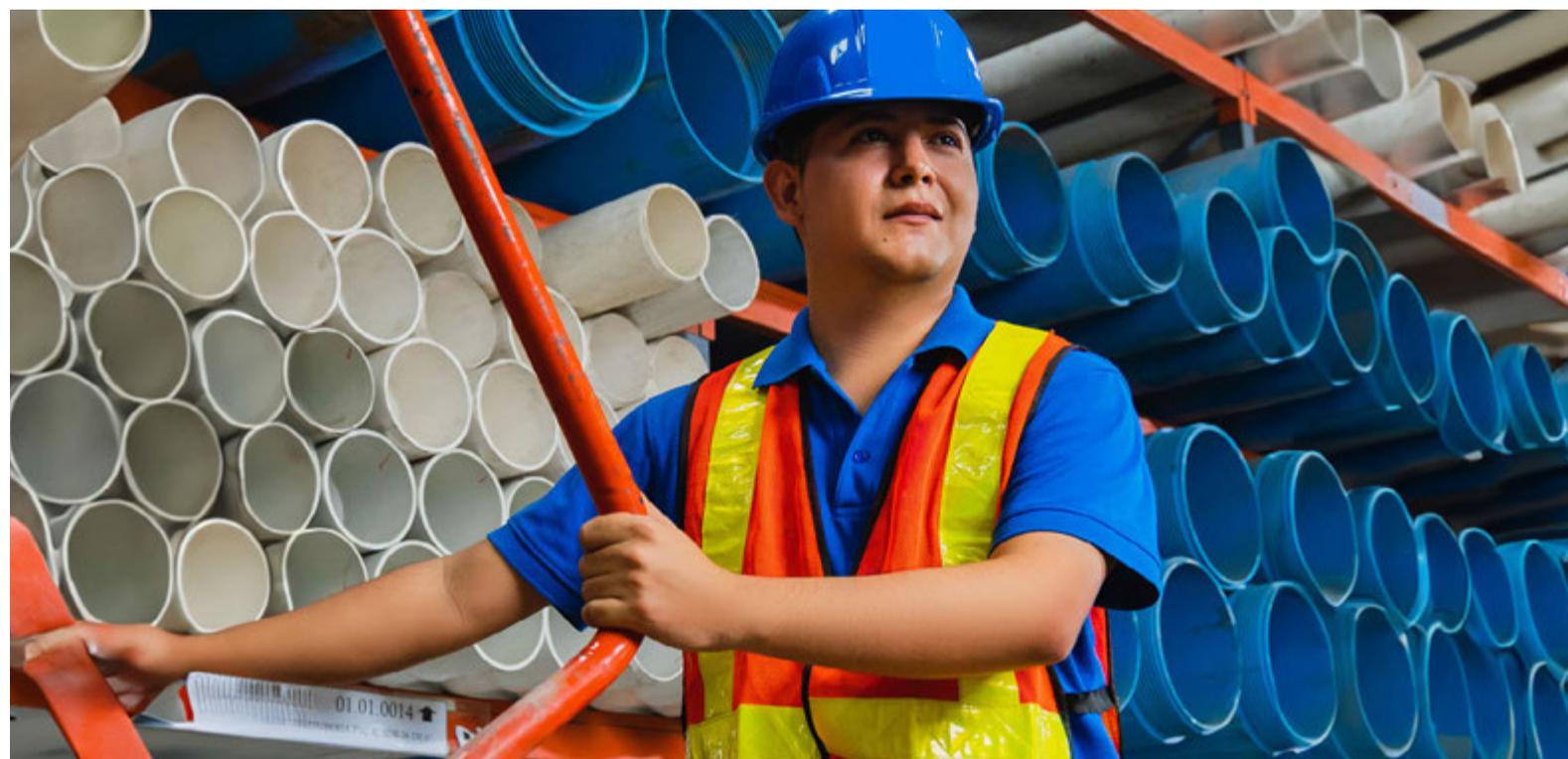
Nuestra Política / Procedimiento de Debida Diligencia establece las pautas para identificar a los terceros, exigir la información relevante y conocer los niveles de riesgo de cada uno al momento de su vinculación con ASP.

Los socios de negocios deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Rellenar un completo formulario de identificación al iniciarse el vínculo.
- Deben adherirse a la Política Antisoborno.
- Nivel de riesgo aceptable. Se les clasifica de acuerdo con una serie de indicadores objetivos en relación con el riesgo. En los casos en los que se identifica la existencia de un riesgo más que bajo, se aplican acciones de mitigación adicionales. En aquellos casos en los que el nivel de riesgo no se considera aceptable, la alta dirección de ASP analiza la continuidad del vínculo de acuerdo con los resultados de la mitigación y la existencia de sustitutos convenientes.

## Reglamento para proveedores y contratistas

Nuestro programa para proveedores y contratistas está orientado a la aprobación e implementación próximamente de un Reglamento de Seguridad Ocupacional para contratistas y proveedores, que se desempeñen en nuestras instalaciones y proyectos, para lo cual se programarán reuniones de socialización del reglamento que será de cumplimiento obligatorio.



Total en proveedores por año y tipo de proveedor

Durante el 2023 contratamos un total de **416 proveedores, 407 nacionales y 9 extranjeros.**

# ÉTICA Y TRANSPARENCIA

- Principios éticos generales
- Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno
- Política Antisoborno
- Manual de Cumplimiento
- Formación en ética y anticorrupción
- Auditoría interna SGAS
- Línea ética



# Ética y transparencia

GRI 2-23, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 406-1, 415-1

En AGUAS DE SAN PEDRO contamos con el Código Ético del grupo ACEA que aplica a todas sus filiales, y que nos permite mantener los mismos estándares de ética, cumplimiento, integridad y transparencia que nuestra casa matriz. Este Código ha sido adoptado por AGUAS DE SAN PEDRO a través de resolución de nuestro Consejo de Administración. Es un instrumento de autorregulación aplicable a todos los colaboradores por igual: directores, auditores, directivos, empleados, colaboradores externos y proveedores, socios de negocios y responsables de área, los cuales están obligados a conocer, aceptar formalmente, y respetar el mismo.

El Código establece los principios éticos que nos rigen, los criterios de actuación, los mecanismos de control, y se promueve la difusión de una conducta ética acorde con los más altos estándares.

Nuestro **Código Ético** es público, y se encuentra en nuestra página web para el libre acceso de todos nuestros grupos de interés y el público en general.

Adicionalmente, contamos con varios instrumentos que lo complementan:

- Política Antisoborno
- Manual de Cumplimiento
- Política / Procedimiento de Debida Diligencia
- Política / Procedimiento de Obsequios y Hospitalidades
- Política / Procedimiento de Donaciones y Patrocinios
- **Contrato de Concesión**
- **Reglamento del Servicio**

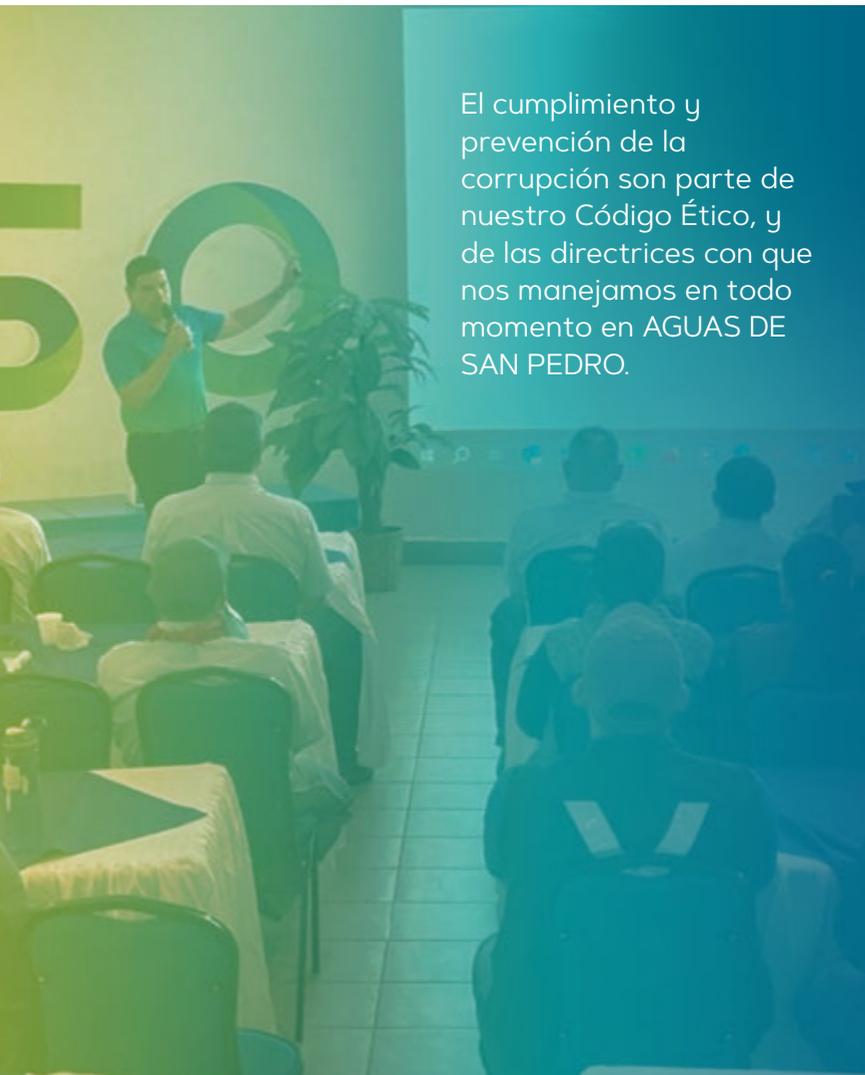
En este período de reporte creamos e implementamos la *Política / Procedimiento de Conflicto de Interés*, e igualmente desarrollamos un *formulario de Declaración Jurada*.

## Principios éticos generales

Nuestros principios éticos rectores son:

1. Sostenibilidad, responsabilidad comunitaria y protección del medio ambiente.
2. Transparencia, exhaustividad y accesibilidad de la información.
3. Confidencialidad y gestión de la información.
4. Equidad, imparcialidad e integridad.
5. Competencia leal.
6. Espíritu de servicio y colaboración entre las personas.
7. Respeto por las personas y valorización del capital humano.





El cumplimiento y prevención de la corrupción son parte de nuestro Código Ético, y de las directrices con que nos manejamos en todo momento en AGUAS DE SAN PEDRO.

## Norma ISO 37001 sobre Gestión Antisoborno

Razón por la cual durante el 2022 nos certificamos con la Norma ISO 37001, para dar pasos aún más concretos en la búsqueda de la excelencia en nuestras funciones, y el fortalecimiento de la cultura ética de nuestra empresa. En cuanto a su alcance, el mismo aplica a la totalidad de los procesos y las actividades que se realizan en la empresa.

Los documentos principales que conforman nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) son el Código Ético, la Política Antisoborno y el Manual de Cumplimiento.

## Política Antisoborno

Su objetivo es establecer los principios para gestionar eficazmente el Sistema de Gestión Antisoborno que la empresa ha implementado, esto con la finalidad de prevenir, detectar y comunicar actos de soborno activo o pasivo que pudieran involucrar a la empresa y/o sus integrantes (incluyendo tanto a colaboradores como miembros del Consejo de Administración), y terceras partes que puedan actuar en su representación, tanto local como internacionalmente, respecto a entes públicos como privados.

### Principios antisoborno

1. Absoluta prohibición de los actos de soborno de cualquier tipo incluyendo recibir, ofrecer, prometer, realizar, autorizar o proporcionar cualquier ventaja indebida, pagos, regalos o la transferencia de cualquier valor para cualquier persona, a los fines de influenciar o recompensar cualquier acción o decisión en beneficio de la empresa.

2. Función de cumplimiento antisoborno con completa independencia de otra funciones y procesos de la empresa para velar por la implementación efectiva del SGAS, para lo cual cuenta total autonomía, autoridad y recursos. Se reporta directamente a la Gerencia General, y de ser necesario se tiene acceso directo al Consejo de Administración.
3. Cumplimiento de la legislación nacional e internacional en relación con la lucha contra el soborno (que aplique), así como con todas las políticas corporativas de integridad emitidas por sus accionistas.
4. Línea Ética para denuncias de forma confidencial, segura y anónima (de preferirse) sobre posibles violaciones a la presente política.
5. Protección para las personas que realicen reportes a través de la Línea Ética. En caso de amenazas o represalias, las personas que las realicen estarán sujetas a procedimientos disciplinarios.
6. Compromiso de cumplir con los requisitos de la ISO 37001 y a mejorar continuamente el SGAS, a través de objetivos establecidos y acciones de mejora pertinentes.
7. El incumplimiento de esta política ocasionará sanciones para la empresa y para las personas involucradas. Las sanciones pueden ser de tipo disciplinario incluyendo el despido del personal involucrado; la terminación de contratos y acuerdos con terceros, así como acciones de tipo civil, penal y/o administrativo.
8. Compromiso de comunicar y poner esta política a disposición de todas las partes interesadas.

## Manual de Cumplimiento

Este manual contiene los elementos que componen el SGAS, y como estos se articulan para su adecuado funcionamiento.

AGUAS DE SAN PEDRO  
 mantiene como premisa la  
 “tolerancia cero al soborno”.

La implementación del SGAS permite:

- Identificar y gestionar los riesgos de soborno.
- Reducir el riesgo de soborno relacionado con las actividades de la empresa.
- Fortalecer la cultura de integridad y honestidad de ASP.
- Dar seguridad a los inversores, miembros del Consejo de Administración, personal de dirección, colaboradores y socios de negocios de que ASP está llevando a cabo las acciones necesarias para prevenir el soborno.
- Demostrar que ASP ha implementado las buenas prácticas internacionales para prevenir el soborno.

El Consejo de Administración y la Gerencia General de ASP son los responsables últimos del funcionamiento, eficacia y conformidad del SGAS.

### Responsabilidades del Consejo de Administración

- Aprobar la Política Antisoborno de ASP.
- Asegurar que la estrategia de la organización y la Política Antisoborno se encuentren alineadas.
- Requerir que los recursos necesarios para el correcto funcionamiento del SGAS sean asignados

- Receptar y revisar la información sobre el contenido y el funcionamiento del SGAS que a tal efecto le proporcionan la Gerencia General, el Oficial de Cumplimiento u otra fuente interna o externa a la organización.
- Efectuar una supervisión de la implementación del SGAS por parte de la Gerencia General y de su eficacia.

### Responsabilidades del Gerente General

- Demostrar liderazgo y compromiso con respecto al SGAS, asegurándose de que el SGAS, incluyendo la política y los objetivos, se establezca, implemente, mantenga y revise que estos sean compatibles con la dirección estratégica de ASP.
- Asegurar que los requisitos del SGAS se integran adecuadamente en los procesos de la organización.
- Establecer, asegurar y verificar que se asignan los recursos suficientes y adecuados para el funcionamiento eficaz del SGAS y que el diseño del SGAS permite lograr los objetivos propuestos.
- Comunicar interna y externamente lo relacionado con la Política Antisoborno.
- Comunicar internamente la importancia de gestionar eficazmente el SGAS y de la conformidad de sus requisitos.
- Promover una cultura antisoborno dentro de la empresa, el uso de los procedimientos del SGAS para reportar sospechas de soborno y la mejora continua del SGAS.
- Apoyar a otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la prevención y detección del soborno en la medida que se aplique a sus áreas de responsabilidad.
- Asegurar de que ningún miembro del personal sufra represalias de ningún tipo, por informes hechos de buena fe, o por negarse a participar en el soborno.

- Reportar al Consejo de Administración sobre el contenido y el funcionamiento del SGAS y de las denuncias de soborno dentro del informe periódico que eleva al Consejo de Administración.

Adicionalmente, se ha creado en ASP la posición de Oficial de Cumplimiento para el manejo del día a día del SGAS.



### Oficial de Cumplimiento

- Supervisar el diseño e implementación del SGAS.
- Proporcionar asesoramiento y orientación sobre el SGAS, y las cuestiones relacionadas con el soborno.
- Impulsar acciones para el que el Sistema de Gestión Antisoborno sea conforme a los requisitos de la Norma ISO 37001.
- Informar al Gerente General y al Consejo de Administración sobre el desempeño del Sistema de Gestión Antisoborno.
- Asesorar a Aguas de San Pedro en la adaptación de las políticas y procedimientos existentes que eventualmente deban modificarse a raíz de requerimientos regulatorios.
- Impulsar la realización de la evaluación periódica de riesgos de soborno e integridad.
- Brindar asesoramiento interno respecto del Código de Ética y las políticas y procedimientos de integridad de ASP.
- Brindar apoyo al área de cumplimiento de ACEA SpA en todo lo que se requiera a ASP en lo referente a la administración de la Línea Ética y la investigación de denuncias.
- Brindar apoyo a las Gerencias de Recursos Humanos y de Relaciones Institucionales en lo referente a las acciones de sensibilización, capacitación y comunicación interna y externa del Sistema de Gestión Antisoborno y el Código de Ética.
- Monitorear los indicadores de performance del Sistema de Gestión Antisoborno y otros indicadores de cumplimiento que se determinen, así como auditar y evaluar periódicamente su funcionamiento.

El Oficial de Cumplimiento ha sido formado apropiadamente y reporta directamente a la Gerencia General, quién supervisa periódicamente su actividad.

### Formación en ética y anticorrupción

Como parte de la importancia de difundir los temas éticos y de cumplimiento de las leyes y regulaciones correspondientes, al igual que la prevención de la corrupción, realizamos procesos de difusión y capacitaciones en estos temas.

| Consejo de Administración  |      |      |      |      |      |
|--|------|------|------|------|------|
|  | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
| Total de miembros  | -    | -    | 11   | 11   | 11   |
| Total de miembros a los que se informa sobre las políticas y procedimientos anticorrupción | -    | -    | 11   | 11   | 11   |



\* El personal aparece hasta en más de 2 ocasiones, en virtud de que asistieron a más de una capacitación del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).

| Colaboradores capacitados en anticorrupción |                |                |                |                |                |
|---|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| Categoría laboral                           | 2019           | 2020           | 2021           | 2022           | 2023           |
|   | n° capacitados |
| Estratégico                                 | N/A            | N/A            | 9              | 7              | 7              |
| Táctico                                     | N/A            | N/A            | 147            | 180            | 247            |
| Operativo                                   | N/A            | N/A            | 468            | 280            | 150            |
| <b>Total</b>                                | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>624</b>     | <b>467</b>     | <b>404</b>     |

En el año 2023, las capacitaciones que han recibido los colaboradores de AGUAS DE SAN PEDRO en relación con el Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), son las siguientes:

- Actualización sobre el SGAS de ASP y Código Ético ACEA, Política Antisoborno.
- Charla de la Línea Ética.
- Actualización sobre el SGAS de ASP y Código Ético ACEA, Política Antisoborno a Gerencia y Consejo de Administración.
- Procedimiento sobre conflicto de interés y como completar la declaración jurada.
- Procedimiento de regalos y hospitalidades.
- Actualización del procedimiento de compra.

Se imparten inducciones al nuevo(a) colaborador(a) desde el primer día de su contratación, programando jornadas de socialización, con el propósito de que se vayan familiarizando con las políticas internas de la empresa, conozcan nuestra cultura organizacional, las disposiciones legales y reglamentarias.

Con respecto al ejemplar del Reglamento Interno de Trabajo, así como del Código Ético se distribuyen por medio del Departamento de Recursos Humanos, incluso con el fin de reforzar conocimientos en relación con el Código Ético y Política Antisoborno, se han empleado la herramienta del Podcast, lo cual ha dado buenos resultados.

La capacitación en la temática se encuentra coordinada dentro de la planificación general de capacitación y sensibilización que lleva adelante el equipo de Talento Humano (Programa de Capacitación del Sistema de Gestión Antisoborno).

La asistencia a estas sesiones de formación es obligatoria para todo el personal de ASP. Igualmente, se puede realizar test de evaluación al finalizar cada sesión de formación para acreditar los conocimientos adquiridos por parte de todos los participantes.



## Auditoría interna SGAS

AGUAS DE SAN PEDRO audita regularmente su Sistema de Gestión Antisoborno, para lo cual se establece:

1. Planificar, establecer, implementar y mantener el Plan de Auditoría al SGAS, que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, y los resultados de las auditorías previas.
2. Definir y establecer los criterios de la auditoría y el alcance para cada una de ellas.
3. Seleccionar los auditores competentes y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría. En el caso de ASP esa actividad puede realizarse con recursos o con el apoyo de servicios externos independientes de primera línea.
4. Asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la función Oficial de Cumplimiento, la Gerencia General y al Consejo de Administración y las demás áreas internas pertinentes según el caso.
5. Conservar la información documentada como evidencia de la implementación del Plan de Auditoría al SGAS y de los resultados de las auditorías realizadas en el marco de éste.

En este período de reporte se realizó la auditoría de seguimiento del SGAS, teniendo como resultados Cero No Conformidades y se recomendó mantener la certificación.

## Línea ética

Contamos con una Línea Ética pública para clientes que consiste en una plataforma de Canal de Denuncias, con su respectivo instructivo, que se encuentra en nuestra página web: **Línea Ética (asp.com.hn)** , para las denuncias por posible soborno.

En el año 2023 se recibieron un total de 16 reportes que ingresaron por medio de la Línea Ética. Es de suma importancia resaltar que, de los 16 reportes en mención, 10 son por denuncias por supuestos actos de soborno, en los que incurre el personal de ASP, contratistas de ASP y/o clientes de ASP, de esos 10 reportes por sobornos, los mismos se desglosan de la siguiente manera:

1. 3 reportes, por ofrecimiento de dinero -intento de soborno- por parte de clientes a colaboradores de ASP.
2. 1 reporte, por un acto de soborno en donde se ve involucrado un contratista de ASP.
3. 6 reportes, por soborno -solicitud indebida de dinero- en los que incurren colaboradores de ASP, de los cuales:
  - a. 2 reportes en donde se demostró que no consistía en un soborno o sospecha de soborno, pero si se trata de una conducta irregular de unos colaboradores de ASP y, por ende, incumplieron con lo dispuesto en el Código Ético y Política Antisoborno.
  - b. 1 reporte, en el cual, se constató que es una denuncia infundada, en virtud de que el medio de prueba proporcionado por la parte denunciante no es vinculante a una comisión de delito como lo es la extorsión, tampoco puede ser catalogado implícitamente como un acto de soborno, en virtud de que no reúne las características o condiciones de un soborno como tal, conforme a lo dispuesto en el Apartado 3.1 de la Norma ISO 37001:2016.

- c. En 3 casos no se pudo avanzar con la investigación interna, en vista de que la parte denunciante se retractó y ante la negativa -de la parte denunciante- en suministrar el/ los medio(s) de prueba(s) vinculante(s), en ese sentido, se sugirió a Grupo ACEA la desestimación y archivo de la(s) denuncia(s) demerito.

Después de realizar las verificaciones correspondientes, solamente 2 reportes poseen el estatus de "casos comprobados"; por lo que, se inició con la investigación interna pertinente, de la cual, se derivó en una sanción, consistente en el despido del colaborador de ASP y, con respecto a un proveedor que se vio involucrado en un acto de soborno, se procedió a la terminación inmediata de la relación contractual de negocio que se mantenía entre ASP y el proveedor.

De los 6 reportes por soborno, no se les considera un caso o acto de soborno como tal, sino reclamos, en virtud de que por error involuntario de los clientes de ASP, estos gestionaron sus reclamos a través de la Línea Ética en vez de reclamos en la sección de Servicio al Cliente de la página web de ASP, por lo que, se dio el tratamiento oportuno, constatándose que de los 6 reportes previamente señalados no existe un posible incumplimiento al Código Ético o de la Política Antisoborno, sugiriéndole a Grupo ACEA sus desestimación y archivo.

En cuanto a reclamos o denuncias por parte de los colaboradores, las mismas se realizan directamente ante el Departamento de Recursos Humanos o el Departamento Legal, los cuales son resueltos, de llegar a instancias de las autoridades laborales, por medio de un proceso de conciliación o resolución de conflicto (Secretaría de Trabajo y los Juzgados de Trabajo), con representación sindical. Si son procesos internos, y en caso de proceder, las sanciones son impuestas por la Gerencia General y el Departamento de Recursos Humanos.

## Multas o incumplimientos

En el 2023 no se recibieron ni se presentaron:

- Ninguna demanda judicial ni casos confirmados, así como ningún tipo de multa o sanción económica, por incumplir algún procedimiento de comportamiento anticompetitivo, competencia desleal o prácticas monopólicas.
- Ninguna multa, sanción monetaria o no monetaria, por incumplimiento de algún procedimiento legal, ya sea administrativo, judicial, laboral o de arbitraje.
- Ninguna multa significativa ni sanciones monetarias, como reclamaciones por violación de la privacidad y fuga de datos de clientes.
- Ninguna multa ni sanción de ningún tipo por asuntos relacionados a información sobre nuestros servicios, ni de ningún otro tipo.

## Partidos políticos

No hacemos contribuciones a partidos políticos. Nuestro Código Ético y Política / Procedimiento de Donaciones y Patrocinios prohíbe el ofrecimiento o entrega de obsequios de cortesía, de homenaje, protocolares o institucionales a un servidor público, con absoluta independencia de su valor. Igualmente se establece que debe evitarse cualquier clase de donación o patrocinio que puedan constituir soborno o ser razonablemente percibidos como tal. En ningún caso su beneficiario final puede ser un servidor público.

# NUUESTRO EQUIPO

- Demografía y diversidad
- Sindicato y negociación colectiva
- Beneficios laborales
- Formación y desarrollo
- Seguridad, salud y bienestar
- Clima laboral
- Voluntariado



## Nuestro equipo

GRI 2-7, 2-8, 2-30, 401-1, 401-2, 401-3, 405-1, 405-2, 406-1

Uno de nuestros principales objetivos en ASP es **potenciar el talento de nuestros colaboradores**

ofreciéndoles un entorno de trabajo sano y seguro, en el que puedan crecer y desarrollarse personal y profesionalmente, de manera que todas las personas que forman parte del capital humano de la empresa se sientan motivados mientras ejecutan sus funciones de manera eficiente y productiva, en beneficio de la comunidad de San Pedro de Sula.

### Demografía y diversidad

En ASP somos conscientes de que es el trabajo en equipo el que facilita el cumplimiento de objetivos, incrementa la motivación, la creatividad, y favorece las habilidades y destrezas de cada colaborador que hace parte de nuestra empresa, con el fin de fomentar un alto nivel de compromiso en nuestros colaboradores. Igualmente, procuramos mantener un ambiente libre de discriminación en cuanto a género, raza, credo, capacidades especiales, entre otros, con iguales oportunidades y beneficios para todos los colaboradores basados en la capacidad y desempeño.



**Desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo y edad - 2023**

| Categoría       | <30 años  |           | 30-50 años |            | >50 años  |           | Mujeres %  |
|-----------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|
|                 | Mujeres   | Hombres   | Mujeres    | Hombres    | Mujeres   | Hombres   |            |
| Gerentes        | 0         | 0         | 3          | 1          | 3         | 2         | 67%        |
| Ejecutivos      | 1         | 1         | 10         | 25         | 2         | 7         | 27%        |
| Administrativos | 22        | 18        | 34         | 28         | 9         | 3         | 57%        |
| Operativos      | 0         | 48        | 0          | 123        | 2         | 78        | 1%         |
| <b>Total</b>    | <b>23</b> | <b>67</b> | <b>47</b>  | <b>177</b> | <b>15</b> | <b>90</b> | <b>20%</b> |
| Porcentaje      | 18%       |           | 55%        |            | 27%       |           |            |

Al cierre de 2023 nuestra plantilla contaba con

**419**  
 colaboradores

En cuanto a la composición, el 79% de la plantilla total está formada por hombres. Esto se debe al hecho de que hoy en día, a nivel operativo, hay más hombres que mujeres con habilidades técnicas en Honduras, así como en otros países del mundo. No obstante, encontramos que el mayor porcentaje de mujeres se encuentra **a nivel gerencial** llegando a un 67%.

En ASP estamos comprometidos con la diversidad e igualdad de género, y seguiremos trabajando para cumplir nuestra meta y alcanzar la equidad en los puestos operativos.



### Contratos indefinidos y temporales

| Concepto                | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------|------|------|------|------|------|
| Total colaboradores     | 430  | 413  | 426  | 420  | 419  |
| Mujeres (%)             | 20%  | 21%  | 21%  | 20%  | 21%  |
| Hombres (%)             | 80%  | 79%  | 79%  | 80%  | 79%  |
| Contrato indefinido (%) | 96%  | 93%  | 91%  | 98%  | 100% |
| Jornada completa (%)    | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Jornada parcial (%)     | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

### Nuevas Contrataciones y Rotación

| Ingresos y egresos (total del año)             | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------|------|------|------|
| n° ingresos (altas/contrataciones)             | 3    | 6    | 17   | 41   | 23   |
| n° egresos (bajas voluntarias e involuntarias) | 17   | 31   | 15   | 19   | 14   |

Estos dos factores, en conjunto, dan como resultado un bajo índice de rotación del personal:

### Tasa de Rotación

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|------|------|------|------|------|
| 0.35 | 0.41 | 0.76 | 0.92 | 1.05 |

\*\*\* Tasa de Rotación: promedio anual de la tasa mensual, determinada a su vez como: (Ingresos del mes - Egresos del mes) /Nómina inicial del mes

## Permisos de paternidad y maternidad

Durante el período de reporte no hubo permisos de maternidad ni paternidad. Sin embargo, de los dos casos registrados durante el período anterior, el 100% regresó a sus labores durante 2023.

| N° de colaboradores que:                                | Total   |         |
|---|---------|---------|
|   | Hombres | Mujeres |
| Regresaron de su baja de paternidad/ maternidad en 2023 | 0       | 2       |
| Continúan en la compañía al cierre de 2023              | 0       | 2       |



## Sindicato y negociación colectiva

Estamos comprometidos con el derecho de nuestros colaboradores a la sindicalización. La mayoría de nuestros colaboradores están sindicalizados, incluso en el área administrativa.

En ASP, los trabajadores disponen de un solo sindicato y una sola convención colectiva de conformidad con la legislación de nuestro país:

**311** colaboradores sindicalizados adscritos en SITRAASPE organización sindical

### Colaboradores sindicalizados (%)



La relación que la organización mantiene con el sindicato de sus colaboradores es buena debido a la fluida comunicación que se mantiene. Por parte del sindicato, existe un delegado que es el enlace directo y portavoz con la empresa; éste se comunica directamente, y de forma periódica, con la Gerencia de Recursos Humanos.

## Diversidad, igualdad e inclusión

En ASP entendemos la diversidad como un beneficio capaz de potenciar las nuevas ideas, la eficiencia y las perspectivas necesarias para garantizar la innovación, y el adecuado servicio al cliente.

Por esta razón, promovemos la equidad y el respeto a colectivos en situación de vulnerabilidad, y realizamos un proceso de sensibilización interna mediante campañas y grupos de apoyo.

Adicionalmente, como mecanismo de gestión para identificar y generar acciones correctivas frente a posibles casos de discriminación, existe un procedimiento establecido en el Contrato Colectivo, tema también contemplado en nuestro Código Ético, y en el Reglamento Interno de Trabajo. Durante el 2023 no se han registrado casos de denuncias por discriminación.

Igualmente, todas nuestras instalaciones (internas y externas – centros de pago con atención a clientes) de ASP son adecuadas para personas con capacidades especiales, ya que están habilitadas con las facilidades correspondientes.

## Beneficios laborales

ASP ofrece a sus colaboradores beneficios incluidos en el Código de Trabajo, en el Contrato Colectivo y otros que van más allá del cumplimiento legal:

- **Clínica interna.**  
Sistema médico empresarial, dependencia del Instituto Hondureño de Seguridad Social en el que se efectúa atención primaria en salud y cirugías menores. Hemos sido cinco veces acreedores a reconocimientos tales como "Mejor clínica en prevención y promoción de salud" y "Mejor Clínica", otorgados por el Instituto Hondureño de Seguridad Social en su rama del Sistema Médico de Empresas.
- **Farmacia interna.**  
Incluye medicamentos sin costo para los colaboradores.
- **Acceso a la salud con médico privado y seguro de salud privado.**  
De acuerdo con el Contrato Colectivo, y el sistema de acceso a la salud que éste establece, cualquier empleado de ASP también puede asistir a un centro médico privado, que sea parte del convenio interno con clínicas privadas, y en ese caso, la empresa cubre el 70% de la atención requerida

siempre que esté dentro de las condiciones de dicho plan. Posteriormente, a aquellos colaboradores que hagan uso de este beneficio, se les hace una deducción, únicamente del 30% del servicio médico que haya sido requerido.

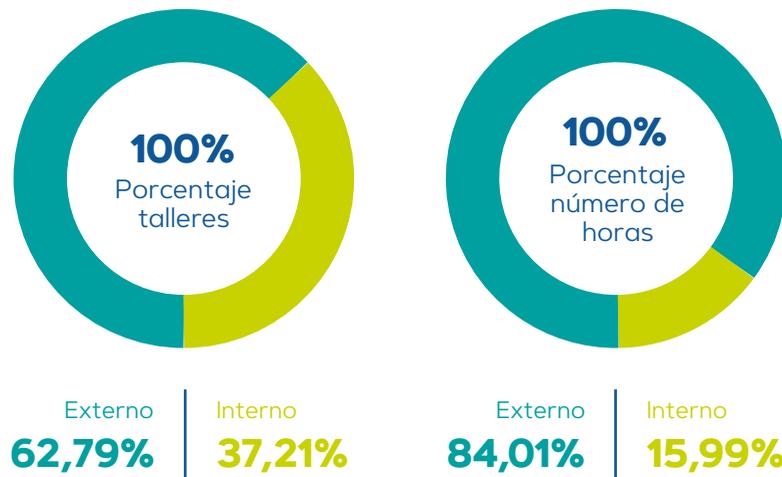
- **Apoyo en salud mental.**  
Apoyo psicológico a todos los colaboradores.
- **Programa de nutrición.**  
Para fomentar la alimentación adecuada y buena salud.
- **Programa general de prevención de enfermedades comunes.**  
Realizamos ferias de salud que son extensivas a las familias de los colaboradores, así como pausas activas, entre otras.
- **Seguro de vida y seguro contra accidentes para todos los empleados.**  
**Fondo de pensiones opcional.**  
Este fondo complementa la seguridad social.
- **Transporte interno.**  
ASP proporciona tres rutas de transporte exclusivas para sus colaboradores, con el fin de poder trasladarse a sus hogares o al trabajo, y viceversa con seguridad.

## Formación y desarrollo

GRI 201-3, 404-1, 404-2, 404-3

Facilitamos el desarrollo de carrera de nuestros colaboradores, además de potenciar sus habilidades y destrezas, promoviendo así su crecimiento.

Contamos con mecanismos de capacitación interna que permiten actualizar los conocimientos de la plantilla en temas que generan impacto sobre la comunidad de San Pedro Sula.



| Colaboradores Capacitados | Capacitación 2021 |                   |                                | Capacitación 2022 |                   |                                | Capacitación 2023 |                   |                                |
|---------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------------|
|                           | N° de asistentes  | N° total de horas | Cantidad de horas/participante | N° de asistentes  | N° total de horas | Cantidad de horas/participante | N° de asistentes  | N° total de horas | Cantidad de horas/participante |
| Gerencial                 | 9                 | 118               | 13                             | 7                 | 234               | 33                             | 4                 | 42                | 11                             |
| Administrativo            | 88                | 1,855             | 21                             | 129               | 3,484             | 27                             | 150               | 5269              | 35                             |
| Operativo                 | 275               | 2,536             | 9                              | 232               | 2,347             | 10                             | 170               | 1815              | 11                             |
| <b>Total</b>              | <b>372</b>        | <b>4,510</b>      | <b>12</b>                      | <b>368</b>        | <b>6,065</b>      | <b>16</b>                      | <b>324</b>        | <b>7127</b>       | <b>22</b>                      |

Nuestro Programa de Capacitación abarcó además **82 capacitaciones** realizadas en el 2023, en diversos temas, entre los cuales se encuentran:

- ISO 9001 para gestores de proceso.
- Capacitación manejo de desechos.
- Seguridad Industrial Preventiva.
- Charla Línea Ética.
- Socialización procedimientos de conflictos de intereses.
- Capacitación brigada contra incendios.
- Relaciones interpersonales.
- Excelencia en servicio al cliente/cliente oculto.
- Bootcamp inteligencia & emociones humanas (comunicación y compromiso).
- Capacitación y uso de equipo RTK y Fotogrametría con Dron.
- Reguladores de presión de cilindros para gases.
- Capacitación cromatografía líquida.
- Validación de métodos.
- Seguridad industrial trabajos en las alturas.
- Cálculo de incertidumbre de la medición.



### Otros programas de formación para la empleabilidad y gestión de los colaboradores

| Nombre   | Descripción  |
|--|--|
| Programa Educativo Tu Vivienda                         | Charla orientada a los colaboradores ASP, comunicando importancia de optar a una vivienda mediante el beneficio que ofrece Banco Cuscatlán.  |
| Programa educación financiera con fondo de pensiones.  | Charla orientada a los colaboradores ASP, comunicando importancia de tener un fondo de pensión mediante el beneficio que ofrece banco local. |
| Programa canje de medicamentos pacientes crónicos ASP. | Charla orientada a los colaboradores de ASP con padecimiento crónico   |

Hemos implementado nuevas herramientas para formar y dar a conocer a nuestros colaboradores, diversos temas, tales como:

### Team building

(para cultura de ASP, fortalecimiento de competencias corporativas). Son actividades donde se convoca a los colaboradores para fomentar los temas ambientales y de sostenibilidad, y otros temas como seguridad alimentaria. Lo utilizamos para despertar la conciencia interna, como cierre de brechas, establecer compromisos, trabajo en equipo, fomentar la cultura corporativa.

### Intranet

Forma de transferencia de conocimiento y plataforma para comunicación corporativa, herramienta interna que cumple con la evolución estratégica.

### Podcast

Con cronograma completo anual, y horarios de difusión, también como herramienta para sensibilizar, y transmitir información y conocimientos.



## Programa de Becas Internas

ASP facilita a sus colaboradores el terminar su educación básica mediante nuestro Programa de Becas Internas,

mediante el cual ofrecemos también una beca anual para los trabajadores (que se otorgan mensualmente), para estudios universitarios y técnicos, siempre y cuando se reúnan requisitos de antigüedad y esquemas establecidos (como tener su matrícula registrada, constancia y buenas calificaciones del año anterior, entre otros). También otorgamos becas en dinero (por montos determinados con el sindicato).

Por otro lado, tenemos un programa de apoyo en becas escolares para los hijos de colaboradores, con criterios de aplicación por excelencia académica y/o nivel socioeconómico bajo (ingresos del conjunto del núcleo familiar).

## Reconocimiento “Espíritu Innovador ASP 2023”

La memoria organizacional es parte de la Cultura ASP y una de sus grandes fortalezas. Contamos con colaboradores de mucha experiencia, lo que aunado a la cultura de innovación y creatividad que impera en cada una de las áreas, ha permitido la evolución de ASP en los últimos 10 años.

En este año 2023, nuestro Departamento de Gestión Humana desarrolló la primera edición de los Premios ESPIRITU INNOVADOR, con la finalidad de reconocer el gran trabajo

colaborativo que realizan los equipos en cada una de las áreas de la empresa, proporcionándoles una plataforma ideal para exponer sus iniciativas e intercambiar experiencias, lo que contribuye a fortalecer la comunicación interna al compartir sus lecciones aprendidas.

Se inscribieron innovaciones de Gerencia Comercial, Gerencia Recursos Humanos, Gerencia Financiera y Administrativa, Gerencia Técnica, y del aliado estratégico de las innovaciones tecnológicas en ASP, el Departamento de Tecnología, y todos recibieron un trofeo de reconocimiento por su participación.



Esta iniciativa se estará replicando cada año para potenciar la innovación dentro de nuestra Cultura ASP.



## Evaluaciones de Desempeño

El personal de ASP es evaluado periódicamente a través de una medición de resultados, la cual está alineada con nuestra estrategia organizacional, y consiste en realizar evaluaciones del desempeño dos (2) veces al año, en los meses de junio y diciembre. El objetivo es potenciar a cada colaborador a través de diferentes programas de formación anual, con el fin de cerrar brechas y detectar necesidades de formación, además de gestionar el nuevo conocimiento. En 2023 se evaluaron todas las áreas a través de los siguientes procedimientos según su categoría y nivel de funciones:



### Evaluación del desempeño 2023

| Gerentes  | Ejecutivos   | Administrativos   | Operativos   |
|---|--|---|--|
| <p>Realizar evaluación del desempeño 2 veces al año (junio y diciembre) con el objetivo de potenciar a cada colaborador a través de diferentes programas de formación anual con el objetivo de realizar cierre de brechas y detección de necesidades de formación y gestionar el nuevo conocimiento. En este caso la evaluación es de 180° grados donde</p> <p><b>La Gerencia General de área realiza la evaluación por cada gerente.</b></p> | <p>Realizar evaluación del desempeño 2 veces al año (junio y diciembre) con el objetivo de potenciar a cada colaborador a través de diferentes programas de formación anual con el objetivo de realizar cierre de brechas y detección de necesidades de formación y gestionar el nuevo conocimiento. En este caso la evaluación es de 180° grados donde</p> <p><b>cada Gerente o Coordinador de área según estructura realiza la evaluación por cada jefe.</b></p> | <p>Realizar evaluación del desempeño 2 veces al año (junio y diciembre) con el objetivo de potenciar a cada colaborador a través de diferentes programas de formación anual con el objetivo de realizar cierre de brechas y detección de necesidades de formación y gestionar el nuevo conocimiento. En este caso la evaluación es de 180° grados donde</p> <p><b>cada jefe de sección realiza la evaluación por cada colaborador administrativo.</b></p> | <p>Realizar evaluación del desempeño 2 veces al año (junio y diciembre) con el objetivo de potenciar a cada colaborador a través de diferentes programas de formación anual con el objetivo de realizar cierre de brechas y detección de necesidades de formación y gestionar el nuevo conocimiento. En este caso la evaluación es de 180° grados donde</p> <p><b>cada jefe de sección de área realiza la evaluación por cada colaborador.</b></p> |

| Colaboradores evaluados |                        |                            |                                |
|-------------------------|------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Categoría profesional   | N° colaboradores total | N° colaboradores evaluados | % colaboradores evaluados 2023 |
| Gerentes                | 5                      | 5                          | 100.0%                         |
| Ejecutivos              | 53                     | 53                         | 100.0%                         |
| Administrativos         | 90                     | 90                         | 100.0%                         |
| Operativos              | 261                    | 261                        | 100.0%                         |
| <b>Total</b>            | <b>409</b>             | <b>409</b>                 | <b>100.0%</b>                  |

Al igual que durante el año 2022, en este año evaluamos al **100% de nuestros colaboradores.**

En el 2023 el índice de productividad se logró en un 97%, mismo que se ha mantenido durante los últimos 5 años. Nuestros planes de formación se enfocan en la gestión del conocimiento y el fortalecimiento de las competencias corporativas, así como conocimientos del personal de los laboratorios acreditados. Este año realizamos la actualización del modelo de sistema de competencias.

| Categoría profesional | N° colaboradores total | Sexo       |           | N° colaboradores evaluados | Sexo       |           | % Colaboradores Evaluados 2023 |               |
|-----------------------|------------------------|------------|-----------|----------------------------|------------|-----------|--------------------------------|---------------|
|                       |                        | Hombre     | Mujer     |                            | Hombre     | Mujer     | Hombre                         | Mujer         |
| Gerentes              | 5                      | 0          | 5         | 5                          | 0          | 5         | 0.0%                           | 100.0%        |
| Ejecutivos            | 53                     | 37         | 16        | 53                         | 37         | 16        | 100.0%                         | 100.0%        |
| Administrativos       | 90                     | 35         | 55        | 90                         | 35         | 55        | 100.0%                         | 100.0%        |
| Operativos            | 261                    | 259        | 2         | 261                        | 259        | 2         | 100.0%                         | 100.0%        |
| <b>Total</b>          | <b>409</b>             | <b>331</b> | <b>78</b> | <b>409</b>                 | <b>331</b> | <b>78</b> | <b>100.0%</b>                  | <b>100.0%</b> |

## Preparación para el Retiro

En cuanto a los mecanismos de ayuda a la preparación de la jubilación, trabajamos de acuerdo con el marco legal contemplado en la **Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados.** Somos conscientes de los procedimientos aplicables tanto hacia nuestros colaboradores, como a otros grupos de interés relevantes que incluyen también a nuestros clientes y miembros de la comunidad.

Durante el presente período realizamos dos iniciativas para la preparación del retiro laboral:

- Charla de envejecimiento pleno con el fin de fortalecer y preparar a los colaboradores, en temas de salud física y mental para el retiro laboral, con 13 participantes y 1 hora de duración.
- Capacitación de Sostenibilidad en la Producción de Cacao para el fortalecimiento de competencias, y nuevos conocimientos en el plan de formación a colaboradores, con el objetivo de fomentar el bienestar y la preparación de los participantes para una jubilación satisfactoria, esta capacitación fue impartida para un grupo de 16 participantes y tuvo una duración total de 6 horas.

\* NOTA: Diez empleados no fueron evaluados en este período debido a su reciente antigüedad en la empresa, siendo estos empleados con una permanencia de tres meses en la organización.



## Seguridad, salud y bienestar

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5,  
 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

La seguridad y salud de los colaboradores  
 constituye un eje estratégico para ASP.

En ese sentido, ASP apuesta por una cultura de seguridad generalizada a través de la implicación directa de los empleados, y a lo largo de la cadena de suministro.

La gestión de la seguridad está estructurada a nivel organizacional de acuerdo con el tamaño de la plantilla, y el tipo de actividades que cada categoría profesional ejecuta. La Unidad de Seguridad en el Trabajo, cuenta desde este 2023 con la figura de un Jefe de Seguridad Ocupacional, está a cargo de la coordinación y dirección en esta materia, dando seguimiento continuo sobre la aplicación de la legislación, las directrices y las políticas organizacionales. En este sentido, ASP realiza:

- Valoraciones médicas y psicológicas a los aspirantes a puestos dentro de la empresa.
- Identifica los peligros presentes en las actividades de la empresa que puedan causar lesiones o enfermedades a través de inspecciones realizadas en el lugar de trabajo.
- Evalúa los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores en relación con los peligros detectados en el lugar de trabajo.
- Verifica la posibilidad de eliminarlos, adopta las medidas preventivas y/o de protección a implementar para mantener los riesgos bajo control.

Contamos con una Comisión de *Higiene y Seguridad*, conformado por el personal de la empresa y miembros del sindicato. En el caso de accidentes, se inicia una investigación para determinar las causas del evento e identificar las acciones correctivas adecuadas para evitar que se repita. Este procedimiento se desarrolla a través de un formato para la recolección de información. Dentro de este marco, se desarrollan, además, reuniones periódicas para evaluar los avances sobre los incidentes ocurridos.

## Formación en salud

Como parte de las iniciativas realizadas para la sensibilización y formación a los empleados en materia de salud y seguridad, cada año se diseña y ejecuta un Programa de Bienestar en Salud de manera integral. Dentro de este programa, para el caso de 2023, las siguientes metas están relacionadas con la materia de seguridad y salud en el trabajo:

**Objetivo Asociado al Plan de Sostenibilidad del Grupo ACEA:** Promover una cultura de salud y seguridad en el lugar de trabajo

**Macro-Objetivo No. 4:** Promover la salud y la seguridad a lo largo de la cadena de valor.

Dentro de este contexto estratégico, la ejecución del *Plan de Educación para la Prevención y Promoción de la Salud* se centró en tres ejes fundamentales:

|                          |
|--------------------------|
| Atención médica oportuna |
| Salud mental             |
| Salud ocupacional        |

El abordaje de estos tres ejes se desarrolló a través de campañas médicas con enfoque estratégico para concientizar sobre la prevención de enfermedades físicas y emocionales, la prevención de accidentes y el uso racional de los servicios médicos, incorporando, además, mecanismos de innovación para mejorar los servicios que brinda la clínica interna. Se brindaron en total 190 horas de formación en salud y seguridad ocupacional.



### Sistema de emergencia

La protección de nuestra gente en todas sus dimensiones es central para nuestra operación. Nos enfocamos en eliminar factores de riesgo y promover una cultura enfocada en la prevención de accidentes laborales, enfermedades y factores psicosociales, así como el cuidado de los impactos ambientales significativos.

Con respecto a la respuesta organizacional frente a emergencias, se han establecido adecuadamente **brigadas de emergencia**, las cuales cuentan con entrenamiento para reaccionar frente a circunstancias naturales adversas en favor de sus compañeros de trabajo. Simulacros de incendios y desastres naturales han permitido capacitar, y poner a prueba las capacidades del personal frente a cualquier eventualidad.



### Programas varios de bienestar

En ASP se desarrolla de forma permanente un *Programa de Bienestar en Salud*, a través del cual se formula y ejecuta periódicamente un plan de trabajo anual que incluye campañas de prevención, ferias de salud, y diferentes esfuerzos que tienen carácter permanente, tal como el *Programa de Salud Mental* y el *Programa de Nutrición*, además de programas especiales como el de *Cuidado de la Salud de Pacientes Crónicos*.

A través de estas iniciativas, ASP también se ha hecho merecedor del reconocimiento a la **"Mejor Feria de Salud"** brindado por el Instituto Hondureño de Seguridad Social en su rama del Sistema Médico de Empresas.



## Accidentes y enfermedades profesionales

Durante 2023 los principales incidentes ocurridos se relacionaron con lesiones a trabajadores en extremidades debido a actos inseguros. No obstante, y gracias a las medidas preventivas, no hubo víctimas mortales.

No tuvimos  
 enfermedades  
 profesionales.

| Indicadores de seguridad y salud ocupacional |                  |                  |                  |                  |                  |
|--|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Concepto                                     | 2019             | 2020             | 2021             | 2022             | 2023             |
| Número de accidentes                         | 23               | 8                | 22               | 31               | 68               |
| Número de enfermedades profesionales         | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                |
| Número de fatalidades                        | 0                | 0                | 0                | 0                | 0                |
| Días ausentes reportados a la autoridad      | 59               | 41               | 256              | 78               | 222              |
| <b>Total horas trabajadas</b>                | <b>1,230,805</b> | <b>1,202,656</b> | <b>1,302,392</b> | <b>1,234,688</b> | <b>1,302,392</b> |
| Empleados permanentes                        | 411              | 386              | 388              | 410              | 419              |
| LITFR  | 18,69            | 6,65             | 16,89            | 25,11            | 52,21            |
| Tasa de ausentismo                           | 0,04             | 0,03             | 0,16             | 0,05             | 0,14             |

| Detalle de los Incidentes            |                       |                       |                       |                       |                       |
|--------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Causa                                | N° de incidentes 2019 | N° de incidentes 2020 | N° de incidentes 2021 | N° de incidentes 2022 | N° de accidentes 2023 |
| Acto inseguro                        | 7                     | 4                     | 9                     | 13                    | 15                    |
| Condición insegura                   | 13                    | 4                     | 11                    | 11                    | 46                    |
| Accidente tipo trayecto (in itinere) | 3                     | 0                     | 2                     | 7                     | 7                     |
| <b>Total:</b>                        | <b>23</b>             | <b>8</b>              | <b>22</b>             | <b>31</b>             | <b>68</b>             |

## Clima laboral

Con el objetivo de tener un indicador que nos permita monitorear el clima laboral y la satisfacción de nuestros trabajadores, anualmente desarrollamos una encuesta de clima, la cual en 2023 contó con la participación del 80.5% de la plantilla, ya que se trata de una evaluación voluntaria. Los resultados son utilizados para establecer planes de acción específicos, los cuales son monitoreados periódicamente. **En 2023 la satisfacción del cliente interno alcanzó el 92%.**

## Voluntariado

Contamos con un voluntariado opcional, mismo que se enmarca en un carácter de impacto ambiental positivo y se coordina con la Gerencia de Control de Procesos. Las campañas de reforestación efectuadas dentro de este contexto, se las coordina con la articulación del área de Recursos Humanos, para reclutar a aquellos colaboradores que quieran participar.

El propósito de este programa es la siembra de árboles en zonas degradadas y en los viveros de los que dispone la empresa para disponer de futuros árboles que plantar.

Usualmente, en este tipo de campañas de reforestación, suelen participar alrededor de unos 50 colaboradores y se organiza en varios grupos para ampliar las zonas geográficas en las que genera impacto la colaboración. Estos esfuerzos suelen desarrollarse los días sábado, fuera del horario laboral.



# SERVICIO AL CLIENTE

- Novedades en la experiencia del cliente
- Canales de atención y comunicación con clientes
- Medios y formas de pago
- Condonación de multas
- Medidas de ciberseguridad en los canales digitales
- Procesos y controles
- Inversiones en desarrollo y mantenimiento de la red
- Manejo de reclamos
- Satisfacción del cliente



## Servicio al cliente

GRI 203-1, 203-2, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1

Nuestros clientes son una de nuestras principales prioridades, y promovemos para tal efecto la eficiencia operativa con el potencial de la tecnología, que permite maximizar el servicio al cliente, y la mejora continua en la comunicación y atención a los mismos.

**Mantenemos una cultura de servicio entre los colaboradores, especialmente los que tienen trato directo con los clientes, contribuyendo a una mayor satisfacción de éstos.**

Integramos al cliente en el planteamiento de nuevas medidas o cambios en los procesos de gestión de pago, reclamos, mejoras, entre otros, desde la propia concepción inicial de los mismos. De esta manera, ir avanzando en una cultura de innovación abierta, lo cual realizamos a través de encuestas para implementar cambios específicos (además de las encuestas mensuales), grupos focales con presentación de pruebas, y libro de quejas. Tomamos en cuenta los comentarios y los analizamos, para aplicar mejoras continuas en el servicio. Hacemos análisis trimestralmente para hacer nuevos desarrollos e innovaciones.



### Novedades en la experiencia de cliente.

En AGUAS DE SAN PEDRO hemos desarrollado internamente herramientas digitales propias con ayuda de nuestro Departamento de Tecnología, en conjunto con la Gerencia Comercial.

Procuramos siempre incorporar herramientas que permitan hacer eficiente el proceso.

Lo más reciente que hemos implementado es la inclusión de un **Chatbot en WhatsApp** con un menú de opciones, preguntas frecuentes, que redirige al usuario de acuerdo con la gestión deseada, ya sea a la página web o a un correo electrónico. De esta forma se van unificando los diferentes medios y esto elimina la gestión presencial y telefónica, pudiendo realizar otras funciones el personal de atención al cliente. Esta herramienta ha tenido buena acogida por parte del público, preferiblemente para las consultas de saldo y de horario, y en caso de suspensión del servicio por mantenimiento.

Tenemos el servicio de **Contact Center**, el cual es un servicio tercerizado que cuenta con 11

operadores, el cual está ubicado dentro de las instalaciones de nuestra empresa.

ASP controla directamente los niveles de satisfacción de los clientes para poder medir los niveles de atención, se les hace coaching mensual, se les dan textos definidos de lo que pueden contestar, y al frente se encuentra un supervisor constantemente que es colaborador de ASP.

Por otro lado, la plataforma que utilizamos está contratada directamente por nosotros con el proveedor del servicio.

En casos de caída del sistema, procedemos a publicar diferentes números de celulares en las redes sociales donde los clientes pueden contactarnos. Igualmente contamos con planta eléctrica para los casos de problemas con el servicio eléctrico, y se mantiene el servicio de llamadas del Contact Center en todo momento.

Hemos también incluido la tecnología de **respuesta de voz interactiva (IVR)** para agilizar las llamadas del Contact Center.

### Llamadas telefónicas año 2023

| Mes                              | Llamadas gestionadas por agente | Llamadas Gestionadas con IVR | Total Llamadas Gestionadas | Total Llamadas en abandono | Total Llamadas recibidas por mes | Llamadas contestadas en Turno | % Nivel de Servicio mensual |
|----------------------------------|---------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| Enero                            | 6,773                           | 2,048                        | 8,821                      | 350                        | 9,171                            | 1,499                         | 96%                         |
| Febrero                          | 6,273                           | 1,685                        | 7,958                      | 428                        | 8,386                            | 1,373                         | 95%                         |
| Marzo                            | 8,338                           | 2,358                        | 10,696                     | 732                        | 11,428                           | 1,873                         | 94%                         |
| Abril                            | 6,705                           | 2,064                        | 8,769                      | 1,050                      | 9,819                            | 2,019                         | 89%                         |
| Mayo                             | 8,142                           | 2,427                        | 10,569                     | 773                        | 11,342                           | 1,821                         | 93%                         |
| Junio                            | 8,061                           | 2,337                        | 10,398                     | 590                        | 10,988                           | 1,788                         | 95%                         |
| Julio                            | 7,050                           | 1,748                        | 8,798                      | 465                        | 9,263                            | 1,691                         | 95%                         |
| Agosto                           | 7,527                           | 1,926                        | 9,453                      | 497                        | 9,950                            | 1,677                         | 95%                         |
| Septiembre                       | 7,333                           | 1,963                        | 9,296                      | 680                        | 9,976                            | 1,044                         | 93%                         |
| Octubre                          | 7,028                           | 1,831                        | 8,859                      | 393                        | 9,252                            | 1,192                         | 96%                         |
| Noviembre                        | 8,857                           | 2,357                        | 11,214                     | 701                        | 11,915                           | 1,422                         | 94%                         |
| Diciembre                        | 7,472                           | 1,811                        | 9,283                      | 436                        | 9,719                            | 1,681                         | 96%                         |
| <b>Total acumulado en el año</b> | <b>89,559</b>                   | <b>24,555</b>                | <b>114,114</b>             | <b>7,095</b>               | <b>121,209</b>                   | <b>19,080</b>                 | <b>94%</b>                  |
| <b>Promedio mensual</b>          | <b>7,463</b>                    | <b>2,046</b>                 | <b>9,510</b>               | <b>591</b>                 | <b>10,101</b>                    | <b>1,590</b>                  |                             |

Adicionalmente, ofrecemos:

- **Facturación en sitio**, mediante el cual se optimiza el tiempo de lectura del medidor.
- **Factura electrónica** a clientes de contratos nuevos, con el fin de eliminar la factura física a futuro, lo que ayuda a reducir papel y cuidar el medio ambiente.  
**IRMA**, un software para uso interno que ASP también desarrolló, se utiliza para el manejo de nuestras operaciones y de todos los procesos (comercial, facturación, atención al cliente, control de procesos ISO, sistema de gestión y recursos humanos), está hecho a la medida de nuestra necesidades, y redundando en beneficio de nuestros clientes al agilizar nuestros procesos.

Contamos con la **ASP App**, una aplicación móvil desarrollada internamente por nuestra empresa, y que cuenta ya con **5 años**, pero que **cada vez es más utilizada por nuestros clientes**, ya que una de las ventajas que proporciona es el servicio de tiquetes para citas presenciales.

Igualmente hemos introducido un novedoso y eficiente Sistema para Gestión de Fila, que facilita el direccionamiento de los clientes que nos visitan de forma presencial. Este sistema provee una serie de reportería que facilita la toma de decisiones para mejoras en el proceso y aumento de la satisfacción de los clientes.

Durante el 2023 incorporamos un sistema de asterisco "Canal \*AGUA (2482)" para llamadas gratuitas desde cualquier portador de líneas de celular, así como incluimos en la planta telefónica una línea PBX de comunicación alternativa, para que en los casos de que el operador público tuviera problemas en el servicio eléctrico, nuestros clientes puedan comunicarse con nosotros independientemente de esa situación.

## Canales de atención y comunicación con clientes

Con la finalidad de facilitar al cliente el acceso a nuestros servicios, tenemos varios canales digitales disponibles, atendiendo a los cambios en los hábitos de consumo y de relación con los clientes, que han variado significativamente. Contamos con nuestras **agencias** donde hay atención directa a los clientes, y en las mismas se cuenta igualmente con módulos de autoconsultas. Nuestra **página web (también incluye un Chatbot)**, a través de la cual se pueden realizar consultas de la gestión comercial, reclamos, pagos, entre otros. Contamos con **redes sociales**, así como mensajería instantánea por **WhatsApp y Messenger, Contact Center y números de celulares y líneas telefónicas adicionales** para casos particulares.

Tenemos atención preferencial para las personas de tercera edad, y aplicamos los lineamientos de **Ley Integral de Protección al Adulto Mayor y Jubilados**. Igualmente prestamos atención preferencial a personas con capacidades especiales en todas nuestras ventanillas.



## Medios y formas de pago

En AGUAS DE SAN PEDRO tenemos un total de 4 agencias de servicio al cliente en las siguientes ubicaciones:

- 
**Agencia Las Palmas**  
 Bo. Las Palmas 20-27 calle, 3era avenida S.E,  
 San Pedro Sula.
- 
**Agencia Mall Galerías del Valle**  
 Colonia Jardines del Valle, Blvd hacia UNAH-  
 VS, San Pedro Sula.
- 
**Agencia Cofradía**  
 Bo. El Centro Frente Escuela Lila Luz de  
 Maradiaga, Cofradía.
- 
**Agencia MegaMall**  
 5 Ave., N.E., Salida a La Lima San Pedro  
 Sula, Honduras, local 243 frente a PACASA,  
 San Pedro Sula

En estas sucursales se realizan todo tipo de gestiones. No se reciben pagos en efectivo ni cheques, los cuales se hacen por medio del sistema POS (pagos con tarjetas de crédito y débito, por medio de terminales o puntos de venta). Adicionalmente, ampliamos el **Portal de Pagos POS utilizando un servicio de QR**, para facilitar a los clientes su uso en el proceso de pago.

También dos de las agencias tienen internamente conectadas ventanillas de bancos independientes de ASP, que se encuentran dentro de las oficinas de los bancos, y a través de las cuales se pueden realizar los pagos.

### Consulta directa del saldo en los medios alternos 2023

| Origen                                 | ENE           | FEB           | MAR           | ABR           | MAY           | JUN           | JUL           | AGO           | SEP           | OCT           | NOV           | DIC           | Total          |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|
| Página Web                             | 25,873        | 20,469        | 27,429        | 23,547        | 26,481        | 22,926        | 23,631        | 23,919        | 23,338        | 26,448        | 24,831        | 23,385        | 292,277        |
| Aplicación de Android                  | 13,820        | 11,278        | 15,506        | 12,254        | 14,524        | 12,306        | 12,587        | 13,287        | 11,659        | 13,715        | 12,404        | 12,154        | 155,494        |
| Aplicación de Apple                    | 2,225         | 1,749         | 2,566         | 2,026         | 2,198         | 1,876         | 2,170         | 2,247         | 2,054         | 2,320         | 2,185         | 2,040         | 25,656         |
| Agencia Virtual                        | 1,324         | 1,120         | 752           | 498           | 782           | 948           | 1,035         | 754           | 609           | 1,004         | 627           | 736           | 10,189         |
| <b>Total consulta de saldo por mes</b> | <b>43,242</b> | <b>34,616</b> | <b>46,253</b> | <b>38,325</b> | <b>43,985</b> | <b>38,056</b> | <b>39,423</b> | <b>40,207</b> | <b>37,660</b> | <b>43,487</b> | <b>40,047</b> | <b>38,315</b> | <b>483,616</b> |



Adicionalmente, hemos implementado la facilidad de realizar pagos parciales sin tener que ir personalmente a efectuarlos a las sucursales, ya que ahora se pueden realizar en la web, en el Chatbot de WhatsApp, y telefónicamente. En nuestra ASP App se realizan autorizaciones parciales y se puede autogestionar con prórroga de tiempo para pagar en 15 días. Próximamente se podrán realizar a través del IVR (respuesta de voz interactiva) del Contact Center.

## Condonación de multas

En ASP ofrecemos la condonación de multas e intereses por atraso en los pagos durante dos meses al año (junio y diciembre), para dar la oportunidad a nuestros clientes generales, así como a personas de sectores no medidos o de riesgo, con menor poder adquisitivo, de ponerse al día en su facturación.

| Autorizaciones pagos parciales y por condonación gestionadas por el cliente medios alternos 2023 |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |               |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Origen   | ENE          | FEB          | MAR          | ABR          | MAY          | JUN          | JUL          | AGO          | SEP          | OCT          | NOV          | DIC          | Total         |
| Página Web   | 987          | 1,102        | 1,246        | 1,159        | 1,430        | 1,429        | 1,466        | 1,556        | 1,504        | 1,750        | 1,627        | 1,419        | 16,675        |
| App Android  | 759          | 834          | 966          | 827          | 939          | 829          | 885          | 1,002        | 920          | 940          | 941          | 881          | 10,723        |
| App Apple  | 122          | 143          | 172          | 132          | 145          | 171          | 174          | 183          | 180          | 218          | 171          | 171          | 1,982         |
| Agencia Virtual  | 51           | 79           | 39           | 28           | 33           | 65           | 58           | 31           | 24           | 98           | 20           | 25           | 551           |
| <b>Total autogestión pago parcial</b>  | <b>1,919</b> | <b>2,158</b> | <b>2,423</b> | <b>2,146</b> | <b>2,547</b> | <b>2,494</b> | <b>2,583</b> | <b>2,772</b> | <b>2,628</b> | <b>3,006</b> | <b>2,759</b> | <b>2,496</b> | <b>29,931</b> |

## Medidas de ciberseguridad en los canales digitales

Como parte de nuestros esfuerzos por mantener la integridad y privacidad de los datos de nuestros clientes a través de los canales digitales que manejamos, aplicamos lineamientos internos para garantizar la ciberseguridad.

Cada dos años se hace un análisis de la vulnerabilidad por medio de un proveedor externo para evitar hackeos y ataques cibernéticos. Se emite un informe sobre el plan de acción que hay que implementar para trabajarlo, y reducir los riesgos con las pruebas de penetración.

Se firman acuerdos de confidencialidad con cada uno de nuestros colaboradores del área de tecnología, también se cuenta con contratos de derechos de autor, principalmente por el desarrollo interno de softwares y la aplicación.

Hasta el momento no hemos tenido ninguna vulneración de los sistemas de seguridad digital, ya que contamos con una buena plataforma para la seguridad de las operaciones y manejo de la data.

## Uso responsable de la información de los clientes

Somos conscientes de la importancia de la información personal de cada cliente, por esta razón contamos con los siguientes instrumentos que regulan internamente la materia:

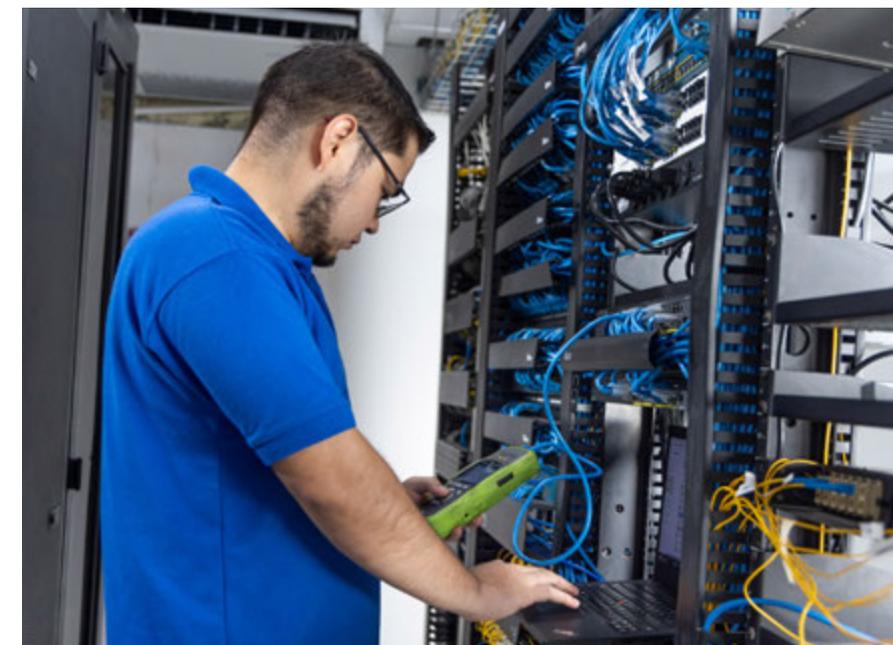
- Política de Protección de Datos.
- Política de Acceso.
- Política de Seguridad.
- Política de Respaldo (Backup).

En las plataformas públicas no se manejan datos personales de los clientes, y en la plataforma que se utiliza para hacer los pagos no se guarda la data del cliente por seguridad.

En ASP existe una restricción a la venta y/o cesión de la data a terceros, para lo cual:

- Realizamos formaciones a los colaboradores encargados de la gestión de la información, y a los responsables de la comercialización de productos.
- Para la cesión o comercialización a terceros, establecemos restricciones internas, especialmente en cuanto a evaluar al socio/cliente que recibirá la información.
- Garantizamos el ejercicio de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) por parte del cliente.

Por razón de nuestros controles no se han recibido reclamos sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de clientes, en los últimos cinco años (desde el 2019 al 2023).



## Procesos y controles

Nuestra **Política de Calidad** basada en nuestra Certificación de la Norma ISO 9001 aplica a todos nuestros procesos, por medio de la cual nos comprometemos a:

- El cumplimiento de los requisitos legales.
- El aumento del liderazgo en la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.
- La protección del medio ambiente.
- La satisfacción de nuestros clientes.
- La incorporación de tecnología adecuada.
- El desarrollo de la competencia de nuestro personal para la mejora continua.

Igualmente contamos con una **Política Antisoborno** con base en nuestra Certificación de la Norma ISO 37001, y demás acreditaciones explicadas en los capítulos correspondientes del presente informe.



## Inversiones en desarrollo y mantenimiento de la red

En ASP tenemos un **Plan de Inversión** anual dado por nuestra Gerencia General para proyectar las mejoras en el servicio a la ciudad de San Pedro Sula, previa evaluación de los factores que se incluirán, y su factibilidad en el momento, lo que va aunado a las tarifas para un retorno de la inversión. En este plan se incluyen:

- **Mejoras en la calidad del servicio.** Tales como, el Proyecto Catastro GIS (Sistema de Información Geográfica), que conlleva la actualización del catastro comercial, migrando de sistemas comerciales obsoletos al siguiente nivel técnico, con programas tecnológicos actualizados.
- **Mejoras en laboratorio de medidores.** Para el monitoreo de calidad del agua; indicadores de las normas técnicas de calidad del agua potable; control y verificación del cumplimiento que se realizan mensualmente.
- **Nuevas fuentes de abastecimiento por planes de contingencia (nuevos pozos y galerías de filtración).**
- **Gestión de nuevas conexiones.**
- **Ampliación de redes.** Para mejorar la calidad del servicio en un área específica propuesta por la Gerencia General dentro del Plan de Inversión. Si no hay servicios de alcantarillado, se realizan proyectos pequeños para poder dar el servicio. Se hacen mejoras donde la Municipalidad realiza pavimentaciones. También se reciben solicitudes a través de los Patronatos (comunidades organizadas).



## Manejo de reclamos

Consideramos de vital importancia poner a disposición de nuestros clientes todas las facilidades para que presenten sus reclamos en caso de tenerlos, para lo cual cuentan con todos nuestros canales de comunicación para tal efecto (líneas telefónicas, presencial, correo electrónico, Messenger, WhatsApp, Agencias, y también en los módulos de autoconsultas instalados en las Agencias). Cada tipo de reclamo tiene su codificación, así podemos ir midiendo los mismos. Mensualmente realizamos reportería para resolver estos casos. Procuramos atender las consultas y/o reclamos que puedan formular los clientes, de manera rápida y resolutiva.

El principal reclamo vía telefónica se refiere al suministro de agua potable y temas de alcantarillado con aguas negras. Presencialmente, los reclamos principales son por alto consumo (aunque no todos son procedentes), pero en su mayoría se realizan consultas más que reclamos.

Los reclamos en facturación se resuelven en un plazo de 3 a 5 días hábiles y si se requieren pruebas adicionales sobre el medidor, es un plazo mayor. En los casos de reclamos por los servicios de agua potable o alcantarillado sanitario, se genera la orden y es enviada al área técnica para que este análisis el reclamo y haga las gestiones correspondientes para su resolución, se tiene definido un plano máximo de 5 días para resolver y cerrar estos reclamos.

La cantidad de reclamos en casos de facturación fueron en promedio 120 por mes, pero al realizar las investigaciones *sólo el 3% resultó procedente*, ya que en muchos casos se debe a fugas de agua en el hogar.

Para mejorar la transparencia se incorporan fotografías de los medidores cuando nuestro personal realiza las lecturas de estos, las cuales se les muestra al cliente cuando reclaman al respecto.

Esto ha creado conciencia en el consumidor que procura ahorrar en el uso del agua, parte de la concientización que llevamos a cabo en ASP para el cuidado del vital líquido.

### Reclamos de calidad de agua y análisis por laboratorio

En estos casos se verifica que no sea una reparación en la zona, de no serlo se notifica al área correspondiente, el laboratorio analiza la calidad del agua, y de haber problemas ésta, se comunica con Producción para que verifiquen que sucede con el agua de la zona del monitoreo, y se haga la corrección inmediata. El tiempo varía de acuerdo con el tipo de reclamo que se presente, máximo un mes de respuesta si se deben realizar todos los análisis. En casos críticos, se puede llegar a cortar el suministro de agua, y se activan los pozos de emergencia para suplir la demanda mientras se reestablece el servicio en las fuentes superficiales.



### Atención en ventanilla

| Agencia  | Enero        | Febrero      | Marzo        | Abril        | Mayo         | Junio        | Julio        | Agosto       | Septiembre   | Octubre      | Noviembre    | Diciembre    | Total 2023    |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Agencia Principal Las Palmas                     | 2,061        | 1,933        | 2,129        | 1,631        | 2,252        | 1,963        | 1,659        | 1,884        | 1,873        | 1,532        | 2,229        | 2,251        | 23,397        |
| Agencia Mall Galerías                            | 1,191        | 1,136        | 1,311        | 1,000        | 1,288        | 1,199        | 1,144        | 1,214        | 1,049        | 1,045        | 783          | 694          | 13,054        |
| Agencia Mega Mall                                | 1,260        | 1,080        | 1,222        | 1,018        | 1,200        | 1,215        | 1,293        | 1,225        | 1,091        | 1,167        | 1,161        | 1,040        | 13,972        |
| Agencia Cofradía                                 | 154          | 144          | 150          | 150          | 179          | 181          | 277          | 192          | 124          | 78           | 77           | 60           | 1,766         |
| <b>Total clientes atendidos por mes del 2023</b> | <b>4,666</b> | <b>4,293</b> | <b>4,812</b> | <b>3,799</b> | <b>4,919</b> | <b>4,558</b> | <b>4,373</b> | <b>4,515</b> | <b>4,137</b> | <b>3,822</b> | <b>4,250</b> | <b>4,045</b> | <b>52,189</b> |

### Total de interacciones con clientes medios alternos durante el 2023

#### Comparativo de atenciones medios alternos 2023 vrs 2022

| Mes       | ENE   | FEB   | MAR   | ABR   | MAY   | JUN   | JUL   | AGO   | SEP   | OCT   | NOV   | DIC   | Total  |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 2023      | 2,262 | 1,739 | 2,155 | 2,011 | 2,341 | 2,283 | 2,144 | 2,111 | 1,738 | 1,962 | 2,192 | 1,767 | 24,705 |
| 2022      | 1627  | 1620  | 2198  | 1921  | 2251  | 2177  | 2062  | 2042  | 1962  | 1853  | 2327  | 2053  | 24,093 |
| Variación | 39%   | 7%    | -2%   | 5%    | 4%    | 5%    | 4%    | 3%    | -11%  | 6%    | -6%   | -14%  | 3%     |



A la fecha  
contamos con un  
**93%**  
de satisfacción  
de los clientes

## Casos en entidades regulatorias

Únicamente hemos recibido 14 reclamaciones de clientes a través de la Fiscalía del Protección al Consumidor, por prestación del servicio en asuntos del consumidor, pero no implicaron ninguna multa o sanción monetaria contra AGUAS DE SAN PEDRO, solamente se atendieron los reclamos, se analizaron y se aplicaron los descuentos, en los casos donde aplicaban.

## Satisfacción del cliente

Medimos la satisfacción de nuestros clientes por diferentes medios. En el caso del Contact Center, medimos la capacidad de llamadas versus la cantidad de llamadas contestadas a través del IVR o a través directamente del operador.

También realizamos encuestas cuantitativas directamente a los clientes durante el servicio de atención al cliente, y también tenemos un índice de satisfacción global de la empresa que tiene diferentes pesos, y va de acuerdo con las áreas que tienen relación con los clientes. Adicionalmente, del índice de satisfacción del área comercial por razón de la Norma ISO 9,001. Cada área tiene diseñada sus encuestas, en el caso del área comercial se cuenta con el libro de quejas, las quejas que ingresan son trasladadas a cada área correspondiente (técnica, facturación, entre otras) para que den las respuestas respectivas. Esto también nos permite explorar las oportunidades de mejora.

## Mejora de la calidad de vida de los clientes.

Todos nuestros esfuerzos para llevarle a nuestros clientes herramientas digitales que faciliten su interacción con nuestra empresa, ha representado un beneficio para nuestros clientes, ya que pueden hacer muchas de las gestiones sin tener que acudir a nuestras oficinas.

En los años previos el promedio de clientes presenciales en nuestras Agencias era de 12,000, mientras que durante el 2023 el promedio fue de 4,350 aproximadamente. Nuestro enfoque es permitirle al cliente hacer todos sus trámites desde su teléfono móvil desde el lugar en que se encuentren. Anteriormente, nuestros canales virtuales tenían horarios de atención determinados, actualmente funcionan 24/7 sin interrupción. De esta forma ya no tienen que ir a una de nuestras Agencias para ser atendidos, ya que pueden hacer sus trámites de forma fácil y accesible para todos.

\*\*\* No obstante, en todas nuestras instalaciones hay rampas para que las personas en silla de ruedas, tanto en las Agencias principales como la ubicada dentro de Plaza Mall Galerías que, por estar dentro de un centro comercial, dispone de las medidas correspondientes.

# COMUNIDADES Y COMPROMISO SOCIAL

- Proyección social en el servicio
- Proyectos y programas sociales
- Programa de asistencia técnica a las comunidades rurales de El Merendón
- Donaciones

3 SALUD Y BIENESTAR



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



# Comunidades y **compromiso social**

GRI 203-2, 413-1, 413-2

El sentido y compromiso social es parte primordial de nuestro modelo de gestión; por lo que, escuchar, atender y apoyar a las comunidades de nuestras áreas de influencia va de la mano con nuestra gestión ambiental y calidad en el servicio.



## Proyección social en el servicio

Los barrios y colonias en Honduras se organizan en patronatos, que son los grupos organizados y estructurados para su representación como clientes de ASP, en la prestación del servicio, la cual gestionamos a través de las relaciones públicas de la empresa. Tienen personería jurídica, su registro se hace ante las Alcaldías, y se juramentan ante las Municipalidades, y es a través de los patronatos que realizamos nuestra proyección social en estos temas. No obstante, actualmente hay algunos patronatos no formalizados o bien que no han entregado toda la documentación exigida por nuestros procesos de debida diligencia, y en cumplimiento de nuestra Política Antisoborno, pero independientemente esto, respecto al servicio de agua se les atiende a todos por igual bajo las mismas condiciones que a los que se encuentran registrados.

Un patronato constituye la junta directiva del área, y constan usualmente de 5 a 7 miembros. El Presidente es el interlocutor directo con la empresa, y a través de él la comunidad presenta sus peticiones, reclamos e inconformidades, tales como: los aumentos de tarifas; cambios de tuberías, e instalaciones de infraestructura. Igualmente se realizan convenios con los patronatos, los cuales son firmados por el Presidente, siempre llevando previamente la información y toma de decisiones a los vecinos, ya que es la comunidad en conjunto quienes toman las decisiones que el Presidente luego traslada a la empresa.

Adicionalmente, celebramos reuniones con todos los miembros del patronato y/o las comunidades cuando corresponde. En el 2023 trabajamos en conjunto con un total de **20 patronatos** en diferentes barrios y colonias de San Pedro Sula, y mantenemos una estrecha relación con todos ellos. De esta forma se puede ofrecer un servicio más personalizado, transparente, cercano y directo.

Nuestros apoyos a las comunidades van desde proyectos sociales y donaciones, hasta apoyarlos con la alta morosidad en los pagos de sus facturas de agua, mediante la exoneración de cargos, multas, entre otros, lo que se hace a través de nuestra Gerencia Comercial, y en algunos sectores se da tarifa especial baja, en los casos en que se haya firmado convenio, lo cual ha sido previamente consensuado con el patronato y la Municipalidad de San Pedro Sula.

Nuestro enfoque es el de ser buenos vecinos que procuramos dialogar, prestar atención, y ayudar en todo lo posible a las comunidades de nuestros sectores de influencia, así como poder proveerles del suministro de agua de la mejor calidad sin interrupción.

## Proyectos y Programas Sociales

Manejamos durante el 2023 varios proyectos y programas con la participación de las comunidades locales:

### 1. Soluciones en conjunto para abastecimiento de agua - Colonia La Fortaleza / Marisol

Durante el 2023, hubo varios acercamientos con los habitantes de la Colonia La Fortaleza, con relación al abastecimiento de agua en la comunidad. ASP aclaró que en la espera de hacer un nuevo pozo se trabajaría en la eliminación de conexiones ilegales para garantizar el suministro.

Durante este período de gestión se involucró a la Dirección Supervisora de Servicios Especializados (DIRSSE), con la finalidad de dar a conocer a la comunidad, el trabajo conjunto realizado con la entidad municipal local, y de esta forma reforzar la confianza en las actividades que realiza ASP.

Esta es una práctica positiva con la comunidad ya que evidencia que la eficaz relación entre las comunidades y la empresa facilita los procesos inherentes a ASP.

### 2. Acercamiento Residencial Bugambilia

Aguas de San Pedro hizo una presentación con los antecedentes de la situación técnica y legal del Caso Residencial Bugambilia, ya que ellos solicitaron acompañamiento municipal ante el dueño de un predio para que pueda ceder 6 metros de servidumbre, ya que la Municipalidad rectificará el acta donde potencialmente se expropiará o se declarará de utilidad pública; por su parte la Gerencia Legal y Procuraduría de M-SPS se comprometieron a solicitar información a Urbanismo para conocer los porcentajes de urbanización de Bugambilia y Sitraplas.



En este proceso de recepción de los sistemas hidrosanitarios del Residencial Bugambilia, se desarrollaron una serie de reuniones en conjunto con las dependencias involucradas en esta gestión.

### 3. Proyecto línea de conducción El Zapotal - Comunidad El Zapotal

En fecha 13 de julio de 2023, se informó a los representantes del Patronato de la comunidad de Zapotal Norte la no ejecución del proyecto Línea de Conducción en ese sector, cuyo objetivo es la mejora de la operatividad de la segunda planta de filtración a presión en ese sector y la mejora del servicio en la zona servida.

Los mecanismos empleados para la socialización de este proyecto a la comunidad fueron:

- Se realizaron varias reuniones informativas para explicar los alcances del proyecto.
- Se solicitó el apoyo de autoridades municipales ya que la comunidad de El Zapotal no forma parte de la Concesionaria.
- Se socializó la información mediante correspondencia.

Es importante aclarar que la negatividad de los vecinos de la comunidad de El Zapotal se debe a que antes de la Concesión las autoridades municipales acordaron mejoras a su comunidad y que a la fecha no fueron cumplidas. Como una forma de presión a las autoridades actuales, los vecinos utilizan el recurso agua para ser escuchados, sin importar el consecuente daño a la prestadora del servicio y puntualmente a los vecinos que se suministran por dicha fuente.

### Número total de operaciones de ASP vinculados directamente con programas de impacto en la comunidad en 2023

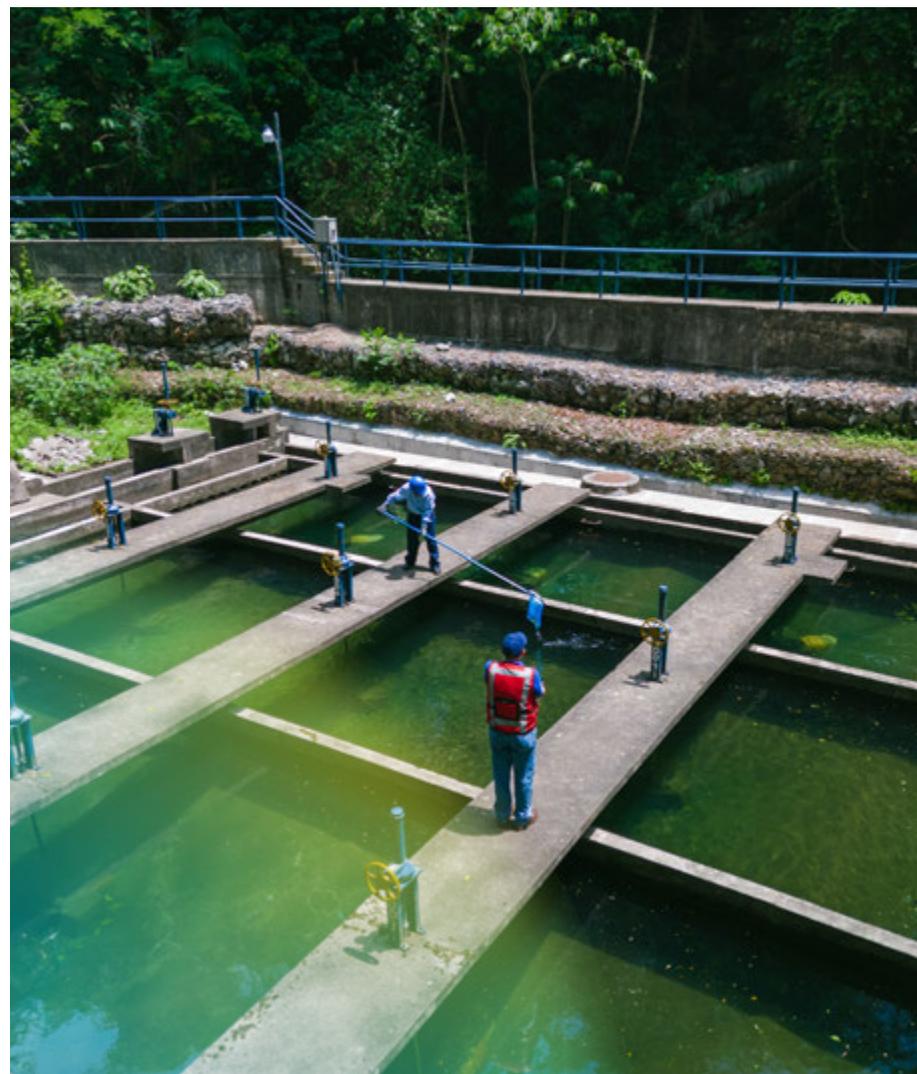
Número Total de Departamentos/  
Áreas/Operaciones

3

Número de Operaciones que se  
han vinculado positivamente con  
la comunidad

2

Para conocer más proyectos visita  
nuestra página web dando [clic aquí](#)



## Programa de asistencia técnica a las comunidades rurales de El Merendón

Aguas de San Pedro desarrolla en El Merendón, paralelo al proyecto de reforestación Un millón de árboles para El Merendón, el **programa de asistencia y apoyo técnico en agua y saneamiento a las comunidades rurales** localizadas en esa área, ya que esta área es el pulmón de San Pedro Sula, y de la cual vienen las fuentes superficiales que se captan para suministro de agua potable, que a la vez sirve de recarga para los acuíferos.

Este programa tiene como objetivo el fortalecimiento de las capacidades de gestión de los líderes comunitarios que forman parte de las *Juntas Administradoras de Agua* de las comunidades y comités de apoyo, con el propósito de que puedan asumir los roles que la ley les asigna en materia de agua potable y saneamiento, para promover la sostenibilidad de los sistemas construidos o por construir y la mejora las condiciones de salud y saneamiento locales. Debe enfatizarse que esta forma de apoyo externo no pretende sustituir obligatoriedad de la participación de la comunidad en la operación y administración de su propio sistema, ni crear una dependencia a largo plazo; más bien su objetivo es mantener la capacidad de gestión comunitaria con el paso del tiempo a través de apoyo, capacitación, guía, motivación y en los casos donde sea necesario actuar de vínculo con otras entidades externas, ya sean gubernamentales o del sector privado.

Ahora bien, las comunidades rurales de El Merendón no son clientes de ASP, ya que es un área rural del Municipio de San Pedro Sula que está fuera del ámbito territorial de la concesión; no obstante, somos conscientes de lo vital de su preservación y cuidado respecto a las casi 37,000 hectáreas que le corresponden al Municipio de San Pedro Sula, para lograr el desarrollo sostenible de la zona, tomando como base la normativa técnica legal correspondiente.

Es parte de nuestro Contrato de Concesión realizar una serie de actividades con las comunidades de la zona con el fin de integrarlas, apoyarlas y concientizarlas, para que colaboren con nosotros en el objetivo de proteger las cuencas de las fuentes de agua que son aprovechadas.

El programa de asistencia técnica está tercerizado y en todas las reuniones estamos incorporando los temas de sostenibilidad, así como en las reuniones de las juntas de agua y en las actividades realizadas en las escuelas del área. Este es un proyecto con dos vertientes: social, indicado aquí, ya que impacta las actividades diarias de las comunidades del lugar y su sustento de vida, así como ambiental, explicado en el capítulo de Gestión Ambiental de este informe.

El alcance del programa desarrollado en este año 2023 comprendió las siguientes actividades:

**Diagnóstico y Supervisión de biofiltros instalados en los hogares de las comunidades del Merendón**, por parte de Aguas de San Pedro en 2017, para mejora de la calidad del agua de consumo. Esta labor comprendió el control y seguimiento de cada biofiltro, realizando reactivaciones, limpieza en los mismos y concientización de familias en uso y cuidado de estos.

**Formación de tres (03) Comités de Saneamiento Infantil y seguimiento a los quince (15) comités conformados entre el 2018-2023 en el sector de El Merendón.** Para lograr el cumplimiento de este componente se trabajó en base a las siguientes actividades:

- a. Se formaron tres nuevos comites en tres comunidades:
  1. Escuela Miguel Morazán, comunidad Berlín 1, Sector El Palmar,
  2. Escuela Lempira, comunidad Mayen-San Antonio de Montañita, Sector Manchaguala,
  3. Escuela Mercedes Soto de Pineda, comunidad Las Brisas del Merendón, Sector Río Frío.
- b. Se capacitó en comportamientos higiénico-sanitarios, y en uso y mantenimiento del biofiltro escolar a los nuevos Comités de Saneamiento Infantil.
- c. Se realizó el diagnóstico de las instalaciones hidrosanitarias en las 3 escuelas donde se formaron los comités, y entregaron los materiales a los padres de familia, y directores de cada centro educativo para la ejecución de las mejoras físicas de las instalaciones, que incluyó instalación de cerámica en piso y paredes, cambio de sanitarios, instalación de tanque de almacenamiento de agua, entre otros.
- d. Se le dio seguimiento a 15 Comités de Saneamiento Infantil formados entre 2018-2023, a quienes se les impartió la capacitación en el tema de “El Ciclo del Agua” haciendo énfasis en la protección de las microcuencas, así como la escasez del agua en las comunidades.



### Asistencia Técnica a las tres (3) Juntas de Administración de Aguas (JAAS) en el cumplimiento de las funciones establecidas en sus Estatutos de Constitución.

En este componente se atendieron las 49 comunidades rurales organizadas en tres JAAS ubicadas en El Merendón, dentro del ámbito del Municipio.

La asistencia técnica estuvo orientada en brindar acompañamiento a los directivos de las JAAS del Sector Manchaguala, Río Frío y El Palmar, para que continúen dando cumplimiento a las funciones establecidas en los estatutos de constitución que dieron origen a su creación, como es la protección de las microcuencas, y la gestión de proyectos en beneficio de sus comunidades, enmarcado en las siguientes tareas:

- Acompañamiento a los directivos en funciones en las gestiones bancarias para la actualización de libreta, solicitud de Estado de Cuenta y Constancia Bancaria en BANRURAL requisito para la presentación de informes ante el ERSAPS.
- Se apoyó en la Elaboración de Informes Financieros (Estado de Resultados y Balance General), Informes de Gestión y Declaración de Ingresos para cada una de las Juntas Directivas por Sector.
- Acompañamiento en la entrega de los informes: el 12 de abril en las oficinas del Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento (ERSAPS) en Tegucigalpa M.D.C., y el 27 de abril presentada la Declaración Jurada de Ingresos para el cumplimiento ante el Servicio de Administración de la Renta (SAR).

- Acompañamiento en el proceso de elección de los nuevos miembros de las Juntas Directivas.
- Se les está dando apoyo en la gestión ante MiAmbiente, para la devolución de la garantía correspondiente de anteriores proyectos de construcción de agua potable (Mayen, El Perú y La Virtud), de los cuales la municipalidad no otorgó el permiso, con la finalidad de que ese fondo se libere y pueda ser utilizado en pequeñas reparaciones de los sistemas de agua.

### Implementación de Laboratorios de Computación para enseñanza audiovisual en Materia Ambiental.

Con el objetivo de que los estudiantes de los Centros básicos localizados en El Merendón comprendieran mediante la utilización de las herramientas audiovisuales, los conceptos básicos sobre el cambio climático-calentamiento global, sus consecuencias, y motivarlos al cuidado y preservación de los recursos naturales, en especial del recurso hídrico. Aguas de San Pedro entregó 60 computadoras a la Junta de Agua de Río Frío que les fueron donadas por GBM, para la puesta en marcha de cuatro laboratorios de computación en las siguientes escuelas:

1. Escuela Francisco Morazán, Buenos Aires de Bañaderos, Sector Río Frío: Se instalaron 20 computadoras.
2. Escuela Lempira, Laguna de Tembladeros (Gallito), Sector Manchaguala: Se instalaron 14 computadoras.
3. Escuela Salomón Paredes, Santa Marta, Sector Río Frío: Se donaron 13 computadoras.
4. Escuela José Cecilio del Valle, Naranjito de Bañaderos, Sector Río Frío: Se instalaron 13 computadoras.

Previo a la entrega de las computadoras, entre los meses de marzo y abril, se elaboró el diagnóstico de los espacios destinados a los laboratorios, realizando observaciones para la seguridad de los equipos, medidas que fueron adoptadas por padres y maestros.

En el mes de agosto fue impartida la Charla de "Educación Ambiental, Cuidado y Preservación de los Recursos Naturales", en cada uno de los centros educativos con auxilio del material audiovisual, la cual fue dirigida a alumnos de séptimo, octavo y noveno grado, así como a maestros y algunos padres de familia. El material audiovisual instalado en los dispositivos fue compartido con el resto de los estudiantes de los centros de estudio, beneficiando con el uso de la computadora, a una población estudiantil de 471 alumnos distribuidos en los grados de primero a noveno.

**Capacitación a dieciocho (18) Comités de agua y Asociaciones de Padres de Familia.** Estas capacitaciones se dirigieron a las personas que en cada comunidad se encargan del funcionamiento adecuado de la obra de toma, y tuberías o mangueras que provisionan agua a las viviendas. Se capacitaron a los líderes comunitarios organizados en Comités de Agua y Asociación de Padres de Familia de 18 comunidades del Merendón en la comprensión del cambio climático-calentamiento global; con el fin de sensibilizar e inculcar conciencia sobre el cuidado del medioambiente.

Se contó con una asistencia de 108 líderes de los cuales el 56.5% fueron mujeres y el 43.5% hombres.

## Donaciones

En ASP manejamos los siguientes tipos de donaciones:

**Donaciones a los Patronatos**  
 que representan a barrios y colonias en área servida, y a entidades (diferentes tipos de organizaciones) que se manejan a través de nuestra área de Relaciones Públicas, e incluyen diferentes tipos de bienes y servicios. En este caso los patronatos deben estar formalmente constituidos y registrados ante el Municipio.

*Todas las donaciones que realizamos están sujetas a controles de debida diligencia, y al cumplimiento de nuestras Políticas de Antisoborno y certificación de la Norma ISO 37,001.*

### Donaciones 2023

|                            |    |
|----------------------------|----|
| Entidad                    | 16 |
| Patronato                  | 0  |
| Total Donaciones en el año | 16 |



# GESTIÓN AMBIENTAL

- Servicios y compromiso ambiental.
- Impacto indirecto por razón de la concesión
- Gestión del agua
- Agua y cambio climático
- Campañas de Uso Racional de Servicios Concesionados
- Consumo de energía
- Residuos
- Biodiversidad
- Proyecto de reforestación en el Merendón



## Gestión ambiental



En AGUAS DE SAN PEDRO gestionamos nuestras operaciones de forma que éstas generen el menor impacto ambiental posible, ya que somos conscientes de nuestro entorno y la importancia de protegerlo para las futuras generaciones.

Para cumplir con este objetivo, nos hemos planteado metas relacionadas con los desafíos climáticos que tiene Honduras a corto plazo, y también con respecto a la sostenibilidad ambiental.

Con el fin asegurar altos estándares de calidad, cuidado del medio ambiente y seguridad de los servicios, trabajamos apegados a importantes políticas de Higiene, Calidad, Seguridad y Medio Ambiente. En ese contexto, nos sometemos a procesos de auditoría interna y externa para certificar nuestros procesos con normas y estándares internacionales de referencia, como hemos indicado en capítulos anteriores.

### Servicios y compromiso ambiental

GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

En el eje ambiental, nuestras operaciones cumplen con todos los marcos legales y reglamentarios correspondientes, así como lo establecido en el Contrato de Concesión que nos rige, y reportamos de forma constante mediante indicadores de sostenibilidad al Grupo ACEA.

Dado el giro de nuestra organización, el nivel de conciencia ambiental de nuestros colaboradores es alto, lo que les permite desarrollar sus funciones con plena responsabilidad sobre sus labores. Adicionalmente, se promueve la consecución de los ODS, especialmente aquellos relacionados con el agua y el impacto comunitario.



## Impacto indirecto por razón de la concesión

### Generación de agua potable y alcantarillado sanitario

Nuestros principales servicios se centran en la continua provisión de agua potable y alcantarillado para la zona geográfica sobre la que existe la concesión. Esto se traduce en el aprovisionamiento permanente y de amplia cobertura de un servicio de agua de calidad, óptima para el consumo humano, además del servicio de alcantarillado en el Municipio de San Pedro Sula.

\*\*\* El consumo interno de agua en nuestra empresa es parte del total del consumo a clientes, y no tenemos la medición exacta correspondiente, lo cual realizaremos próximamente.

ASP cubre, de manera ininterrumpida, la necesidad humana más básica, el acceso al agua potable en excelentes condiciones, lo cual facilita la satisfacción de otras necesidades diarias, de forma que las familias no tienen que preocuparse por su abastecimiento de agua, como sí ocurre en otras zonas geográficas cercanas.

## Gestión del agua

### Estrés hídrico

La disponibilidad hídrica en Honduras por persona es de 9.772 m<sup>3</sup>/persona/año. El agua superficial del país es captada por 24 cuencas hidrográficas y es drenado en un 87% en el Mar Caribe, y el 13% restante en el Océano Pacífico con una descarga en promedio de 92.813 km<sup>3</sup>/año de agua lluvia. El agua subterránea no tiene una evaluación precisa; sin embargo, se ha determinado que es abundante en las tierras bajas de la zona norte y sur del país.

Honduras está catalogado como un país con nivel de estrés hídrico bajo.

\*\*\* Fuente: <https://www.olasdata.org/es/honduras/>

## Volumen de agua

Con respecto a la captación, conducción y el tratamiento de aguas superficiales para el servicio de agua potable en el área de la concesión, indicamos lo siguiente:



### Captación y Distribución de agua 2023

| Planta               | País     | Fuentes de agua             | Captación | Unidad              | Agua tratada | Unidad              |
|----------------------|----------|-----------------------------|-----------|---------------------|--------------|---------------------|
| Planta Rio Piedras   | Honduras | Rio Piedras                 | 8,145,393 | m <sup>3</sup> /año | 7,682,624    | m <sup>3</sup> /año |
| Plantas Santa Ana    | Honduras | Rio Santa Ana               | 7,636,841 | m <sup>3</sup> /año | 7,431,567    | m <sup>3</sup> /año |
| Planta Zapotal       | Honduras | Rio Zapotal                 | 7,534,113 | m <sup>3</sup> /año | 7,035,609    | m <sup>3</sup> /año |
| Planta Cofradía      | Honduras | Río Negro y Río Santa Elena | 2,608,327 | m <sup>3</sup> /año | 2,541,542    | m <sup>3</sup> /año |
| Filtros La Primavera | Honduras | Quebrada La Primavera       | 429,847   | m <sup>3</sup> /año | 429,847      | m <sup>3</sup> /año |

Cabe destacar que, en el año 2023, la estación de verano fue más larga, igualmente debido al fenómeno del Niño, lo que también generó baja producción de agua superficial en comparación al año 2022.

### Consumo de agua por centro de trabajo 2023

| Nombre del centro de trabajo      | Fuente del agua extraída (Seleccione)     | Extracción 2023 (m <sup>3</sup> ) |
|-----------------------------------|---|-----------------------------------|
| Planta Rio Piedras                | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 7,682,624                         |
| Plantas Santa Ana                 | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 7,431,567                         |
| Planta Zapotal                    | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 7,035,609                         |
| Planta Cofradía                   | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 2,541,542                         |
| Filtros La Primavera              | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 429,847                           |
| Pozos Chamelecon Plan Maestro PM  | Agua subterránea                          | 12,881,195                        |
| Pozos Sunceri Plan Maestro PM     | Agua subterránea                          | 5,517,192                         |
| Sistema integrado Centro (sin PM) | Agua subterránea                          | 4,908,482                         |
| Sector Norte                      | Agua subterránea                          | 1,068,006                         |
| Sector Satelite-Calpules          | Agua subterránea                          | 8,225,248                         |
| Sector Rivera Hernandez           | Agua subterránea                          | 6,301,272                         |
| Sector El Carmen (sin PM)         | Agua subterránea                          | 3,980,457                         |
| Sector Chamelecon (sin PM)        | Agua subterránea                          | 4,939,525                         |
| Sector Cofradia                   | Agua subterránea                          | 4,762,198                         |
| <b>Consumo Total</b>              |   | <b>77,704,763</b>                 |

Dentro del contexto del tratamiento de aguas de manera previa a su distribución y consumo, este proceso consta de etapas físicas y químicas. En las aguas superficiales se realiza tratamiento de filtración y desinfección, mientras que en las aguas subterráneas se realiza únicamente desinfección.

Los parámetros de calidad de agua medidos y monitoreados permanentemente por la organización son aquellos establecidos en la Norma Técnica Nacional para la Calidad del Agua Potable y entre ellos destacan: turbidez, cloro residual, pH, conductividad eléctrica y dureza.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Nacional para la Calidad del Agua Potable, se realiza un monitoreo planificado, tanto del agua que sale de las plantas de tratamiento, así como de los ríos que abastecen estas plantas, los pozos y el agua recibida por los usuarios en diferentes puntos de la ciudad.

De manera complementaria, mensualmente también se envía un informe de calidad del agua a la Dirección Supervisora de Servicios Especializados y la Región Metropolitana de Salud en el que se incluye el origen del servicio y un análisis de su composición con el detalle de los análisis que se realizan: Acidez, Alcalinidad Total, Calcio, Cloro Residual, Cloruro, Color Aparente, Color Verdadero, Conductividad Eléctrica, Dureza Total, Fosforo, Magnesio, Nitrógeno, Amonia, Nitrógeno de Nitratos, Nitrógeno de Nitritos, Orto-Fosfato, pH, Solidos Disueltos Totales, Solidos Disueltos Volátiles, Solidos Sedimentables, Solidos Suspendidos Totales, Solidos Suspendidos Volátiles, Solidos Totales, Solidos Totales Volátiles, Temperatura, Turbidez, Coliformes Totales, Coliformes Fecales, Escherichia coli, Sulfatos, Fluoruros, Aluminio, Arsénico, Antimonio, Cadmio, Cianuro, Cobre, Hierro, Manganeso, Níquel, Plomo, Potasio, Sodio, Zinc.

### Tratamiento de agua 2023\*

| Nombre del centro de trabajo      | Tipo de fuente                            | Volumen de agua tratada (m <sup>3</sup> ) | Tipo de tratamiento                                |
|-----------------------------------|---|---|--|
| Planta Rio Piedras                | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 7,682,624                                 | Floculación, Sedimentación, Filtración y Cloración |
| Plantas Santa Ana                 | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 7,431,567                                 | Floculación, Sedimentación, Filtración y Cloración |
| Planta Zapotal                    | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 7,035,609                                 | Floculación, Sedimentación, Filtración y Cloración |
| Planta Cofradía                   | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 2,541,542                                 | Floculación, Sedimentación, Filtración y Cloración |
| Filtros La Primavera              | Agua superficial (ríos, lagos, de lluvia) | 429,847                                   | Filtración y Cloración                             |
| Pozos Chamelecon Plan Maestro PM  | Agua subterránea                          | 12,881,195                                | Cloración  |
| Pozos Sunceri Plan Maestro PM     | Agua subterránea                          | 5,517,192                                 | Cloración  |
| Sistema integrado Centro (sin PM) | Agua subterránea                          | 4,908,482                                 | Cloración  |
| Sector Norte                      | Agua subterránea                          | 1,068,006                                 | Cloración  |
| Sector Satellite-Calpules         | Agua subterránea                          | 8,225,248                                 | Cloración  |
| Sector Rivera Hernandez           | Agua subterránea                          | 6,301,272                                 | Cloración  |
| Sector El Carmen (sin PM)         | Agua subterránea                          | 3,980,457                                 | Cloración  |
| Sector Chamelecon (sin PM)        | Agua subterránea                          | 4,939,525                                 | Cloración  |
| Sector Cofradia                   | Agua subterránea                          | 4,762,198                                 | Cloración  |

El agua tratada corresponde a la misma cantidad de agua extraída, que durante el 2023 fue de 77,704,763 millones de metros cúbicos de producción.

Como medidas de ahorro de agua, apagamos los pozos de emergencia cuando no es necesario tenerlos encendidos.

Con respecto al consumo de agua, se han realizado múltiples campañas ambientales de concientización del uso racional del agua, en virtud de lo cual se presenta la siguiente información segmentada por macrozonas de la región de cobertura del servicio de agua potable:

| Consumo de agua por macrozonas de acuerdo con la facturación |                                |
|--|--------------------------------|
| Nombre del centro de trabajo                                 | Consumo 2023 (m <sup>3</sup> ) |
| Sistema Integrado Centro                                     | 17,589,603                     |
| Sector Norte   | 3,984,213                      |
| Satélite-Calpules  | 5,891,709                      |
| Rivera Hernández   | 3,523,068                      |
| El Carmen  | 2,739,341                      |
| Chamelecón   | 4,387,021                      |
| Cofradía   | 4,464,257                      |
| <b>Total</b>   | <b>42,579,213</b>              |

## Agua y cambio climático

Nuestro principal riesgo relacionado con las gestión del agua es la falta del recurso, que esta ligada a la ocurrencia de fenómenos climatológicos extremos que pueden ocasionar la merma de la calidad, y disponibilidad en las fuentes hídricas de las que se realizan las captaciones.

En ese sentido, se han potenciado las operaciones de ASP a través de varios mecanismos:

- Implementación de nuevas tecnologías y mecanismos disponibles de automatización y control en pozos, plantas de tratamiento y tanques de reserva.
- Mecanismos de telecontrol que permiten el monitoreo y control remoto de los sistemas de distribución de agua para optimizar la operación de las redes y mantenimiento.
- Proyecto de sectorización de redes en las macrozonas Centro y Norte para la reducción de los volúmenes de Pérdida Técnica, mediante el confinamiento de distritos que permiten la gestión de las presiones con mayor eficiencia.
- Acreditación de los Sistemas de Gestión de los laboratorios de ensayo y medidores según la Norma ISO 17025.
- Mejoras en la calibración de los medidores de consumo de los hogares.
- Mejora en la aplicación y uso de los indicadores de gestión.

Estas acciones, además de otros esfuerzos en relación al riesgo del cambio climático, tales como la disponibilidad de más pozos de reserva, son parte de un plan de contingencia que se articula a corto y mediano plazo y que ha demostrado eficacia en situaciones pasadas sobre las que la respuesta por parte de la empresa ha sido inmediata, como por ejemplo: daños de infraestructura, derrumbes en las cuencas de las fuentes hídricas, turbidez del líquido vital y otros cambios en los parámetros de la calidad y disponibilidad del agua cruda.





Adicionalmente, **existen planes maestros de ampliación de las redes de agua potable** que toman en consideración varios estudios de crecimiento de la población por zonas, de manera que se va preparando la expansión de infraestructuras.

Damos cumplimiento al marco regulatorio respecto al uso y gestión del agua a través de la actuación de la empresa en concordancia con los requerimientos legales y fiscales. Sobre este último aspecto, cabe destacar que este año no se presentó ningún caso de incumplimiento en materia de permisos, estándares o regulaciones de agua.

| Descripción del Riesgo u Oportunidad  | Clasificación | Impacto                                    | Implicaciones Financieras (Posibles Pérdidas)         |
|---|---------------|--|---|
| Con el cambio climático se pueden prolongar la temporada de lluvias, lo cual provoca que la turbidez en los ríos suba a valores que las plantas de tratamiento no puedan operar eficientemente, bajando con ello los caudales de entrada de los ríos, reduciendo la producción de agua potable. | Físico        | Se deben encender los pozos de emergencia. | Aumentan los costos m3/kwh y los costos de operativos |
|   |               | Reclamos por falta de agua                 | Por falta de agua puede disminuir la facturación.     |
| Las fuertes lluvias pueden provocar daños a las líneas de conducción y/o infraestructuras hidrosanitarias.  | Físico        | Interrupción del servicio                  | Aumentan los costos de mantenimiento                  |
| Con el cambio climático se puede prolongar la temporada seca, lo cual provoca la reducción de las fuentes superficiales.  | Físico        | Se deben encender los pozos de emergencia. | Aumentan los costos m3/kwh y los costos de operativos |
| Las altas temperaturas que se presentan por el cambio climático provocan el calentamiento de los sistemas eléctricos y electrónicos.  | Físico        | Interrupción del servicio                  | Aumentan los costos de mantenimiento                  |

## Campañas de Uso Racional de Servicios Concesionados

### Campaña "Guardianes del Agua"

En AGUAS DE SAN PEDRO mantenemos un fuerte compromiso con la administración eficiente del agua, siempre cumpliendo con los objetivos que demanda el contrato de concesión: **calidad, cantidad, presión y continuidad del servicio de agua potable. Por esta razón, integramos en nuestro modelo de gestión la protección del medio ambiente.**

Dentro de este contexto, en ASP desarrollamos un conjunto de campañas de carácter educativo y comunicacional con el propósito de generar una valoración positiva sobre los servicios, y el uso racional del agua, crear conciencia y cuidar las fuentes que proporcionan el agua. El programa lo denominamos *Guardianes del Agua*, y está compuesto por una serie de recursos públicos en nuestra página web (también compartidos en nuestras redes sociales).

El objetivo de Guardianes del Agua es reforzar la toma de conciencia sobre los servicios concesionados, resaltando la importancia que tiene el agua para nuestros hogares, la vida familiar, nuestras comunidades y los diferentes entornos en los que interactuamos; así como también difundir mecanismos de cuidado de las fuentes de agua, las aguas subterráneas y el uso adecuado del alcantarillado sanitario con conexiones domiciliarias, y la prevención de vertidos de aceites, por ejemplo.



 Para conocer más de la campaña da [clic aquí](#)

Si bien está alineado al público externo, también se traslada a lo interno de nuestra empresa.



## Educación ambiental

### ASP Educativa

Dentro de nuestras campañas educativas destacan dentro de ASP Educativa, las denominadas “Somos Agua” y “Conectamos con Calidad”.



**Somos Agua** enfatiza que el agua es un símbolo de vida, purificación y esperanza, y busca proteger y conservar este recurso, motivando a nuestro público a cuidar los ecosistemas, conservar los acuíferos y reforestar el Merendón, con la finalidad de preservar el abastecimiento de manera sostenida, evitando la escasez y reduciendo la huella hídrica.



**Conectamos con Calidad** busca garantizar a través de nuestro laboratorio, y el equipo de alta tecnología que utilizamos, la calidad del agua potable que suministramos a la ciudad de San Pedro Sula.

## Consumo de energía

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5

Nuestro consumo de energía a nivel organizacional alcanzó en 2023 los **184,330.39 GJ**, incluyendo combustibles y electricidad, lo que supone una **variación del 8.2% respecto al 2022**.

| Consumo de energía consolidado (GJ) |                       |                   |                   |                   |                   |               |
|-------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------|
| Concepto                            |                       | 2020              | 2021              | 2022              | 2023              | Var 22-23 (%) |
| Combustible                         | Diésel de vehículo    | 52,117.70         | 81,209.49         | 74,347.96         | 68,290.98         | -8.15%        |
|                                     | Gasolina de vehículo  | 4,138.25          | 5,752.76          | 6,209.00          | 6,731.48          | 8.41%         |
|                                     | Diésel de generadores |                   |                   | 11,440.85         |                   |               |
| Electricidad                        |                       | 100,557.15        | 99,388.95         | 89,786.87         | 97,867.08         | 9.00%         |
| <b>Total</b>                        |                       | <b>156,813.10</b> | <b>186,351.20</b> | <b>170,343.84</b> | <b>184,330.39</b> | <b>8.21%</b>  |

### Intensidad energética (GJ/colaborador)

2020

**379.69**

2021

**480.29**

2022

**415.47**

2023

**439.93**



## Buscando ser energéticamente más eficientes, desarrollamos un conjunto de iniciativas que incluyen:



### Consumo de combustible.

Para optimizar recursos, se realizó una distribución de clientes según sector y colonia para hacer lecturas en puntos específicos, reduciendo así el tiempo y costo inherente al consumo de combustible empleado en realizar visitas que anteriormente se realizaban bajo otro mecanismo, porque las agrupaciones de lectura y entrega de facturación eran distribuidas según día de corte.

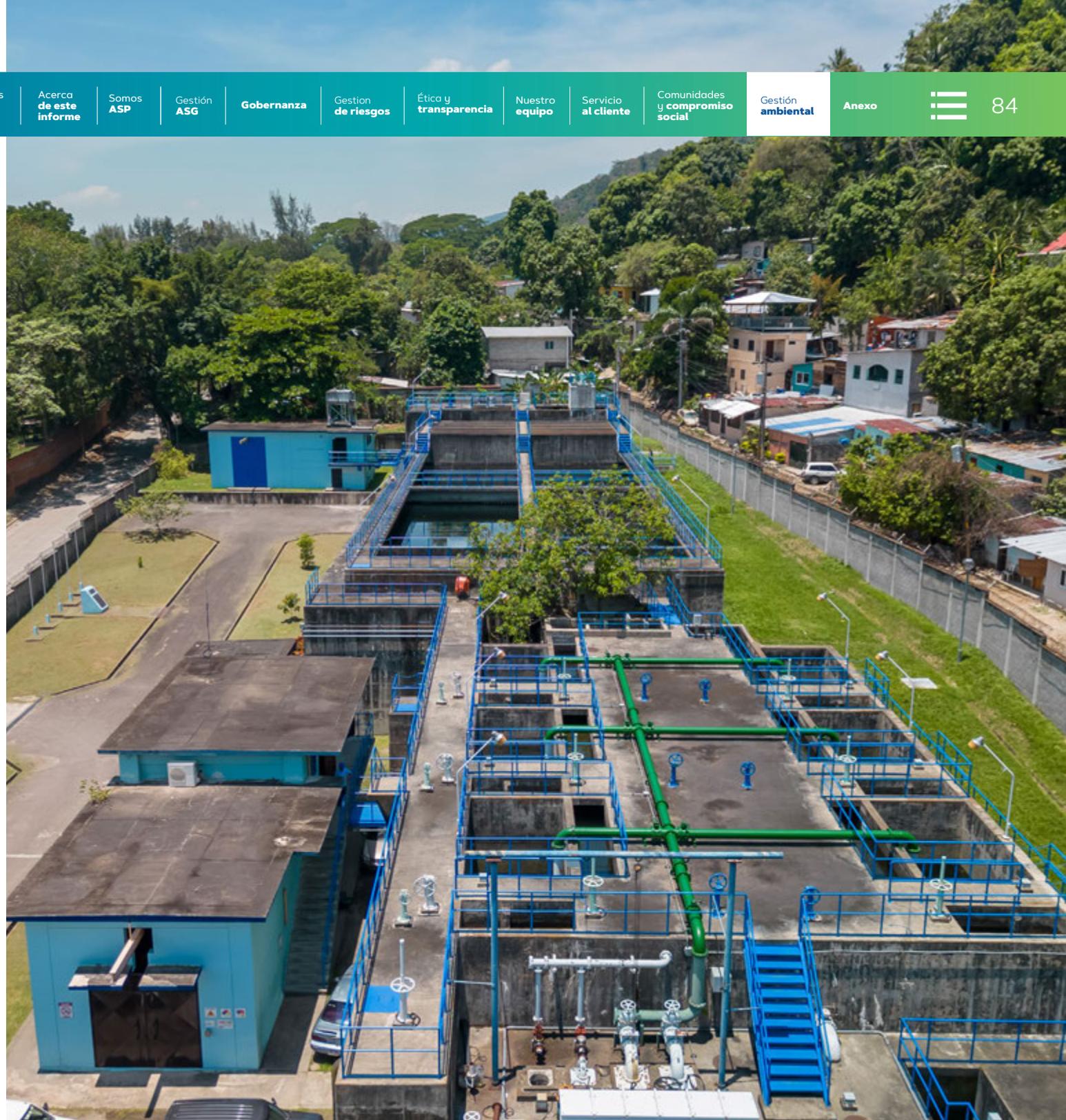


### Consumo de energía eléctrica.

El consumo energético puede incrementar en medida que resulte necesario habilitar mayor cantidad de pozos que funcionan de emergencia, de acuerdo con el aumento o disminución de caudales en temporadas de lluvia.

De manera general puede afirmarse que, el consumo de energía eléctrica se ve afectado por la temporada climática de la zona. Así también, puede variar según la necesidad que pueda existir en determinados sitios por mantenimientos requeridos para suplir de agua a los pobladores.

A la fecha no hemos hecho la medición de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, la cual estaremos realizando en posteriores períodos de reporte.



## Residuos

GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

Trabajamos para disminuir la generación de residuos de nuestros procesos de operación.

No obstante, no contamos todavía con una política o procedimiento general establecido en ASP para la disposición de los desechos, lo cual haremos próximamente. En general los desechos se recogen en sitios temporales, y luego son recogidos por el tren de aseo y llevados a vertedero municipal. Actualmente se está haciendo disposición de algunos desechos, según se presenta en los cuadros siguientes:



| Generación de residuos comunes en kilogramos en 2023 |                      |   |                        |                                      |
|--|----------------------|---|------------------------|--------------------------------------|
| Nombre del centro de trabajo                         | Tipo de residuo      | Detalle   | Cantidad generada (Kg) | Destino de los residuos (seleccione) |
| Taller de vehículos                                  | Otros (Baterías)     | Se vendieron lotes de baterías de vehículos en mal estado       | 1623                   | Reciclaje                            |
| Taller de vehículos                                  | Residuos peligrosos  | Venta de aceite quemado residuos del taller de vehículos        | 729                    | Valorización energética              |
| Almacén  | Otros (Chatarra)     | Se vendieron lotes de chatarra (incluye hierro, plástico, etc.) | 18,000                 | Reciclaje                            |
| Almacén  | Llantas (mal estado) | Se vendieron lotes de llantas en mal estado.                    | 2,430                  | Reciclaje                            |
| Generación total                                     |                      |   | 22782                  |                                      |

Respecto a los desechos de la clínica correspondientes a desechos sólidos biológicos, los mismos son manejados por la empresa proveedora externa que gestiona los desechos del laboratorio de calidad (Servicios Ambientales de Honduras S. de R.L.), y el método de recolección de desechos consiste en la medición de la cantidad de desechos en kilogramos (Kg) posterior al cobro por los mismos. Para este año 2023, se realizaron dos entregas de desechos clínicos, siendo todos incinerados.



| Desechos laboratorio 2023                       |        |       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |        | Eliminacion   | Clasificacion | Determinacion metodo   |
|---|--------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|--------|---|---------------|--|
| Tipo de desecho                                 | Unidad | ENE   | FEB  | MAR  | ABR  | MAY  | JUN  | JUL  | AGO  | SEP  | OCT  | NOV  | DIC  | Total  |   |               |  |
| Desechos clinicos y microbiologicos             | Kg     | 14.65 | 18.6 | 19.2 | 28.1 | 10.3 | 28.1 | 18.7 | 42.8 | 25.8 | 44.1 | 24.8 | 44.1 | 319.25 | "Incineración en equipo especial para residuos Biomédicos Mediburn"   | Vertedero     | "Siguiendo los Lineamientos de la Organización Mundial de la Salud y el Convenio de Basilea. Depósito de cenizas en relleno sanitario aprobado"  |
| Recipientes con residuos de quimicos en aerosol | kg     |       | 0.6  | 0.5  |      | 0.85 | 0.9  |      |      |      |      |      |      | 2.85   | Despresurización en equipo especial, reducción de volátiles y extracción de residuos. Neutralización y fotodescomposición de solución química resultantes | Incineracion  | Incineración de residuos sólidos y recipientes plásticos y depósito de cenizas en relleno sanitario aprobado.  |
| Recipientes plasticos descartados contaminados  | Kg     |       |      |      |      | 1.4  |      |      |      |      |      |      |      | 1.4    | "Inertizar residuos con mezcla para modificar las características de contaminación y peligro."  | Vertedero     | "Incineración controlada de recipientes en equipo especial certificado por la EPA, Smart Ash. Reciclar metal resultante. Depósito de material inerte y cenizas en relleno sanitario aprobado." |

## Biodiversidad

GRI 304-1, 304-2, 304-3, 304-4

Las áreas protegidas constituyen un escenario único en el mundo por su gran biodiversidad. Aguas de San Pedro opera dos viveros para la producción de plantas destinadas al proyecto de reforestación que ejecuta en la zona del Merendón, de acuerdo con las normas de zonificación establecidas en el Plan de Manejo de la Zona de Reserva del Merendón.

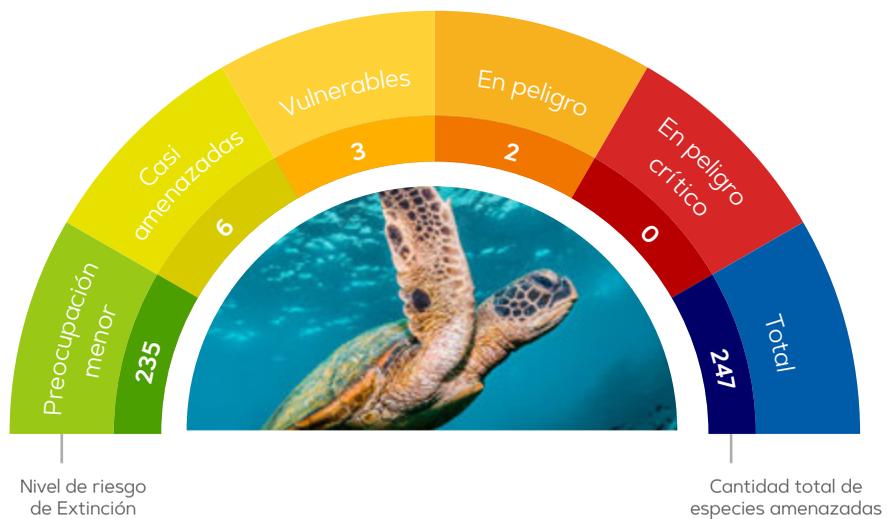
**La superficie total protegida es de 373,776 km<sup>2</sup> y como resultado de los estudios en el plan de manejo, se han identificado 298 especies de fauna protegida.**

El correspondiente a la Zona de Reserva del Merendón indicado más adelante en este capítulo, fue elaborado y aprobado por autoridades oficiales como son el *Instituto de Conservación Nacional de Bosques y Áreas Protegidas (ICF)* y la *oficina de la Gerencia de Ambiente del Municipio de San Pedro Sula*.



| Ubicación Geográfica   | Posición con respecto al área protegida               | Tipo de Operación Relacionada | Tamaño del sitio de operación |
|--|---|-------------------------------|-------------------------------|
| Vivero Buena Vista<br>(UTM 377920, 1710622)<br>Geográficas<br>88° 08' 16.66"W 15° 28' 10.93" N | Dentro del Área,<br>Zonificación de<br>Uso Sostenible | Oficina                       | 10,000 metros cuadrados       |
| Vivero El Gallito<br>(UTM 380251, 1716200)<br>Geográficas<br>88° 06' 59.42" W 15° 31' 12.84" N | Dentro del Área,<br>Zonificación<br>de Recuperación   | Oficina                       | 500 metros cuadrados          |

De acuerdo con la Lista Roja de Especies Amenazadas de la IUCN, la cantidad total de especies cuyos hábitats se encuentran en las dos áreas afectadas por las operaciones de la organización, según el nivel de riesgo de extinción son las siguientes:



Los datos sobre el nivel de riesgo de las especies de fauna se obtuvieron de los listados anexos al Plan de Manejo de la Zona de Reserva El Merendón, elaborado por el Instituto Nacional de Conservación y Desarrollo Forestal, Vida Silvestre y Áreas Protegidas de Honduras, y la Gerencia de Ambiente de la Municipalidad de San Pedro Sula, para el periodo de 2020-2032. El estudio ya presenta la clasificación de la UICN.



## Educación ambiental

### ASP Educativa

Dentro de nuestras campañas educativas destacan dentro de ASP Educativa, las denominadas "Somos Agua" y "Conectamos con Calidad".

**Somos Agua** enfatiza que el agua es un símbolo de vida, purificación y esperanza, y busca proteger y conservar este recurso, motivando a nuestro público a cuidar los ecosistemas, conservar los acuíferos y reforestar el Merendón, con la finalidad de preservar el abastecimiento de manera sostenida, evitando la escasez y reduciendo la huella hídrica.

**Conectamos con Calidad** busca garantizar a través de nuestro laboratorio, y el equipo de alta tecnología que utilizamos, la calidad del agua potable que suministramos a la ciudad de San Pedro Sula.



## Proyecto de reforestación en el Merendón

En el mes de agosto del 2005 la Concesionaria Aguas de San Pedro inició la importante labor de ejecutar el proyecto de Reforestación llamado “Un Millón de Árboles para El Merendón” con el cual se beneficiaría a las comunidades de las Cuencas del Río Manchaguala y El Palmar, en la Zona de Reserva El Merendón, que es un área protegida declarada bajo el Decreto 46-90, y que constituye una fuente de vida y riqueza natural para San Pedro Sula, representando un 65% del territorio del municipio de San Pedro Sula.

Se cuenta con viveros permanentes en la zona del Merendón, el *Vivero Buena Vista* donde se producen entre 80 y 90 mil plantas, y el *Vivero El Gallito* ([ver detalle de ubicación en la página 92](#)) donde se producen hasta 20,000 plantas. Cada año se producen en los viveros plantas maderables y frutales; entre ellas: Laurel, Caoba, San Juan, Cedro, Ciprés, y de variedades frutales se producen: Limón Persa, Naranja, Mandarina, Marañón, Nance, Guanábana, Aguacate, Cacao.

En el esquema de trabajo establecido, el productor beneficiado es el que asume la responsabilidad de manejar y cuidar las plantas que se le entregan de manera gratuita, y ASP asume el rol de dar la asistencia técnica para que esas plantaciones prosperen y generen beneficios económicos directos a los productores, y beneficios indirectos a las comunidades a través de la generación de empleos temporales por año, para chapeas (limpias), siembra, podas, mantenimiento de plantaciones, además de las labores de cosecha. Otro beneficio del proyecto es que las plantaciones establecidas ayudan en la captación de carbono.

Este proyecto también ha servido para concientizar a nuestros colaboradores sobre el cuidado del medio ambiente, y en especial el recurso agua a través del desarrollo de campañas de reforestación, en las cuales el personal de ASP participa de manera voluntaria en ejercicios periódicos de sembrado de árboles en el Merendón.



Adicionalmente, se han generado otros subproyectos dentro de El Merendón producto de la reforestación:

- **Cuadrilla de combate de incendios forestales.**

Por el alto componente forestal de El Merendón, proporcionamos también protección forestal con la brigada de combate contra incendios forestales contratada por ASP. Desde su vigencia en el año 2007, más de 84 incendios forestales han sido controlados. Se cuenta con respuesta de atención de entre 30 minutos a 1 hora, y los incendios se controlan en 3 a 4 horas, con coordinación interinstitucional. Tenemos torres de vigilancia durante verano y proporcionamos primeros auxilios también.

[Más información da clic aquí](#)



- **Producción de hortalizas en invernadero.**

Actualmente tenemos un convenio de colaboración con la Escuela Agrícola Virgen de Suyapa de la zona de El Merendón, donde actualmente opera el Vivero El Gallito. Mediante este convenio se da un aporte económico a la

escuela y se les brindan capacitaciones a los estudiantes en manejo de parcelas, producción orgánica, administración, legislación ambiental, entre otros. También se les da asesoría técnica para el manejo del vivero de la escuela, se generan cerca de un millón de plántulas hortícolas y 2000 toneladas de alimentos anuales que benefician a los productores de la Zona de Reserva El Merendón.

- **Producción de cítricos libres de HLB.**

Desde la detección de la enfermedad del HLB (Huanglongbing o enverdecimiento de los cítricos) en 2014 en la zona de la reserva, hemos realizado diversas actividades para reducir el impacto de la enfermedad en las plantaciones de cítricos que hemos plantado con los productores de El Merendón, a saber:

- Charlas y capacitaciones en el manejo de la enfermedad.
- Construcción de invernadero (Vivero Buena Vista) de nivel 3 de cítricos, de 480 metros cuadrados, para producción de plantas sanas, libres de HLB para la producción de al menos 10,000 plantas sanas libres de HLB, para un total de 35 manzanas plantadas por año.
- Como apoyo para la injertación de cítricos libres de HLB, se construyó el nivel 2 de producción de yemas que tiene una superficie de 204 metros cuadrados, y tendrá la capacidad de producción de 8,000 a 10,000 yemas.
- Monitoreo continuo de la dinámica poblacional del vector que transmite el HLB a los cítricos para mejorar la calidad del manejo de las plantaciones.

Nuestro Vivero Buena Vista está certificado desde el año 2017, por el Servicio Nacional de Sanidad Agropecuaria (SENASA) de Honduras, para la producción de plantas de cítricos Libres de HLB. [Más información da clic aquí](#)

Entre los años 2005 y 2023 **logramos plantar el millón de árboles**, y durante el 2024 seguimos con esta importante labor. Sin duda, este logro constituye uno de nuestros legados a la Ciudad de San Pedro Sula.

[Más información da clic aquí](#)



# ANEXOS

- Anexo I: Detalle de gestión ASG
  - Alianzas y membresías
  - Análisis de materialidad
- Anexo II: Contribución a los ODS
- Anexo III: Índice de contenidos GRI

## ANEXO I Detalle de Gestión ASG

# Alianzas y **membresías**

GRI 2-28

En ASP creemos en el potencial de trabajar articulados para atender los grandes desafíos económicos, sociales y ambientales, que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) establece como parte los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En este sentido, nos apegamos a un modelo de cooperación que contribuye al desarrollo sostenible; por lo que, formamos parte activa de iniciativas locales en materia de progreso social y de gestión ambiental.

Como parte de nuestra operación, realizamos continuamente nuevas inversiones y proyectos de alcantarillado y agua potable en San Pedro Sula, y zonas de impacto en comunidades aledañas. Este desempeño le permite a ASP afianzar los esfuerzos que se emprenden, de manera colectiva, con ánimos de potenciar el acceso generalizado a los servicios básicos en todas sus áreas geográficas de cobertura, mejorando así la calidad de vida de sus habitantes.

Participamos además en iniciativas internas y externas que contribuyen al desarrollo social y ambiental, a través de su impacto en ejes como la adecuada gestión de los recursos naturales, la igualdad de género, además de la reducción y mitigación de impactos ambientales, las cuales se encuentran explicadas a lo largo del presente informe.



## Gremio

Cámara de Comercio  
e Industria de Cortes.



ANEXO I Detalle de Gestión ASG

# Análisis de materialidad

GRI 3-1, 3-2

## Proceso de materialidad

Con el fin de determinar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) críticos para nuestra empresa y operación, realizamos un análisis de materialidad considerando la perspectiva de los grupos de interés, así como nuestra propia perspectiva interna, tomando en cuenta la experiencia y contexto del sector a nivel latinoamericano y mundial, y el enfoque legal correspondiente al contrato de concesión y la relación con las autoridades, a través de los encargados del manejo internamente.

El proceso tuvo tres etapas definidas:



**Identificación y revisión de temas potenciales.** Se tomaron en cuenta los riesgos y oportunidades del sector, y el contexto de sostenibilidad.

**Priorización de los temas materiales.** El proceso de consulta realizado a nuestros colaboradores tanto administrativos como operativos, proveedores, y entrevistas a gerentes, alta gerencia, y accionistas permitió priorizar los temas y definirlos.

**Construcción de la matriz de materialidad y su validación.** La participación posterior de cada área permitió aportar a su validación y al desarrollo de la matriz, con un enfoque inclusivo a todo nivel.

## Matriz de materialidad

La matriz de materialidad se realizó tomando en cuenta tres categorías para la determinación de los temas:

### Temas materiales (prioritarios):

se trata de los temas que resultan críticos de atender de forma inmediata tanto a lo interno como a lo externo de nuestra operación, y son los que se tomaron en cuenta al desarrollar la Estrategia de Sostenibilidad indicada en el capítulo de **Gestión ASG**.

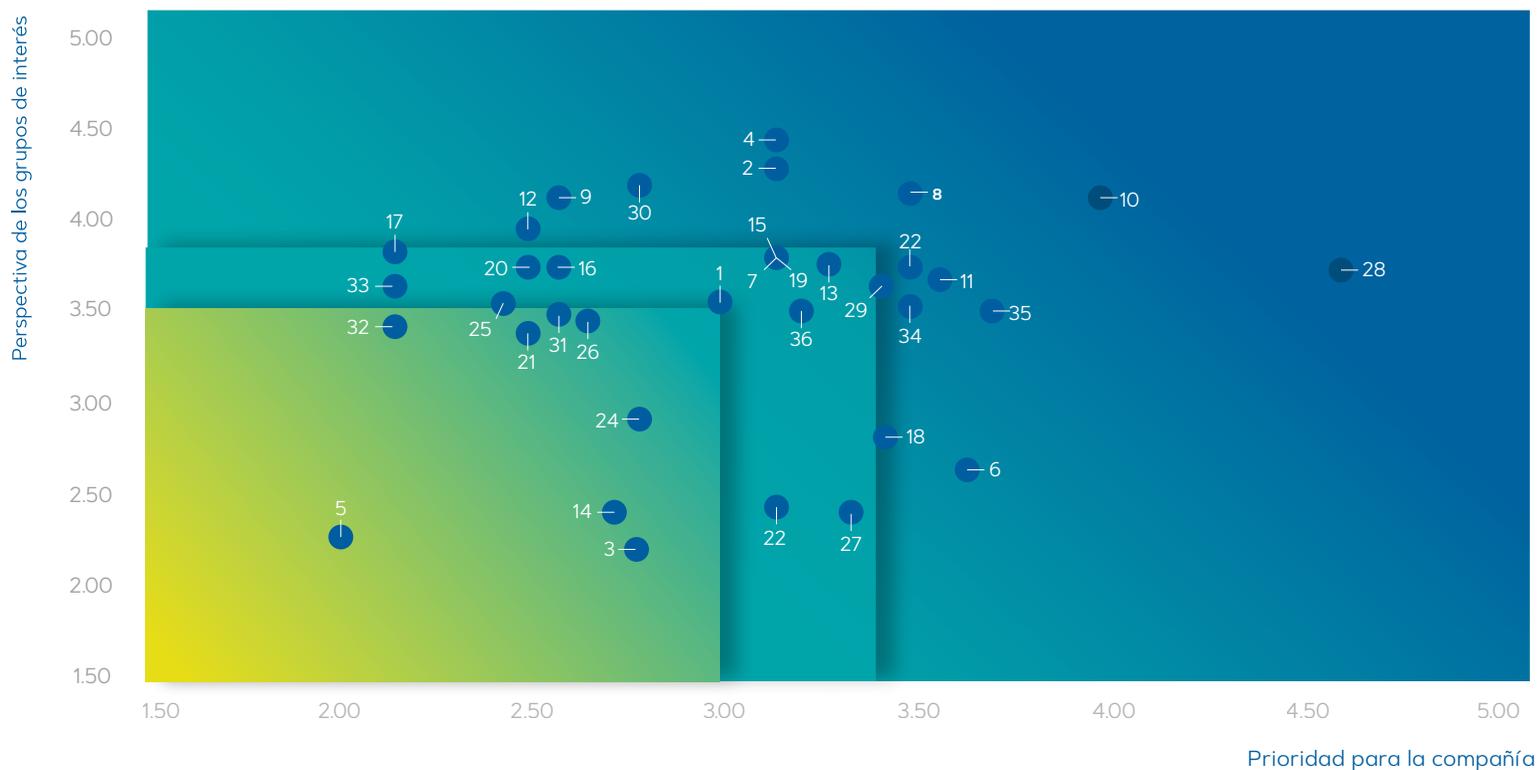
### Temas emergentes:

se trata de los temas que atenderemos dado que pueden volverse críticos en el corto plazo, por razón de un cambio importante en el contexto local o mundial, y/o bien respecto a nuestra actividad principal.

### Temas no materiales:

se trata de los temas que tienen bajo significado para la empresa que, si bien no requieren atención inmediata, los tenemos mapeados para futuras acciones llegado el caso.

### Matriz de materialidad de impacto



- Temas no materiales** (de gestión no proactiva)
- Temas emergentes** (Potenciales temas materiales en el corto plazo)
- Temas materiales**

| N. | Temas prioritarios  |
|----|---|
| 28 | Cumplimiento regulatorio  |
| 10 | Transformación tecnológica  |
| 8  | Experiencia del cliente   |
| 4  | Calidad del agua  |
| 2  | Estado de la infraestructura, inversión en mantenimiento y desarrollo de la red |
| 11 | Atracción y retención del talento   |
| 22 | Ética y anticorrupción  |
| 35 | Riesgos del cambio climático: físicos   |
| 13 | Capacitación y desarrollo de carrera (colaboradores)                            |
| 30 | Tratamiento de las aguas residuales   |
| 29 | Relación con autoridades  |
| 34 | Contribución a la biodiversidad y salud de los ecosistemas                      |
| 15 | Salud y seguridad en el trabajo   |
| 9  | Ingresos y utilidades   |
| 12 | Diversidad e inclusión  |
| 6  | Accesibilidad y disponibilidad de agua  |
| 18 | Seguridad de los activos  |
| 17 | Educación relacionada con el agua   |
| N. | Temas potenciales   |
| 19 | Naturaleza de concesión   |
| 7  | Asequibilidad (tarifa)  |
| 36 | Riesgos del cambio climático: transición  |
| 1  | Análítica de datos (agua)   |
| 16 | Comunicación interna  |
| 20 | Inversión en la comunidad   |
| 25 | Divulgación de la sostenibilidad  |
| 33 | Gestión de residuos   |
| 27 | Gestión integral de riesgos   |
| 23 | Ciberseguridad  |
| N. | Temas no relevantes   |
| 26 | Divulgación de la información financiera  |
| 31 | Eficiencia energética   |
| 21 | Gobierno corporativo  |
| 24 | Uso responsable de la información de los clientes                               |
| 32 | Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)                                  |
| 14 | Remuneraciones y beneficios (colaboradores)                                     |
| 3  | Acceso a financiamiento   |
| 5  | Gestión de proveedores  |

ANEXO II

# Contribución a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

En ASP identificamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que podemos contribuir de manera significativa, por nuestro tipo de actividad. Se trata de aquellos donde podemos hacer diferencia y estamos comprometidos con aportar a través de nuestras actividades y servicios, trabajando en estrecha colaboración con nuestros grupos de interés.

En ese sentido, contribuimos a la generación de valor para un amplio conjunto de actores, incluyendo la atención de las necesidades de agua y saneamiento, así como las problemáticas o dificultades asociadas en aspectos como la salud y la calidad de vida.

La Agenda 2030, con los ODS, constituye la hoja de ruta internacional planteada desde las Naciones Unidas para hacer frente a los principales desafíos de la sociedad, en estrecha colaboración con las empresas, academia y la población en su conjunto.

Señalamos a continuación nuestra principal contribución a los ODS y metas estratégicas, esfuerzos que son detallados a lo largo del informe:



3.5  
3.9

| Contribución   | Resultados e Impactos   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Promovemos la salud, seguridad laboral y bienestar de nuestros colaboradores, enfocándonos en actividades de prevención.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de farmacia interna (sin costo), y servicios de una clínica interna para los colaboradores: premiada como "Mejor clínica en prevención y salud".</li> <li>Seguro de vida y accidentes para todos los empleados.</li> <li>Cobertura del 70% del costo de atención médica privada de trabajadores.</li> <li>Anualmente se realiza una Feria de Salud para todos los colaboradores y sus familiares con diferentes tipos de atenciones.</li> </ul> |



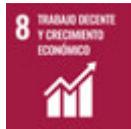
4.3

| Contribución  | Resultados e Impactos  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ofrecemos a nuestros colaboradores y sus hijos oportunidades de educación y desarrollo profesional.</li> <li>Apoyamos y trabajamos junto a nuestros colaboradores para capacitarlos en habilidades técnicas.</li> <li>Trabajamos para sensibilizar a los ciudadanos sobre la importancia de la sostenibilidad y el cuidado del recurso hídrico.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Otorgamos <b>becas de estudio a nivel primario, secundaria y universitario</b> a nuestros colaboradores y sus hijos.</li> <li><b>7,127 horas</b> totales de capacitación a los colaboradores.</li> <li><b>22 horas</b> promedio de capacitación por colaborador.</li> <li><b>Gestión de ASP Educativa</b> para públicos externos: Somos Agua y Conectamos con Calidad.</li> </ul> |



5.5

| Contribución  | Resultados e Impactos  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Promovemos la igualdad de oportunidades en nuestro equipo de trabajo, con el resguardo de los lineamientos establecidos en nuestro Reglamento Interno.</li> <li>Nuestra autorregulación es muy exigente en cuanto a los requerimientos y directrices para evitar la discriminación.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe <b>representación femenina</b> en el Consejo de Administración.</li> <li><b>67%</b> de posiciones gerenciales ocupadas por mujeres</li> <li><b>57%</b> de posiciones administrativas ocupadas por mujeres</li> </ul> |



8.2  
8.3  
8.4  
8.5  
8.8

| Contribución  | Resultados e Impactos   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribuimos, a través de nuestros servicios a la eficiencia de las operaciones y los proyectos de empresarios y emprendedores.</li> <li>Somos generadores de empleo directo, ofreciendo contratos indefinidos a la mayoría de nuestros colaboradores.</li> <li>Ofrecemos un entorno de trabajo seguro que potencia las capacidades de nuestros trabajadores y oportunidades para su crecimiento económico.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>419 colaboradores</b> en total.</li> <li><b>100%</b> de los colaboradores tienen contrato indefinido.</li> <li><b>92%</b> de satisfacción del cliente interno.</li> <li>En 2023 trabajamos con <b>416 proveedores de bienes y servicios</b>.</li> </ul> |



6.1  
6.2  
6.3  
6.4  
6.6

| Contribución   | Resultados e Impactos  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Administramos los servicios de agua y alcantarillado en el área de la concesión de acuerdo con los términos del contrato.</li> <li>Trabajamos además en optimizar los resultados de nuestros diferentes procesos.</li> <li>Trabajamos de la mano con las juntas administradoras de agua de las comunidades rurales del Merendón, compartiendo nuestro conocimiento y experiencias.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>77,704,763 millones de m³</b> de agua tratada.</li> <li><b>Incremento de la eficiencia</b> en los servicios y control de pérdidas a través de la sectorización del servicio.</li> <li><b>Acreditación con la norma ISO 17025</b> de nuestros laboratorios de ensayo y de calibración de medidores.</li> <li><b>Tratamiento</b> del 100% del agua distribuida.</li> </ul> |



9.1  
9.4

| Contribución   | Resultados e Impactos   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Promovemos la innovación y el uso de la tecnología en nuestros servicios y operaciones.</li> <li>Trabajamos en la optimización de la experiencia de usuario de nuestros canales digitales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>L. 98,349,092</b> en inversión en infraestructura.</li> <li><b>Consulta virtual</b> de pagos y saldos; ASP App, y otras herramientas y servicios digitales.</li> <li><b>Contact Center</b> para consultas, solicitudes, quejas y reclamos.</li> </ul> |



10.2  
 10.4

| Contribución  | Resultados e Impactos   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciamos la reducción de las desigualdades ofertando nuestros servicios a todos los segmentos poblacionales.</li> <li>• Nuestros servicios solventan la problemática de las dificultades y rezago en el acceso al agua y al saneamiento. De esta manera, se promueve que las familias tengan mejor calidad de vida, higiene y oportunidades.</li> <li>• Somos además un generador de empleo directo formal y generamos oportunidades de empleo indirecto a través de nuestra cadena de suministro.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe <b>representación femenina</b> en el Consejo de Administración.</li> <li>• <b>67%</b> de posiciones gerenciales ocupadas por mujeres</li> <li>• <b>57%</b> de posiciones administrativas ocupadas por mujeres</li> <li>• <b>Servicios e información a través de cuatro agencias</b> (cobertura local), con atención especial a personas de la tercera edad y personas con discapacidad con instalaciones adecuadas para ellos.</li> </ul> |



11.1  
 11.4  
 11.6

| Contribución  | Resultados e Impactos  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aportamos crecimiento sostenible al Municipio de San Pedro Sula, donde mantenemos operaciones.</li> <li>• En el área de servicios, ofrecemos soluciones para mejorar la gestión del agua en centros urbano, a través de la potabilización y el alcantarillado. Contribuimos así al desarrollo de las soluciones descentralizadas.</li> <li>• Con nuestra la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, aportamos soluciones y un entorno sostenible y saludable para todos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servicios de calidad</b> en el agua potable y alcantarillado sanitario.</li> <li>• <b>4 agencias</b> que proveen una amplia atención local.</li> </ul> |



12.2  
 12.4  
 12.7

| Contribución  | Resultados e Impactos   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generamos campañas que motivan el consumo racional y responsable del agua. De este modo promovemos las buenas prácticas y el uso eficiente de los recursos.</li> <li>• Desde el inicio de la concesión se tienen establecidas diferentes tarifas por rango de consumo, destinados a estimular la reducción en el consumo de agua potable.</li> <li>• Implementamos un sistema de gestión de la calidad certificado con la norma ISO 9001.</li> <li>• Disponemos de un Departamento de Servicio al Cliente y equipos especializados para la atención y seguimiento de la satisfacción de los consumidores.</li> <li>• Nos relacionarnos con nuestros grupos de interés para transmitir nuestra visión de la sostenibilidad y del cuidado del agua.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaña “Guardianes del Agua” para fomentar el uso racional de servicios.</li> <li>• Sistema de Gestión de Calidad - Certificado ISO 9001 vigente, y Política de calidad.</li> </ul> |



13.1  
 13.2

| Contribución   | Resultados e Impactos   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizamos campañas de sensibilización dirigidas a nuestros clientes sobre medio ambiente, cambio climático y sostenibilidad.</li> <li>• Desarrollamos nuestras operaciones en forma alineada con los respectivos compromisos y principios de calidad y sostenibilidad de la compañía.</li> <li>• Hemos estructurado una estrategia de sostenibilidad.</li> <li>• Se ha reducido nuestro consumo energético.</li> <li>• Estamos comprometidos, a futuro, con determinar y disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de una estrategia de sostenibilidad.</li> <li>• Variación anual del 8.2% en el consumo total de energía y combustible.</li> </ul> |



15.1  
 15.2  
 15.4

| Contribución  | Resultados e Impactos  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Velamos por la conservación y el restablecimiento de los ecosistemas terrestres, montañosos y de agua dulce que rodean la cuenca del Merendón.</li> <li>• Aportamos a la conservación de los bosques y las zonas protegidas en las que mantenemos operaciones, precautelando su diversidad biológica.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de reforestación “Un millón de árboles para el Merendón”.</li> <li>• Cuadrilla de <b>combate de incendios</b> forestales.</li> <li>• Asistimos a las <b>comunidades rurales de El Merendón</b> para la organización de tres Juntas sectoriales de agua, para coordinar las actividades y recursos del programa de asistencia técnica que desarrollamos.</li> </ul> |



16.3  
 16.5  
 16.6  
 16.7  
 16.b

| Contribución  | Resultados e Impactos  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contamos con una sólida estructura de gobierno corporativo, apegada a la legislación y a los requerimientos internacionales.</li> <li>• Contamos con una política y un sistema de gestión antisoborno.</li> <li>• Promovemos la ética desde la autorregulación (Código de Ética).</li> <li>• Ponemos a disposición pública la Línea Ética para cualquier tipo de denuncia relacionada con nuestras operaciones.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de <b>Gestión Antisoborno</b> certificado ISO 37001 vigente.</li> <li>• <b>Código de Ética</b> público y vigente.</li> <li>• <b>Línea Ética</b> activa</li> </ul> |

ANEXO III

# Índice de contenidos GRI

| Estándares universales  |           |         |  |
|---|-----------|---------|--|
| Sección   | Contenido | Páginas | Omisión                                      |
| <b>GRI 1: Fundamentos 2021</b>  |           |         |  |
| <b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>   |           |         |  |
| Detalles de la organización   | GRI 2-1   | 9 - 10  | -  |
| Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización              | GRI 2-2   | 7       | -  |
| Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto                                    | GRI 2-3   | 7       | -  |
| Reexpresión de la información   | GRI 2-4   | -       | No procede (no hubo reexpresión)             |
| Verificación externa  | GRI 2-5   | -       | No procede (se hará en informes posteriores) |
| Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales                           | GRI 2-6   | 10      | -  |
| Empleados   | GRI 2-7   | 42 - 43 | -  |
| Trabajadores que no son empleados   | GRI 2-8   | 32 - 33 | -  |
| Estructura y composición de la gobernanza   | GRI 2-9   | 19      | -  |
| Nominación y selección del máximo órgano de gobierno                                  | GRI 2-10  | 20      | -  |
| Presidente del máximo órgano de gobierno  | GRI 2-11  | 20      | -  |
| Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos     | GRI 2-12  | 20      | -  |
| Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos                             | GRI 2-13  | 20      | -  |
| Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad | GRI 2-14  | 7       | -  |
| Conflictos de interés   | GRI 2-15  | 44      | -  |
| Comunicación de inquietudes críticas  | GRI 2-16  | 44      | -  |
| Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno                                  | GRI 2-17  | 20      | -  |
| Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno                                | GRI 2-18  | 20      | -  |
| Políticas de remuneración   | GRI 2-19  | -       | Confidencial                                 |

| Estándares universales                                      |           |   |              |
|---|-----------|---|--------------|
| Sección   | Contenido | Páginas   | Omisión      |
| <b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>                     |           |   |              |
| Proceso para determinar la remuneración                     | GRI 2-20  | -   | Confidencial |
| Ratio de compensación total anual                           | GRI 2-21  | -   | Confidencial |
| Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible    | GRI 2-22  | 3   | -            |
| Compromiso de política                                      | GRI 2-23  | 13  | -            |
| Incorporación de compromisos de política                    | GRI 2-24  | 13  | -            |
| Procesos para remediar impactos negativos                   | GRI 2-25  | 40  | -            |
| Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes | GRI 2-26  | 40  | -            |
| Cumplimiento de la Legislación y Normativa                  | GRI 2-27  | 35 - 36   | -            |
| Asociaciones de las que se participa                        | GRI 2-28  | 92  | -            |
| Enfoque para la participación de las partes interesadas     | GRI 2-29  | 16 - 17   | -            |
| Acuerdos de negociación colectiva                           | GRI 2-30  | 44  | -            |
| <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>                         |           |   |              |
| Proceso para determinar temas materiales                    | GRI 3-1   | 93  | -            |
| Lista de temas materiales                                   | GRI 3-2   | 94  | -            |
| Gestión de los temas materiales                             | GRI 3-3   | Se presenta a lo largo del informe, para cada tema material | -            |

| Contenidos por tema material  |  |                |                     |                     |
|---|--|----------------|---------------------|---------------------|
| Tema Material   | Estándar                                     | Contenido      | Páginas             | Omisión             |
| <b>Accesibilidad y disponibilidad de agua</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>76 - 77</b>      | <b>-</b>            |
| Interacción con el agua como recurso compartido   | GRI 303: Agua y efluentes 2018               | 303-1          | 76                  | -                   |
| Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua   |  | 303-2          | 80                  | -                   |
| Extracción de agua  |  | 303-3          | 77                  | -                   |
| Vertido de agua   |  | 303-4          | 78                  | -                   |
| Consumo de agua   |  | 303-5          | 79                  | -                   |
| <b>Analítica de datos (agua)</b>  | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>75 - 79</b>      | <b>-</b>            |
| Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios en la salud y la seguridad  | GRI 416: Salud y seguridad de clientes 2016  | 416-1          | 57                  | -                   |
| Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de las categorías de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.                    |  | 416-2          | 58                  | -                   |
| <b>Asequibilidad (tarifa)</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>-</b>            | <b>Confidencial</b> |
| Inversiones en infraestructura y servicios apoyados   | GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1          | 62                  | -                   |
| Impactos económicos indirectos significativos   |  | 203-2          | -                   | Confidencial        |
| <b>Atracción y retención del talento</b>  | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>42</b>           | <b>-</b>            |
| Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal   | GRI 401: Empleo 2016                         | 401-1          | 45                  | -                   |
| Prestaciones que son habituales para los empleados a tiempo completo de la organización, pero que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial, clasificadas por ubicaciones de operación significativas |  | 401-2          | 45                  | -                   |
| Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo.  |  | 401-3          | 44                  | -                   |
| <b>Calidad del agua</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>76 - 77 - 78</b> | <b>-</b>            |
| Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de las categorías de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.                    | GRI 416: Salud y seguridad de clientes 2016  | 416-1          | 57                  | -                   |
| Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de las categorías de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes.                    |  | 416-2          | 62, 64, 66          | -                   |

| Contenidos por tema material  |   |                |           |              |
|---|---|----------------|-----------|--------------|
| Tema Material   | Estándar  | Contenido      | Páginas   | Omisión      |
| <b>Capacitación y desarrollo de carrera (colaboradores)</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>             | <b>GRI 3-3</b> | <b>46</b> | <b>-</b>     |
| Promedio de horas de capacitación anuales por colaborador   | GRI 404: Formación y educación 2016             | 404-1          | 46        | -            |
| Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los colaboradores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales   |   | 404-2          | 37        | -            |
| Porcentaje de los colaboradores que ha recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto del informe, desglosado por sexo y por categoría profesional |   | 404-3          | 50        | -            |
| <b>Ciberseguridad</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>             | <b>GRI 3-3</b> | <b>62</b> | <b>-</b>     |
| <b>Contribución a la biodiversidad y salud de los ecosistemas</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>             | <b>GRI 3-3</b> | <b>87</b> | <b>-</b>     |
| Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas                                     | GRI 304: Biodiversidad 2016                     | 304-1          | 87        | -            |
| Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad   |   | 304-2          | 88        | -            |
| Hábitats protegidos o restaurados   |   | 304-3          | 89 - 90   | -            |
| Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones  |   | 304-4          | 88        | -            |
| Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos  | GRI 306: Residuos 2020                          | 306-1          | 85 - 86   | -            |
| Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos  |   | 306-2          | 85 - 86   | -            |
| Residuos generados  |   | 306-3          | 87 - 86   | -            |
| Residuos no destinados a eliminación  |   | 306-4          | 88 - 86   | -            |
| Residuos destinados a eliminación   |   | 306-5          | 89 - 86   | -            |
| <b>Cumplimiento regulatorio</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>             | <b>GRI 3-3</b> | <b>37</b> | <b>-</b>     |
| Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción  | GRI 205: Anticorrupción 2016                    | 205-1          | 35        | -            |
| Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción   |   | 205-2          | 37        | -            |
| Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas   |   | 205-3          | 39        | -            |
| <b>Diversidad e inclusión</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>             | <b>GRI 3-3</b> | <b>45</b> | <b>-</b>     |
| Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad  | GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades | 405-1          | 42        | -            |
| Remuneraciones  |   | 405-2          | -         | Confidencial |

| Contenidos por tema material   |  |                |                |              |
|--|--|----------------|----------------|--------------|
| Tema Material  | Estándar                                     | Contenido      | Páginas        | Omisión      |
| <b>Educación relacionada con el agua</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>76 - 77</b> | <b>-</b>     |
| Interacción con el agua como recurso compartido  | GRI 303: Agua y efluentes 2018               | 303-1          | 76             | -            |
| Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua  |  | 303-2          | 80             | -            |
| Extracción de agua   |  | 303-3          | 77             | -            |
| Vertido de agua  |  | 303-4          | 78             | -            |
| Consumo de agua  |  | 303-5          | 79             | -            |
| <b>Eficiencia energética</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>83 - 84</b> | <b>-</b>     |
| Consumo energético dentro de la organización   | GRI 302: Energía 2016                        | 302-1          | 83             | -            |
| Consumo energético fuera de la organización  |  | 302-2          | 83             | -            |
| Intensidad energética  |  | 302-3          | 83             | -            |
| Reducción del consumo energético   |  | 302-4          | 84             | -            |
| Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios   |  | 302-5          | 84             | -            |
| <b>Estado de la infraestructura, inversión en mantenimiento y desarrollo de la red</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>63</b>      | <b>-</b>     |
| Inversiones en infraestructura y servicios apoyados  | GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 | 203-1          | 62             | -            |
| Impactos económicos indirectos significativos  |  | 203-2          | -              | Confidencial |
| <b>Ética y anticorrupción</b>  | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>39</b>      | <b>-</b>     |
| Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción   | GRI 205 anticorrupción 2016                  | 205-1          | 35             | -            |
| Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción  |  | 205-2          | 37             | -            |
| Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas  |  | 205-3          | 39             | -            |
| <b>Experiencia del cliente</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>          | <b>GRI 3-3</b> | <b>57</b>      | <b>-</b>     |
| Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de las categorías de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes. | GRI 416: Salud y seguridad de clientes 2016  | 416-1          | 57             | -            |
| Número total de casos de incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos de las categorías de los productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes. |  | 416-2          | 62, 64, 66     | -            |

| Contenidos por tema material  |                                      |                |                |                     |
|---|--------------------------------------|----------------|----------------|---------------------|
| Tema Material   | Estándar                             | Contenido      | Páginas        | Omisión             |
| <b>Experiencia del cliente</b>  | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>  | <b>GRI 3-3</b> | <b>57</b>      | <b>-</b>            |
| Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios                                     | GRI 417: Marketing y etiquetado 2016 | 417-1          | 57             | -                   |
| Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios                |                                      | 417-2          | 57             | -                   |
| Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing  |                                      | 417-3          | 57             | -                   |
| Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente | GRI 418 Privacidad del cliente 2016  | 418-1          | 62             | -                   |
| <b>Gestión integral de riesgos</b>  | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>  | <b>GRI 3-3</b> | <b>25</b>      | <b>-</b>            |
| Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos                               | GRI 2: Contenidos Generales 2021     | GRI 2-12       | 20, 25         | -                   |
| Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos   |                                      | GRI 2-13       | 20, 25         | -                   |
| <b>Ingresos y utilidades</b>  | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>  | <b>GRI 3-3</b> | <b>-</b>       | <b>Confidencial</b> |
| Valor económico directo generado y distribuido  | GRI 201: Desempeño económico 2016    | 201-1          | -              | Confidencial        |
| Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático                        |                                      | 201-2          | 28             | -                   |
| Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación                                      |                                      | 201-3          | 51             | -                   |
| Asistencia financiera del gobierno  |                                      | 201-4          | -              | Confidencial        |
| <b>Naturaleza de la concesión</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>  | <b>GRI 3-3</b> | <b>9, 32</b>   | <b>-</b>            |
| Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales   | GRI 2: Contenidos Generales 2021     | GRI 2-6        | 9, 32          | -                   |
| <b>Relación con autoridades</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>  | <b>GRI 3-3</b> | <b>33</b>      | <b>-</b>            |
| Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción                                  | GRI 205 Anticorrupción 2016          | 205-1          | 35             | -                   |
| Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción                   |                                      | 205-2          | 37             | -                   |
| Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas   |                                      | 205-3          | 39             | -                   |
| <b>Riesgos del cambio climático: físicos</b>  | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>  | <b>GRI 3-3</b> | <b>27 - 28</b> | <b>-</b>            |
| Valor económico directo generado y distribuido  | GRI 2: Contenidos Generales 2021     | 201-1          | -              | Confidencial        |
| Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático                        |                                      | 201-2          | 28             | -                   |
| Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación                                      |                                      | 201-3          | 51             | -                   |

| Contenidos por tema material  |   |                |              |              |
|---|---|----------------|--------------|--------------|
| Tema Material   | Estándar                                      | Contenido      | Páginas      | Omisión      |
| <b>Salud y seguridad en el trabajo</b>  | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>           | <b>GRI 3-3</b> | <b>52</b>    | <b>-</b>     |
| Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo   | GRI 403: salud y seguridad en el trabajo 2018 | 403-1          | 52           | -            |
| Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes   |   | 403-2          | 52 - 53      | -            |
| Servicios de salud en el trabajo  |   | 403-3          | 52 - 53      | -            |
| Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo   |   | 403-4          | 52 - 53      | -            |
| Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo   |   | 403-5          | 52           | -            |
| Fomento de la salud de los trabajadores   |   | 403-6          | 53           | -            |
| Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales |   | 403-7          | 53           | -            |
| Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo   |   | 403-8          | 52-54        | -            |
| Lesiones por accidente laboral  |   | 403-9          | 54           | -            |
| Dolencias y enfermedades laborales  |   | 403-10         | 54           | -            |
| <b>Seguridad de los activos</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>           | <b>GRI 3-3</b> | <b>25-31</b> | <b>-</b>     |
| Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos   | GRI 2: Contenidos Generales 2021              | GRI 2-12       | 20, 25       | -            |
| Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos   |   | GRI 2-13       | 20, 25       | -            |
| Procesos para remediar impactos negativos   |   | GRI 2-25       | 40           | -            |
| <b>Transformación tecnológica</b>   | <b>GRI 3: Temas Materiales 2021</b>           | <b>GRI 3-3</b> | <b>57-60</b> | <b>-</b>     |
| Inversiones en infraestructura y servicios apoyados   | GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016  | 203-1          | 62           | -            |
| Impactos económicos indirectos significativos   |   | 203-2          | -            | Confidencial |



asp

Aguas de San Pedro

GRUPO ACEA

[www.asp.com.hn](http://www.asp.com.hn)



[/aguasdesanpedrohn](https://www.facebook.com/aguasdesanpedrohn)



[/aguasdesanpedro](https://www.instagram.com/aguasdesanpedro)



[/aguas-de-san-pedro](https://www.linkedin.com/company/aguas-de-san-pedro)

