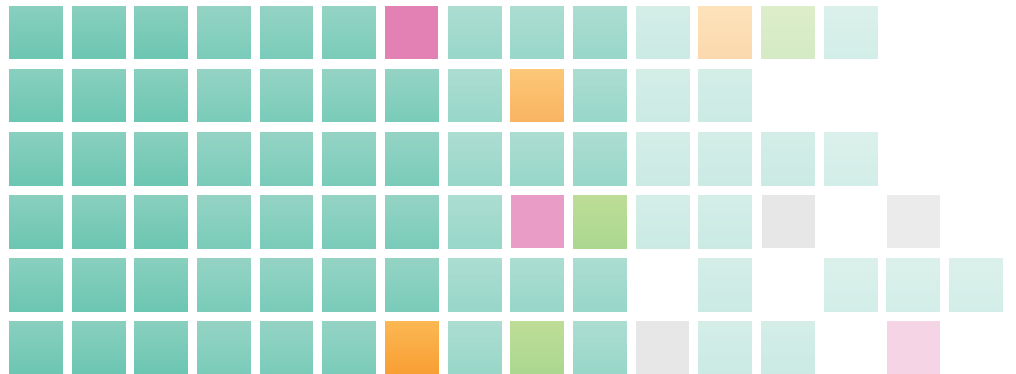




**BALONDEO**

Tu mejor aliado



## Experiencia que da confianza

Dedicados a optimizar servicios de agua y saneamiento para el bienestar de la comunidad

# Nuestras operaciones

## DHC-AGUAKAN\*

Benito Juárez (Cancún) e Isla Mujeres

### Tipo de Contrato:

Concesión Integral (sociedad BAL-ONDEO y GMD) firmado en 1993 por un periodo de 30 años.

### Regulador:

CAPA (Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Quintana Roo)

### Población atendida:

180,000 clientes  
757,000 habitantes  
3 millones de turistas cada año

### Servicios concesionados:

- Diseño y construcción de la infraestructura de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.
- Operación y mantenimiento de los sistemas de producción y distribución de agua, alcantarillado y saneamiento.
- Administración integral del sistema.

[www.aguakan.com](http://www.aguakan.com)

Resultados	1994	2008
Cobertura agua potable	61% (40 mil tomas)	100% (más de 180 mil tomas)
Cobertura alcantarillado	30%	93%
Cobertura saneamiento	0%	100%
Plantas de tratamiento	2	5
Total acumulado de inversiones	Más de 100 millones de dólares	
Total acumulado de impuestos y derechos	Más de 73 millones de dólares	

\*Operado por BAL-ONDEO. Grupo Mexicano de Desarrollo (GMD) participa con el 50.1% del capital





## ■ TECSA e IACMEX

□ Ciudad de México

### Tipo de Contrato:

Contratos de prestación de servicios por 10 años (1994-2004), renovados por 5 años en 2004 y prorrogados por 17 meses en 2009.

### Cliente Institucional:

GDF (Gobierno del Distrito Federal)

### Población atendida:

4.6 millones de habitantes  
Más de 1 millón de clientes en 8 delegaciones

### Servicios Prestados:

#### Gestión Comercial:

- Actualización del padrón de clientes
- Instalación y mantenimiento de medidores
- Lectura de medidores
- Facturación y distribución de boletas
- Atención a clientes y recaudación

#### Infraestructura:

- Catastro de redes
- Sustitución de redes
- Sustitución de tomas domiciliarias y válvulas
- Detección y reparación de fugas no visibles

### Resultados 1994 - 2008

<b>Gestión Comercial</b>	
Incremento en el padrón de usuarios	De 629,409 a 1,018,000
Medidores instalados	646,724
Número de boletas emitidas anualmente	5,805,613
<b>Infraestructura</b>	
Número de sectores construidos	113
Rehabilitación de red secundaria de agua (Km.)	1,319
Sustitución de tomas domiciliarias	162,661
Detección de fugas no visibles (1997 - 2004)	21,439
Supresión de fugas (1997 - 2004)	31,993

## ■ ECOAGUA

□ Torreón

### Tipo de Contrato:

BOT. Firmado en 1999 por 18.5 años para una planta de tratamiento de aguas residuales.

### Cliente:

SIMAS (Sistema Municipal de Agua y Saneamiento de Torreón)

### Capacidad:

1,900 lps

## ■ AIMSA

□ Matamoros

### Tipo de Contrato:

Contrato de servicios de drenaje y saneamiento a perpetuidad con el Parque Industrial FINSA.

### Cliente:

22 plantas industriales del Parque FINSA.

### Capacidad:

700 m<sup>3</sup>/día (8 lps).

# Nuestros socios

## ■ Agregamos valor a los recursos naturales □ no renovables en forma sustentable

Peñoles, fundado en 1887, es un grupo con operaciones integradas en la fundición y afinación de metales no ferrosos y en la elaboración de productos químicos. Es el mayor productor mundial de plata afinada y bismuto metálico; y es líder latinoamericano en oro, plomo y zinc afinados. Además de la minería y metalurgia participa en sectores como servicios de agua potable, transporte terrestre y transporte marítimo.

Forma parte de Grupo BAL, grupo privado y diversificado integrado por compañías independientes, entre ellas: Grupo Palacio de Hierro, Grupo Nacional Provincial, Profuturo GNP, Valores Mexicanos – Casa de Bolsa, Crédito Afianzador y negocios agropecuarios.

### Cifras clave 2008

- 8,401 empleados
- 9 operaciones mineras
- 3 operaciones metalúrgicas
- 3 operaciones químicas
- 5 oficinas dedicadas a exploración
- 53 mil 30 millones de pesos en ventas



**PEÑOLES**

[www.penoles.com.mx](http://www.penoles.com.mx)

## ■ Comprometerse por el □ planeta es una bella empresa

SUEZ ENVIRONNEMENT y sus filiales se comprometen diariamente a superar el desafío de la protección de los recursos naturales, aportando soluciones innovadoras para millones de personas e industrias en los ámbitos de los servicios de agua potable, saneamiento y gestión de residuos.

Es un líder mundial en los sectores de agua y residuos y está presente en los 5 continentes.

### Cifras clave 2008

- 65,400 empleados
- 76 millones de personas abastecidas con agua potable
- 44 millones de personas reciben servicios de saneamiento
- 1,746 unidades de producción de agua potable
- Más de 10,000 plantas de tratamiento construidas en 70 países
- 65 millones de euros destinados a Investigación y Desarrollo (I&D)
- 12 mil 400 millones de euros en ventas



[www.suez-environnement.com](http://www.suez-environnement.com)

# BAL-ONDEO

Conscientes de los enormes retos que enfrenta México en servicios de agua y saneamiento, **PEÑALES** y **SUEZ ENVIRONNEMENT**, se asociaron y formaron BAL-ONDEO, con el propósito de hacer equipo con estados, municipios y organismos operadores; para optimizar los sistemas de agua potable, alcantarillado y saneamiento para que el agua sea una fuente de servicio, de trabajo y de vida.

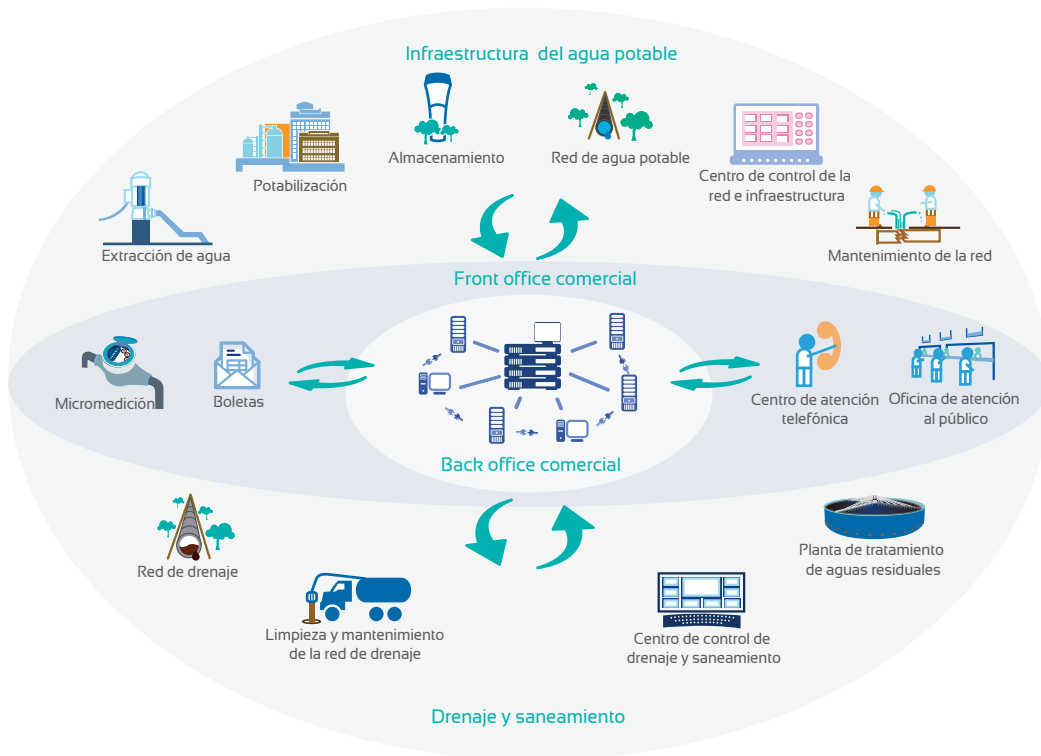
**BAL-ONDEO** lleva más de 15 años operando en México, construyendo historias de éxito en la gestión de servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, al servicio de los habitantes y las autoridades de la Ciudad de México, así como de los municipios de Benito Juárez (Cancún), Isla Mujeres, Torreón y Matamoros. Más de 6 millones de mexicanos reciben nuestros servicios gracias al esfuerzo de más de 1,100 colaboradores.



# Soluciones a la medida de nuestros clientes

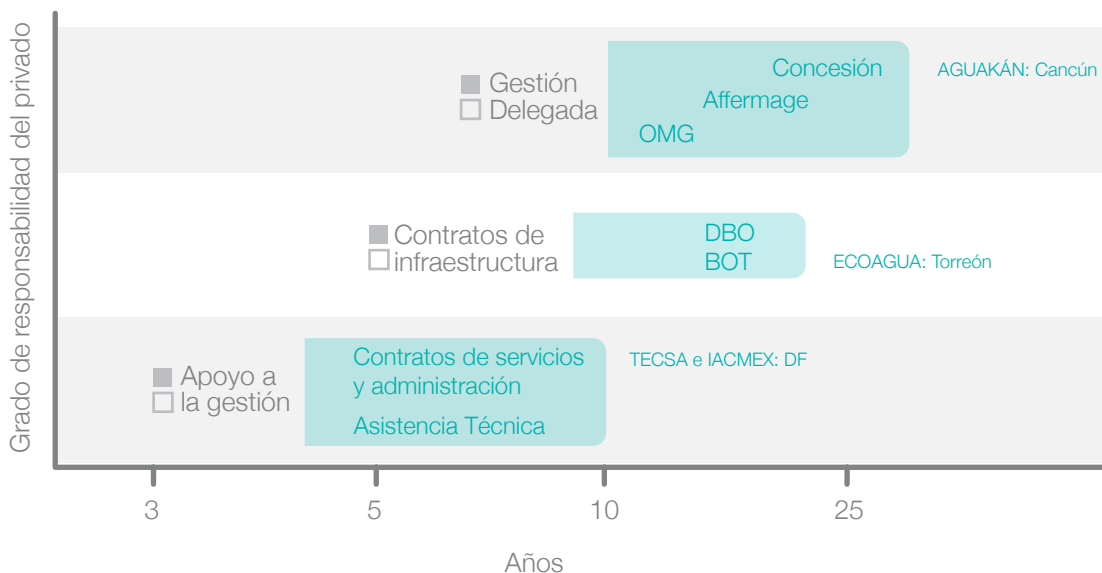
## Gestión del ciclo integral

Contamos con las capacidades y la experiencia para ayudar a los Organismos Operadores de agua a optimizar cada etapa o en su caso el ciclo integral del servicio de agua y saneamiento.



## Esquemas de colaboración

Nos adaptamos a las necesidades locales a través de diferentes esquemas de colaboración.



# Nuestro compromiso

“Llevar servicios de agua y saneamiento a la mayor cantidad de personas es nuestro propósito fundamental, ser responsables con nuestros colaboradores y nuestro entorno nuestro compromiso.”

## ■ Comprometidos con la comunidad, □ su desarrollo y prosperidad



### Apoyo al desarrollo de las comunidades donde operamos

Impulsamos iniciativas en colaboración con instancias locales para mejorar las condiciones de vida de poblaciones en desventaja.

### Asistencia en situaciones de desastre

Contamos con una probada capacidad para implementar planes de prevención y recuperación del servicio en situación de desastres naturales (Ej.: huracanes Wilma, Emily, Dean e inundaciones en Tabasco).

## ■ Comprometidos con el □ equilibrio del medio ambiente



### Cuidado y uso racional del agua

Promovemos el cuidado y el uso racional del agua mediante visitas a nuestras instalaciones, pláticas en centros escolares y a grandes clientes. Realizamos campañas de comunicación en los medios locales.

### Desempeño ambiental

Contamos con un sistema de administración ambiental, que incluye entre otras acciones, un programa de manejo de residuos peligrosos y no peligrosos. Por este tipo de acciones, recibimos el Certificado Industria Limpia.

## ■ Sentido de □ profesionalismo



### Capacitación

Sustentamos nuestra actividad con programas de capacitación continua, de desarrollo de competencias laborales, de educación abierta y vinculación académica.

### Seguridad e Higiene (S&H)

Año con año se fijan objetivos en cuanto a la frecuencia y la severidad de los accidentes. Durante los últimos años, hemos incorporado a nuestro sistema de S&H programas como: auditorías internas y externas, gestión de crisis, gestión de contratistas, capacitación, análisis de riesgos, entre otros.

### Acciones para un mejor servicio a clientes

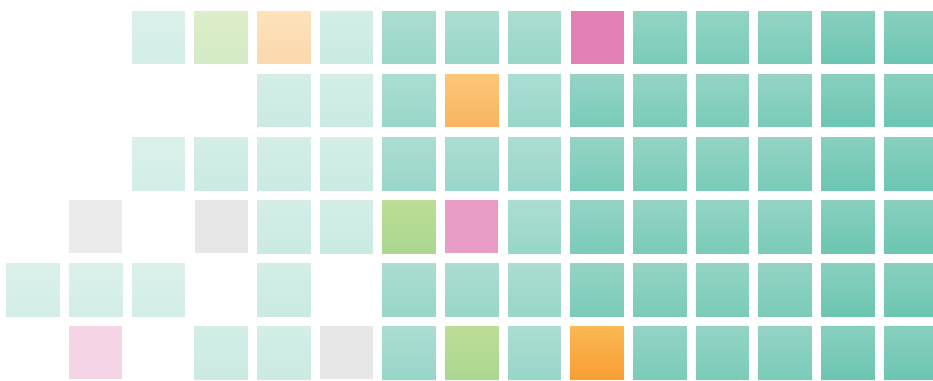
Constantemente renovamos las oficinas de atención, simplificamos los procedimientos de pago, las solicitudes y la atención a reclamos. Acercamos nuestros servicios a los clientes a través de oficinas móviles, portales web interactivos, centros de atención telefónica, entre otros.

### Mejores prácticas

Contar con dos socios de clase mundial nos da la oportunidad de estar siempre actualizados. La supervisión y evaluaciones constantes de los socios en materia medioambiental, de seguridad, de calidad y de operación nos obligan a prestar servicios más allá de los estándares establecidos por nuestros clientes.

### Ética

Nuestra actuación está regida por un Código de Conducta, que representa la materialización de nuestros valores. Es una guía para asegurar que todos los colaboradores cumplan con las más altas normas de conducta en sus interacciones diarias.



**BALONDEO**

Tu mejor aliado

[www.bal-ondeo.com.mx](http://www.bal-ondeo.com.mx)