

Informe de sostenibilidad

2025



AGUAKAN

Contenido

Mensaje del Director General	04	Comunidad	57
Cifras destacadas	07	Clientes	58
Quiénes somos	08	Cadena de suministro	61
Aguakan	10	Apoyo comunitario	64
Presencia	12	Medio ambiente	69
Servicios	15	Gestión ambiental	70
Historia	16	Agua	71
Innovación en Aguakan	18	Energía	78
Resultados operativos	22	Emisiones	81
Resultados financieros	26	Residuos	82
Empresa sostenible	29	Biodiversidad	84
Modelo de sostenibilidad	30	Gobernanza	87
Análisis de materialidad	32	Gobierno corporativo	88
Participación sectorial	36	Gestión de riesgos	90
Contribución a los ODS	37	Ciberseguridad	91
Colaboradores	40	Ética e integridad	94
Plantilla laboral	43	Anticorrupción	96
Bienestar	46	Acerca de este informe	97
Capacitación	50	Índice GRI	98
Seguridad ocupacional	52	Contacto	105

Mensaje del Director General

GRI 2-22

A todos quienes, desde distintos ámbitos, se vinculan con nuestra labor:

El 2025 fue un año que nos exigió el máximo esfuerzo frente a presiones financieras, regulatorias y diversos retos operativos. Sin embargo, en Aguakan entendemos que hablar de agua no es referirse únicamente a infraestructura, tecnología e innovación, sino a la salud, el bienestar y el futuro de nuestras familias. Por ello, nuestra mirada se enfoca en anticiparnos con valentía a los desafíos que vienen para asegurar que, ante cualquier eventualidad, nuestra capacidad de respuesta sea cada vez más ágil.

Reconocemos con total transparencia los retos actuales de nuestra red, los cuales se ven acentuados por el crecimiento poblacional acelerado que caracteriza a nuestra región. Este dinamismo demográfico nos obliga a actuar con una visión de mejora continua; por ello, nuestra prioridad absoluta es fortalecer la infraestructura para minimizar las afectaciones y garantizar que el acceso al agua sea una realidad cada vez más estable, honrando así la confianza de quienes dependen de nuestro trabajo todos los días.

Este compromiso se traduce en hechos: durante este periodo ejecutamos más de 80 proyectos de agua potable, alcantarillado y saneamiento, con una inversión estratégica que superó los 459 millones de pesos. Detrás de esta cifra no hay solo cemento y tecnología, sino una apuesta decidida por el bienestar de las más de 1.4 millones de personas a las que servimos diariamente. Nada de esto sería posible sin el corazón de nuestra empresa: nuestros más de 1,500 colaboradores, cuyo compromiso y profesionalismo sostiene una operación vital para la vida y el turismo de Quintana Roo.



Sabemos que el entorno seguirá siendo desafiante y que la sociedad espera de nosotros una gestión cada vez más transparente, humana y eficiente. Continuaremos avanzando con responsabilidad, con visión de largo plazo y con un profundo sentido de servicio. Porque en Aguakan entendemos que asegurar el acceso y la gestión adecuada del recurso hídrico no solo es parte de nuestra operación, sino una responsabilidad ética y esencial con el presente y el futuro de las comunidades a las que servimos.

Paul Rangel Merkley
Director General





Cifras destacadas

+149.4 millones de m³
de agua potable producida

+491,300 clientes

+27.5 millones de m³
de agua residual tratada

**+80 proyectos
de agua
potable, saneamiento,
alcantarillado y obra civil**

+ \$459.15 millones de pesos
invertidos en obras e infraestructura

**+1.4 millones
de personas**
beneficiadas con obras
e infraestructura

**1,537
colaboradores**

1,800 MWh
de energía solar
producida

+19,100 horas
de capacitación
a colaboradores

**10 toneladas
aproximadamente**
de residuos recuperables
reciclados

+24,000 personas
beneficiadas con
iniciativas sociales



Quiénes somos

Aguakan

GRI 2-1, 2-2, 2-6

Somos una compañía mexicana especializada en la gestión integral del agua con 33 años de experiencia. A través de una concesión otorgada por el gobierno del estado de Quintana Roo, operamos servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en una de las regiones con mayor crecimiento poblacional y turístico de México.

Nuestra actividad abarca todas las etapas del ciclo integral del agua, desde la captación del recurso hasta su disposición final, incluyendo procesos de potabilización, almacenamiento, distribución, recolección, tratamiento y saneamiento de aguas residuales, así como la operación, mantenimiento, rehabilitación y ampliación de la infraestructura hidráulica necesaria para garantizar la continuidad del servicio.

Estas actividades constituyen servicios esenciales para la salud pública, el bienestar de las comunidades y el desarrollo económico de la región.

Atendemos a los segmentos domésticos, comerciales, industriales, turísticos, de servicios y entidades públicas, contribuyendo al desarrollo urbano, económico y social de la región mediante la provisión de servicios esenciales que inciden directamente en la salud, la calidad de vida y la sostenibilidad ambiental.

A lo largo de nuestra operación hemos desarrollado infraestructura hidráulica, sistemas de tratamiento y redes de distribución que permiten atender diariamente a más de un millón de personas. Nuestro trabajo se sustenta en un modelo de gestión que integra eficiencia operativa, inversión en infraestructura, innovación tecnológica y criterios de sostenibilidad ambiental y social.

Entendemos el agua como un recurso estratégico y compartido. Por ello, buscamos operar con responsabilidad, promoviendo el uso eficiente del recurso hídrico, la protección de los ecosistemas y el fortalecimiento de la resiliencia de las comunidades donde tenemos presencia.



Misión

Brindar a la comunidad de los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Playa del Carmen y Puerto Morelos los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento cumpliendo las necesidades de los clientes y contribuyendo al cuidado del medio ambiente, siendo una empresa comprometida con la mejora continua y la sostenibilidad.



Visión

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



Valores

PREVENCIÓN

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

RESPONSABILIDAD

Asumimos el compromiso con la empresa (accionistas, clientes y colaboradores) de lograr sus objetivos, actuando con su filosofía, desempeñando el trabajo con honestidad, honradez, lealtad, respeto, ética e integración.

EMPATÍA

Buscamos comprender las circunstancias, ideas, necesidades y emociones de los clientes y colaboradores a fin de lograr el éxito colectivo.

CONFIANZA

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

COOPERACIÓN

Trabajamos en equipo para cumplir las metas, apoyándonos en el desarrollo personal y profesional en forma permanente.

CALIDAD

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



Presencia

GRI 2-1, 2-6

Prestamos nuestros servicios en el estado de Quintana Roo, una región caracterizada por su dinamismo turístico, crecimiento urbano acelerado y alta sensibilidad ambiental debido a la presencia de acuíferos y ecosistemas costeros. Nuestra operación abarca cuatro municipios del estado:



En los cuatro municipios operan doce zonas de captación que en conjunto suman 222 pozos, destinados al abastecimiento de los dieciocho polígonos que integran el área de cobertura del servicio.

La Zona Norte concentra 191 pozos; de ellos, 185 suministran agua a Cancún e Isla Mujeres, mientras que 6 atienden a Puerto Morelos y Leona Vicario. Adicionalmente, se dispone de dos pozos de producción que abastecen a las localidades rurales de Central Vallarta y Francisco May.

Por su parte, la Zona Sur cuenta con 31 pozos que abastecen al municipio de Playa del Carmen y Puerto Aventuras.

En estos territorios operamos sistemas de captación, plantas de potabilización, redes de distribución, infraestructura de alcantarillado sanitario y plantas de tratamiento de aguas residuales.

Nuestra infraestructura permite garantizar la prestación continua del servicio con sistemas hidráulicos altamente especializados considerando las condiciones geográficas de la península.



Servicios

GRI 2-6

Nuestra operación se centra en la gestión integral del ciclo urbano del agua. Entre nuestras principales actividades se encuentran:

Extracción



Extraemos agua del subsuelo mediante sistemas de pozos ubicados en distintas zonas de captación. La calidad del agua es monitoreada de forma continua mediante análisis técnicos y controles operativos.

Potabilización



Una vez extraída, el agua es transportada a los centros de cloración para desinfectarla. En esa etapa, dosificamos la cantidad de cloro necesaria para su perfecta desinfección eliminando las bacterias que pudiera contener y así garantizar la potabilidad del agua.

Almacenamiento



El agua se almacena en tanques reguladores, cárcamos y depósitos desde donde es distribuida a la población a través de redes presurizadas y estaciones de bombeo, diseñadas para operar eficientemente en la topografía de la Península de Yucatán.

Distribución



La red de distribución permite abastecer a hogares, comercios, hoteles, industrias y entidades públicas, asegurando continuidad del servicio y control de calidad.

Tratamiento



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

Operación y mantenimiento



Realizamos mantenimiento preventivo, correctivo y renovación de redes e instalaciones, reforzados con inspecciones técnicas, monitoreo en tiempo real y tecnologías que permiten optimizar la eficiencia y prolongar la vida útil de la infraestructura.

Historia

GRI 2-1

Contamos con más de tres décadas de experiencia en la prestación de servicios hidráulicos en Quintana Roo, durante los cuales hemos evolucionado para responder al crecimiento demográfico, urbano y turístico de la región.

A lo largo de nuestra trayectoria hemos fortalecido nuestra infraestructura, incorporando nuevas tecnologías y desarrollando capacidades técnicas que nos permiten operar sistemas complejos de abastecimiento y saneamiento en un entorno ambientalmente sensible.

Nuestra labor ha estado orientada no sólo en la operación del servicio, sino en:

- Fortalecer la cultura del cuidado del agua.
- Promover la educación ambiental.
- Colaborar con autoridades y comunidades.
- Contribuir al desarrollo sostenible de las regiones donde operamos.

La expansión de nuestras capacidades ha sido acompañada por programas de inversión en infraestructura, modernización tecnológica y mejora continua, con el objetivo de asegurar la disponibilidad del recurso hídrico para las generaciones presentes y futuras.

Hoy continuamos trabajando para consolidar un modelo de operación que combine eficiencia, innovación y responsabilidad ambiental, contribuyendo al desarrollo sostenible de Quintana Roo y al bienestar de las comunidades a las que servimos.



Innovación en Aguakan

GRI 2-12, 2-25

La innovación es un componente central de nuestra estrategia para asegurar la continuidad, eficiencia y sostenibilidad del servicio en un entorno caracterizado por el crecimiento acelerado de la demanda, la presión sobre los recursos hídricos y los efectos del cambio climático. Por ello, impulsamos de manera permanente proyectos orientados a la digitalización de la operación, modernización de la infraestructura, optimización energética y fortalecimiento del control operativo, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio, reducir pérdidas y minimizar impactos ambientales.

Durante 2025, fortalecimos las capacidades tecnológicas de Aguakan mediante la implementación de soluciones que permiten gestionar el ciclo integral del agua con mayor precisión, trazabilidad y eficiencia, incorporando herramientas de monitoreo en tiempo real, sistemas de análisis de datos y tecnologías de medición avanzada que contribuyen a una operación más confiable y sostenible.



Proyectos de innovación destacados 2025

01

Digitalización y telemedición

En 2025 iniciamos la implementación de un proyecto piloto de telemedición para la gestión comercial, basado en la instalación de micromedidores electromagnéticos de alta precisión en clientes condominiales, equipados con tecnología de comunicación por radiofrecuencia y conectividad mediante red FlexNet.

Esta solución permite automatizar la recolección de lecturas de consumo, eliminando la dependencia de procesos manuales en campo.

Asimismo, posibilita la integración automática de la información con los sistemas comerciales existentes, lo que mejora la confiabilidad de los datos, agiliza la facturación y facilita la atención a nuestros clientes. Además, la telemedición fortalece el control del consumo, permite detectar anomalías de forma temprana y contribuye a fomentar el uso responsable del agua, al ofrecer a mayor visibilidad sobre su utilización.

02

Redes inteligentes y monitoreo en tiempo real

La incorporación de sensores, sistemas de telemetría y herramientas de análisis de datos permite supervisar la red hidráulica de manera continua, identificar variaciones de presión y detectar fugas de forma anticipada. El monitoreo permanente de la infraestructura contribuye además a mejorar la toma de decisiones técnicas y a garantizar la continuidad del servicio en condiciones de alta demanda.

Este enfoque de gestión predictiva facilita la programación de mantenimientos preventivos, reduce pérdidas físicas, mejora la eficiencia operativa y disminuye el consumo energético asociado al bombeo y distribución del agua.

La innovación también se orienta a mejorar la relación con los clientes y promover el uso responsable del agua. El uso de tecnologías de medición inteligente, plataformas digitales y sistemas de información permite ofrecer mayor transparencia, facilitar la gestión de servicios y detectar consumos atípicos que podrían indicar fugas o desperdicio.

03

Innovación en plantas de tratamiento de agua

La modernización tecnológica de las plantas de tratamiento de aguas residuales ha permitido avanzar hacia un modelo operativo más eficiente y alineado con principios de economía circular.

Mediante la incorporación de tecnologías de tratamiento avanzado, digestión de lodos y aprovechamiento de subproductos, las plantas evolucionan hacia instalaciones capaces de recuperar recursos, reducir consumos energéticos y disminuir el impacto ambiental del proceso de saneamiento.

El aprovechamiento del biogas en el tratamiento de lodos forma parte de las estrategias para reducir el consumo de energía convencional mediante la valorización energética de este subproducto, mientras que, la mejora en los procesos de filtración y desinfección facilita la reutilización del agua tratada en actividades permitidas, disminuyendo la presión sobre las fuentes naturales.

04

Eficiencia energética y reducción de emisiones

El sector hidráulico requiere un uso intensivo de energía, particularmente en procesos de bombeo y tratamiento, por lo que la innovación tecnológica se orienta a mejorar la eficiencia energética de la operación.

En este sentido, hemos impulsado la optimización de sistemas de bombeo, el monitoreo del consumo energético por metro cúbico producido o tratado y, la incorporación de fuentes renovables como sistemas fotovoltaicos, que contribuyen a reducir costos operativos y emisiones asociadas.

Estas acciones forman parte de un enfoque integral orientado a disminuir la huella ambiental de nuestras operaciones.



El desarrollo de soluciones digitales, la modernización de la infraestructura, la eficiencia energética, la reutilización de recursos y el fortalecimiento del control operativo permiten mejorar la calidad del servicio, optimizar el uso del agua y reducir el impacto ambiental, contribuyendo al cumplimiento de nuestros objetivos operativos, ambientales y sociales.

AquaRating como instrumento de fortalecimiento institucional

GRI 203, 303: 3-3
GRI 2-12, 2-13, 303-1

Durante 2025 llevamos a cabo la aplicación integral del estándar AquaRating, una metodología internacionalmente reconocida en el sector de agua y saneamiento, utilizada para evaluar de manera estructurada el desempeño de los organismos operadores en dimensiones clave como operación, sostenibilidad financiera, gestión ambiental y gobernanza. La adopción de este instrumento representó un paso relevante para fortalecer nuestras capacidades institucionales y contar con una evaluación técnica externa basada en criterios comparables a nivel internacional.

El proceso de evaluación abarcó de manera integral los principales componentes del servicio, incluyendo la calidad y continuidad del suministro, la gestión de activos, la planeación de inversiones, la eficiencia operativa, la gestión comercial, el control de pérdidas, el desempeño energético, la gestión ambiental y el gobierno corporativo. Este análisis permitió establecer una línea base objetiva sobre el nivel de madurez organizacional y el desempeño alcanzado en cada una de las áreas evaluadas.

Uno de los resultados más relevantes fue la identificación precisa de brechas y oportunidades de mejora, lo que facilitó priorizar acciones de acuerdo con su impacto y nivel de riesgo. Con base en estos hallazgos, se estructuró un

Plan de Transformación, en el que se definieron iniciativas clasificadas en horizontes de corto, mediano y largo plazo, alineando la planeación estratégica con metas medibles, verificables y orientadas a fortalecer la sostenibilidad del servicio.

Asimismo, la aplicación de AquaRating impulsó un proceso interno de revisión y ordenamiento de información, que permitió fortalecer la documentación institucional, estandarizar procedimientos y mejorar la trazabilidad de los procesos. Este ejercicio favoreció una mayor integración entre las áreas operativas, técnicas, administrativas y de planeación, promoviendo una visión más coordinada de la gestión y facilitando la toma de decisiones basada en datos.

Como resultado de este proceso, contamos ahora con una hoja de ruta técnica para el fortalecimiento institucional, que permite optimizar la asignación de recursos, mejorar la eficiencia del sistema y reducir riesgos en aspectos críticos del servicio. Esta herramienta también facilita la incorporación de criterios de sostenibilidad, resiliencia y mejora continua en la planeación y operación, fortaleciendo nuestra capacidad para enfrentar los desafíos asociados al crecimiento urbano, la disponibilidad del recurso hídrico y las exigencias regulatorias del sector.

Resultados operativos

GRI 203, 303: 3-3
GRI 2-6, 203-1, 303-1, 303-3, 303-4

Durante 2025 continuamos fortaleciendo la operación de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Playa del Carmen, mediante inversiones en infraestructura, modernización tecnológica y ejecución de obras orientadas a mantener y ampliar la cobertura, mejorar la eficiencia física y cumplir con la normativa aplicable.

En el año, los volúmenes reflejan la magnitud de la operación requerida para abastecer a una región con alta dinámica turística y crecimiento poblacional, así como la importancia del tratamiento adecuado de las aguas residuales para proteger los ecosistemas de la Península de Yucatán.

Municipio	Agua potable producida (m ³)	Agua residual tratada (m ³)
Benito Juárez	98,038,937	18,683,410
Isla Mujeres	2,020,922	1,219,511
Puerto Morelos	3,091,976	894,774
Playa del Carmen	46,328,795	6,766,275

Nota: Parte del tratamiento de aguas en ciertas zonas es realizado por otras entidades operadoras, aunque el suministro es responsabilidad de Aguakan.

149,480,630 m³
Agua potable producida

27,563,970 m³
Agua residual tratada

Las inversiones en infraestructura y obras realizadas durante el año estuvieron enfocadas en garantizar la continuidad del servicio, optimizar el uso del recurso hídrico, mejorar la calidad del agua y fortalecer la resiliencia del sistema ante el crecimiento urbano de la región.

Las acciones realizadas incluyen obras de construcción, ampliación, rehabilitación y modernización de redes, colectores, plantas, tanques, líneas de conducción y equipos operativos.

Inversión 2025	
Saneamiento	\$ 103,091,964.50
Agua potable	\$ 230,311,299.50
Alcantarillado	\$ 124,491,724.50
Obra civil	\$ 1,250,574.50

\$459,145,563

pesos invertidos en obras e infraestructura durante 2025.

1,421,376

personas beneficiadas con 82 obras.

En conjunto, durante el año ejecutamos los proyectos contemplados en el **Programa de Inversión Anual (PIA)**, enfocados en mantener la cobertura, ampliar capacidad y mejorar la eficiencia del sistema.

Municipio	Nombre de proyecto	Objetivo	Porcentaje de avance
Benito Juárez	Renovación de emisor y colector península	Mantener cobertura	40%
	Colector para interconexión Sector Isla Azul	Mantener cobertura	85%
	Introducción de Colector y Atarjeas en Calle Nazareth	Mantener cobertura	65%
	Introducción de red de distribución, Álamos Oriente una etapa	Ampliar cobertura	100%
	Requipamiento de los tanques 10 y 11 por incremento de capacidad	Mantener cobertura	100%
	Acueducto llenado Tanque 6-B	Mantener cobertura	86%
	Macro circuito Rancho Viejo	Mantener cobertura	100%
	Introducción de Red de Agua Potable en Calle Nazareth	Mantener cobertura	100%
	Renovación de redes, SM 91-92	Mejorar eficiencia	35%
	Renovación de red Quetzales	Mejorar eficiencia	96%
Benito Juárez	Renovación de emisor y colector península	Mantener cobertura	40%
	Colector para interconexión Sector Isla Azul	Mantener cobertura	85%
	Introducción de Colector y Atarjeas en Calle Nazareth	Mantener cobertura	65%

Municipio	Nombre de proyecto	Objetivo	Porcentaje de avance
Benito Juárez	Introducción de red de distribución, Álamos Oriente una etapa	Ampliar cobertura	100%
	Reequipamiento de los tanques 10 y 11 por incremento de capacidad	Mantener cobertura	100%
	Acueducto llenado Tanque 6-B	Mantener cobertura	86%
	Macro circuito Rancho Viejo	Mantener cobertura	100%
	Introducción de Red de Agua Potable en Calle Nazareth	Mantener cobertura	100%
	Construcción PTAR Polígono Paraíso Etapa 1	PTAR	100%
	Planta de Tratamiento compacta Ampliación Polígono 11	PTAR	90%
	Mejora de procesos y operaciones unitarias Tren de Aguas NPTE I	PTAR	100%
	Clarificador secundario PTAR Sur	PTAR	40%
	Reubicación conducción Av. Kabah y Andrés Quintana Roo 12"	Mejorar eficiencia	85%
	Renovación de emisor y colector península	Mantener cobertura	40%
	Colector para interconexión Sector Isla Azul	Mantener cobertura	85%
	Introducción de Colector y Atarjeas en Calle Nazareth	Mantener cobertura	65%
	Introducción de red de distribución, Álamos Oriente una etapa	Ampliar cobertura	100%
	Reequipamiento de los tanques 10 y 11 por incremento de capacidad	Mantener cobertura	100%
	Acueducto llenado Tanque 6-B	Mantener cobertura	86%
	Macro circuito Rancho Viejo	Mantener cobertura	100%
	Introducción de Red de Agua Potable en Calle Nazareth	Mantener cobertura	100%
	Tanque de Regulación de 2,300 m ³ "Sector A"	Mantener cobertura	35%

Municipio	Nombre de proyecto	Objetivo	Porcentaje de avance
Puerto Morelos	Reactor de lodos activados PTAR Isla Mujeres para 60 lps	PTAR	100%
	Cárcamo Zetina Gazca 117 m ³	Ampliar cobertura	75%
	Emisor de Cárcamo Zetina Gazca a PTAR Villas Morelos I (18") y Villas Morelos IV (20")	Ampliar cobertura	55%
Playa del Carmen	Renovación de red Gonzalo Guerrero	Mantener cobertura	100%
	Reconfiguración de llenado y distribución del Tanque Diamante	Mantener cobertura	100%
	Renovación de red, Sector Tanque 4	Mejorar eficiencia	20%
	Renovación de redes línea de 20" Captación	Mantener cobertura	100%
	Cumplimiento de Norma de Medición en Pozos de Extracción	Mantener cobertura	75%
	Ampliación CAME	Mantener cobertura	35%



Resultados financieros

GRI 201, 207: 3-3
GRI 201-1, 207-1, 207-2

Durante 2025, la estrategia financiera se centró en fortalecer la estabilidad operativa mediante un manejo prudente del endeudamiento y el cumplimiento oportuno de los compromisos contractuales.

En este sentido, la compañía destinó \$425 millones de pesos a inversiones estratégicas en el sistema hidráulico y cubrió \$421 millones de pesos por concepto de contraprestación periódica al Gobierno del Estado de Quintana Roo. Asimismo, la solidez financiera permitió gestionar eficientemente los certificados bursátiles, cubriendo \$121.9 millones de pesos en intereses y realizando una amortización anticipada voluntaria de \$100 millones de pesos. Estas acciones no solo confirman la viabilidad de la operación, sino que aseguran la capacidad de sostener el programa de inversión necesario para la prestación del servicio.

La estrategia fiscal se basa en el cumplimiento normativo mediante la revisión periódica de posiciones tributarias y provisiones. Para garantizar la transparencia, el cálculo del Impuesto Sobre la Renta (ISR) es auditado anualmente por un despacho independiente e integrado en los estados financieros dictaminados. Asimismo, la Contraloría supervisa el cumplimiento fiscal e informa periódicamente a la Dirección sobre la gestión de riesgos y contingencias identificadas.

Concepto	2025 (MXN)	2024 (MXN)
Valor económico directo generado (VEG)		
Ingresos	3,966,204	3,939,539
Valor económico distribuido (VED)	3,863,716	3,786,723
Costos operacionales	1,963,463	1,847,183
Salarios y beneficios de empleados	635,082	557,075
Derechos de Concesión y Extracción (Gobierno del Estado de Quintana Roo)	509,272	502,255
Pagos a proveedores de capital (Dividendos pagados)	175,000	270,000
Pagos a gobierno (ISR pagado)	155,949	133,768
Inversiones en comunidad	208,723	206,318
Inversiones ambientales	216,227	270,124
Valor económico retenido (VEG - VED)	102,488	152,816

Durante 2025, el valor económico generado superó los niveles del año anterior. No obstante, el valor retenido es menor debido a una estrategia de mayor distribución hacia nuestros grupos de interés, destacando el incremento en salarios, inversiones en la comunidad y optimización operativa, reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo local.

“Valor económico directo generado”, “Valor económico distribuido” y “Valor económico retenido” no son métricas financieras bajo IFRS, ni se utilizan en la información trimestral o anual que se envía a la CNBV y BMV.



Los resultados financieros del año muestran una operación sólida y capaz de generar valor, cumpliendo estrictamente con los compromisos contractuales y fortaleciendo el desarrollo económico regional.



Empresa sostenible

La sostenibilidad se ha convertido progresivamente en un eje central de nuestra estrategia, orientando la forma en que gestionamos los recursos naturales, interactuamos con las comunidades y generamos valor a largo plazo.

Modelo de sostenibilidad

GRI 2-12, 2-13, 2-27

En Aguakan entendemos la sostenibilidad como un compromiso que integra todas las dimensiones de la operación. Nuestro objetivo es garantizar la gestión responsable del ciclo integral del agua, equilibrando el crecimiento económico de la región con la preservación del entorno natural y el bienestar social de las comunidades donde operamos.

Certificaciones



Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR) por ocho años consecutivos, otorgado por Cemefi.



Certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad, otorgada por Bureau Veritas para nuestros laboratorios de agua potable, residual y medidores.



Cumplimiento de normas oficiales mexicanas aplicables al sector hídrico.

Incorporamos criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la estrategia para impulsar el desarrollo de Quintana Roo. Esta integración nos permite operar de manera resiliente, asegurando la eficiencia en el manejo del recurso hídrico y reduciendo el impacto ambiental de nuestras actividades.

Nuestra estrategia se orienta a mantener la confiabilidad del sistema hidráulico, proteger los acuíferos y ecosistemas de la región, mejorar la calidad de vida de la población atendida y operar bajo principios de integridad, transparencia y cumplimiento normativo.

El modelo de sostenibilidad se fundamenta en una gestión integral del ciclo del agua, diseñada para garantizar la disponibilidad del recurso en el largo plazo y contribuir al desarrollo sostenible de los municipios donde tenemos presencia. Este modelo se estructura en cuatro pilares estratégicos.

01 Gestión ambiental y economía circular

Nos centramos en reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y proteger los recursos hídricos de la región. Entre las principales acciones se incluyen:

- **Tratamiento del agua residual** recolectada mediante plantas de tratamiento.
- **Modernización de instalaciones** para garantizar el cumplimiento de la NOM-001-SEMARNAT-2021.
- **Implementación** de infraestructura fotovoltaica para reducir el consumo energético.
- **Uso de tecnologías** para detección de fugas y optimización del recurso hídrico.
- **Automatización** de cárcamos y sistemas de monitoreo.
- **Programas** de protección de biodiversidad y manejo responsable del entorno.

Hacemos más eficiente el ciclo del agua, minimizando el impacto en los acuíferos y en los ecosistemas costeros y terrestres.

02 Responsabilidad social y vinculación comunitaria

Colocamos a la comunidad en el centro de nuestra operación, entendiendo que el acceso al agua potable y al saneamiento es un elemento fundamental para la salud, el desarrollo y la calidad de vida. Entre las acciones más relevantes se encuentran:

- **Programas de educación** ambiental y cultura del agua.
- **Recorridos y actividades** informativas sobre el ciclo urbano del agua.
- **Programas de apoyo** a personas en situación vulnerable.
- **Campañas** de salud y bienestar en las comunidades.
- **Donativos y participación** en iniciativas sociales.
- **Programas de vinculación** comunitaria y atención directa a clientes.

Contribuimos a fortalecer la confianza de la población y a promover el uso responsable del agua.

03 Desarrollo humano, ética y cultura organizacional

El desempeño sostenible requiere un equipo de trabajo capacitado, comprometido y alineado con valores de integridad y responsabilidad. Por ello promovemos:

- **Capacitación** continua en temas técnicos, ambientales y de seguridad.
- **Programas de prevención** de riesgos laborales.
- **Acciones para el bienestar** físico y emocional del personal.
- **Evaluación y mejora** continua de procesos.
- **Reconocimientos** y certificaciones laborales.

Fortalecemos la cultura organizacional y contribuimos a mantener altos estándares de calidad en la operación.

04 Gobernanza, transparencia y cumplimiento

Operamos bajo un marco de integridad que garantiza la continuidad del servicio y la confianza de clientes, autoridades e inversionistas. Nuestra gestión se sustenta en:

- **Gestión operativa** orientada al cumplimiento progresivo de los estándares normativos ambientales.
- **Sistemas de gestión** certificados.
- **Monitoreo permanente** de la calidad del agua.
- **Procesos** documentados y auditables.
- **Digitalización** de la operación y atención al cliente.
- **Colaboración** con autoridades, ONGs y organismos internacionales.

Ofrecemos un servicio confiable, respetando el cumplimiento regulatorio.



Análisis de materialidad

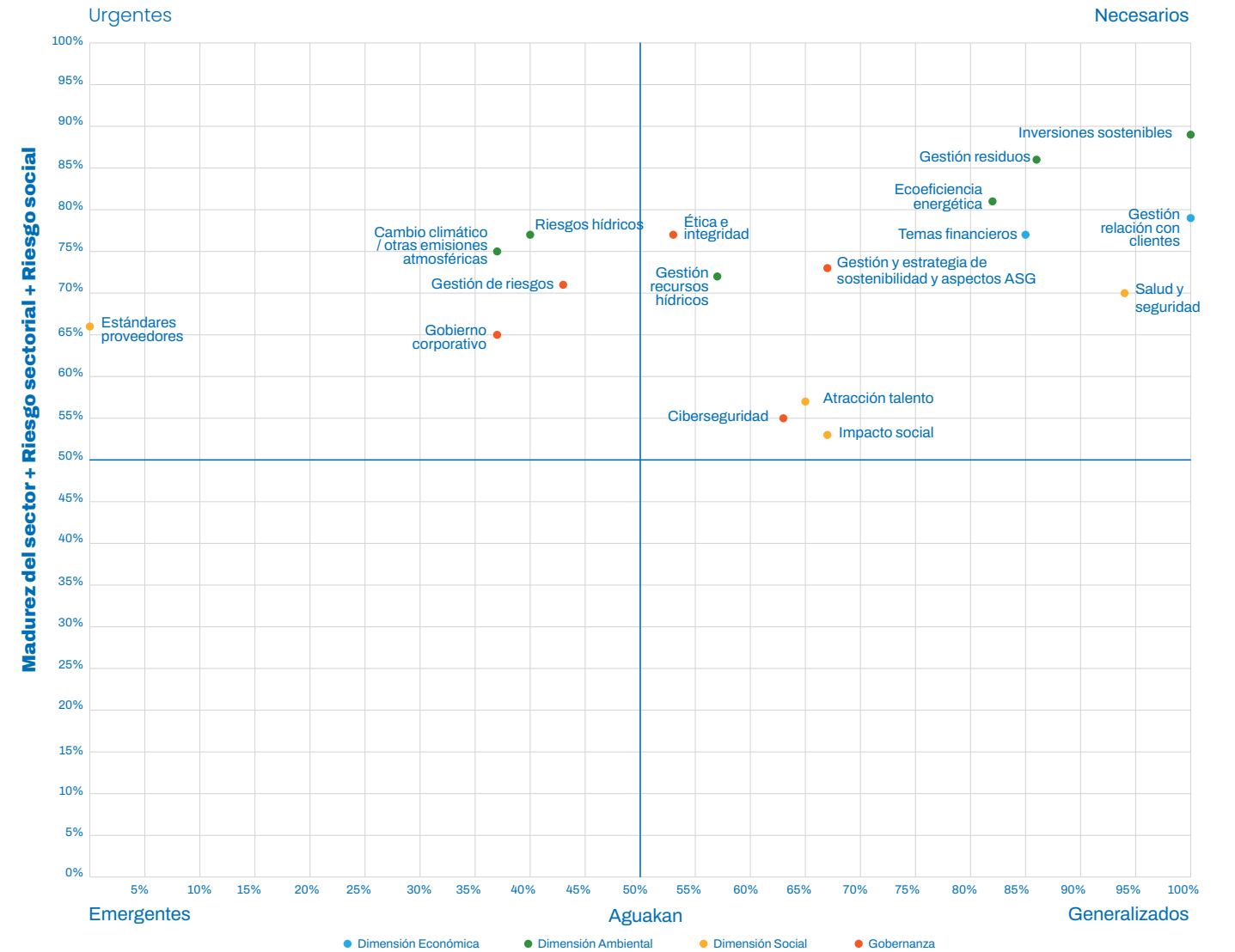
GRI 3-1, 3-2

Durante 2025, actualizamos nuestro análisis de materialidad, sustituyendo el análisis previo por un nuevo ejercicio basado en el enfoque de doble materialidad alineado con estándares internacionales como GRI y SASB, con el fin de identificar los temas ambientales, sociales, económicos y de gobernanza más relevantes para Aguakan, así como aquellos que pueden representar riesgos u oportunidades para el desempeño financiero y la sostenibilidad del negocio.

El estudio tuvo como objetivo determinar los asuntos que deben ser reportados en el Informe de Sostenibilidad 2025 y que deberán fortalecerse en la estrategia corporativa en los próximos años, considerando tanto el contexto del sector de agua y saneamiento como los requerimientos regulatorios, sociales y financieros aplicables.

El estudio se llevó a cabo en varias etapas, combinando análisis sectorial, revisión documental y evaluación comparativa. Se partió de la lista de temas materiales definida en el análisis anterior, la cual fue revisada y actualizada considerando los cambios regulatorios y las tendencias del sector. Se realizó un análisis comparativo con compañías relevantes del sector de agua y saneamiento, con el fin de evaluar el nivel de madurez del sector y la posición relativa de Aguakan. Posteriormente, se revisaron los requerimientos de organismos regulatorios y voluntarios para identificar los temas con mayor nivel de exigencia regulatoria y necesidades del sector.

Como resultado del análisis, se identificaron los temas de mayor relevancia para la compañía y las áreas de oportunidad que requieren mayor fortalecimiento, los cuales son considerados prioritarios para la gestión y el reporte de sostenibilidad. Los temas materiales se observan en la matriz presentada a continuación.



Además, como parte del proceso de actualización del análisis de materialidad, actualmente se está llevando a cabo el diálogo con grupos de interés prioritarios, colaboradores, clientes y proveedores, con el fin de validar los resultados preliminares del estudio y determinar el nivel de importancia que cada tema tiene para ellos.

Los resultados de este diálogo serán utilizados para recalibrar la matriz de materialidad y definir los temas que se reportarán en el Informe de Sostenibilidad 2026, así como aquellos que deberán fortalecerse en la planeación estratégica de los próximos años.

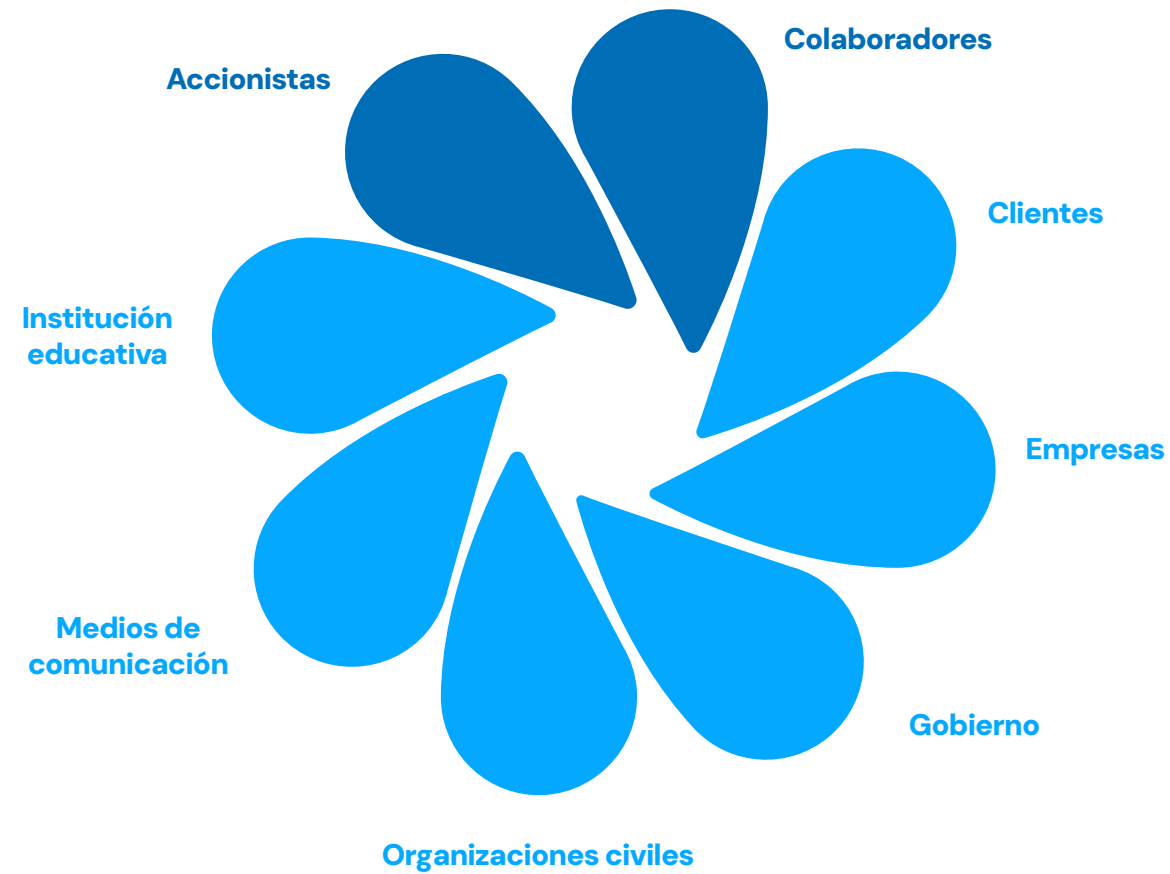
Relación con grupos de interés

GRI 2-29

En Aguakan, reconocemos que el cumplimiento de nuestro propósito depende de mantener una relación cercana, transparente y de largo plazo con nuestros grupos de interés. Por ello, hemos identificado a los sectores que influyen en nuestra operación o que pueden verse impactados por ella. La interacción constante con estos grupos nos permite comprender sus expectativas, anticipar riesgos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la sostenibilidad de nuestras actividades.

Construimos relaciones basadas en la confianza, la colaboración y el beneficio mutuo, que contribuyen a generar valor compartido en el largo plazo. Estas relaciones se desarrollan mediante distintos mecanismos de diálogo, coordinación operativa, programas sociales, alianzas institucionales y esquemas de colaboración, que favorecen la mejora continua del servicio, el cumplimiento regulatorio, la protección del medio ambiente y el desarrollo de las comunidades donde operamos.

Grupos de interés



● Grupos internos ● Grupos externos



El diálogo con nuestros grupos de interés es fundamental para mejorar la operación y fortalecer la sostenibilidad. Mantenemos comunicación frecuente con organizaciones, autoridades y asociaciones que participan en temas ambientales, sociales y operativos, particularmente en:

- Manejo de residuos valorizables.
- Programas de reciclaje.
- Iniciativas sociales.
- Cumplimiento ambiental.

Participación sectorial

GRI 2-28

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia, la colaboración institucional y el fortalecimiento del sector, participamos activamente en diversas cámaras empresariales, asociaciones profesionales, consejos y comités relacionados con el desarrollo económico, la comunicación, la gestión ambiental y la prestación de servicios públicos.

Buscamos fortalecer el diálogo con actores clave, compartir buenas prácticas y contribuir al desarrollo sostenible de los municipios donde operamos.

ASOCIACIONES DE RELACIONES PÚBLICAS

- Asociación de Relaciones Públicas del Caribe Mexicano (ARPCM)
- Asociación de Relaciones Públicas de la Riviera Maya
- Asociación Mexicana de Mujeres Jefas de Empresa (AMMJE)
- Asociación de Hoteles de Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres (AHCPMIM)
- Aliarse por Quintana Roo

CÁMARAS Y CONSEJOS

- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo
- Consejo Coordinador Empresarial de la Riviera Maya

COMITÉS MUNICIPALES

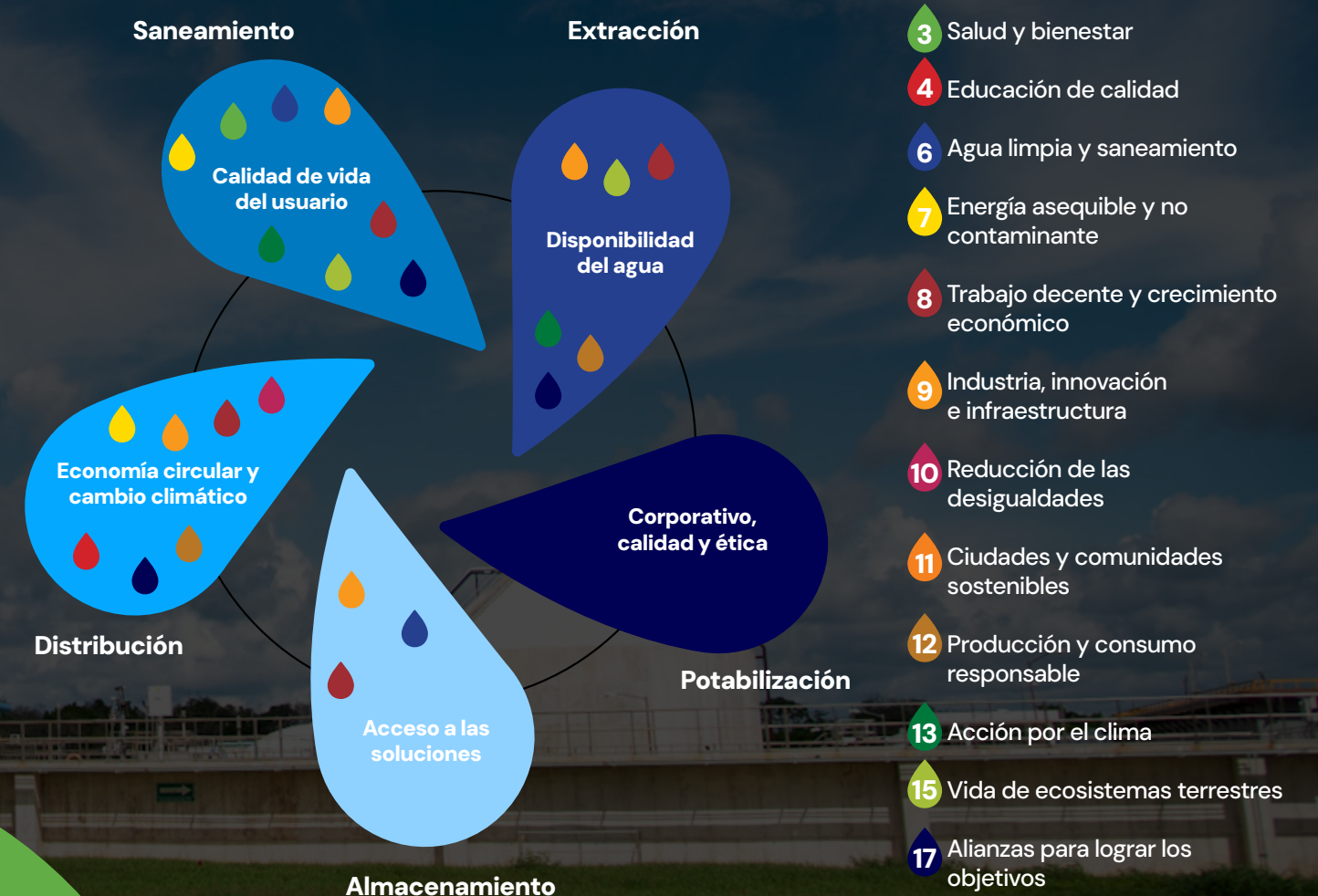
- Comité para la Prevención y Control de la Contaminación del Agua en el Municipio de Playa del Carmen, Quintana Roo
- Comité para la Conservación y Manejo Sustentable de las Cavernas, Grutas y Cenotes del Municipio de Solidaridad
- Grupo Especializado de Trabajo, Educación, Comunicación y Cultura del Agua de Quintana Roo (GETECCA)

Contribución a los ODS

GRI 2-23

Nuestro modelo de sostenibilidad de Aguakan se encuentra alineado con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, particularmente con aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) relacionados con la gestión del agua, la protección ambiental, el desarrollo social y la operación responsable de la infraestructura.

Nuestra estrategia integra estos objetivos en la planeación operativa, la inversión en infraestructura, la gestión ambiental, la vinculación comunitaria y el fortalecimiento de la gobernanza, con el propósito de asegurar que la prestación del servicio genere beneficios sostenibles para la población, el medio ambiente y la economía regional.



Las acciones que desarrollamos se relacionan principalmente con los siguientes ODS:



- Garantizamos la disponibilidad y gestión sostenible del agua mediante la operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento, alcantarillado y tratamiento, así como mediante el monitoreo permanente de la calidad del agua potable y del agua residual tratada conforme a la normativa aplicable.
- Promovemos el uso responsable del agua a través de acciones internas de eficiencia y programas de concientización dirigidos a colaboradores y clientes.



- Contamos con tres parques fotovoltaicos para aprovechamiento de la energía solar y con infraestructura de cogeneración a partir de biogás en la planta de tratamiento Norponiente 2, considerada dentro de nuestras iniciativas para la generación de energía renovable.



- Fortalecemos la resiliencia y eficiencia de la infraestructura hidráulica mediante la modernización de redes, la incorporación de nuevas tecnologías y la mejora continua de los procesos operativos.
- Implementamos soluciones digitales y sistemas de monitoreo que permiten detectar fugas, optimizar el uso del agua y mejorar la eficiencia del servicio, reduciendo impactos ambientales y operativos.



- Monitoreamos el consumo energético y promovemos el uso de tecnologías más eficientes y fuentes de energía limpia, con el objetivo de reducir la huella ambiental de la operación.
- Incorporamos medidas para prevenir y mitigar riesgos asociados al cambio climático.



- Realizamos controles permanentes sobre la calidad del agua tratada y sobre las descargas, con el fin de evitar la contaminación de cuerpos de agua y proteger los ecosistemas marinos y costeros.
- Promovemos campañas de concientización ambiental y acciones orientadas a reducir la contaminación de origen terrestre.



- Llevamos a cabo acciones de cuidado del entorno y del suelo, como la protección de áreas verdes, el cumplimiento de requisitos ambientales en obras y la realización de actividades de educación ambiental orientadas a la conservación de la biodiversidad.



- Promovemos prácticas de consumo responsable mediante campañas internas de reciclaje, separación de residuos y uso eficiente de materiales, así como mediante el control y optimización del consumo de agua y energía en nuestras operaciones.



- Colaboramos con autoridades, instituciones educativas, organizaciones sociales y otras entidades para impulsar iniciativas ambientales, sociales y educativas para promover la participación comunitaria y compartir conocimientos para el desarrollo sostenible de la región.



The image shows three utility workers in blue hard hats and high-visibility vests working on a power transformer. One worker is adjusting a control panel on the transformer, while the others look on. The scene is outdoors, and the workers are wearing safety gear. The background is slightly blurred, focusing attention on the workers and their task.

Colaboradores

El talento humano es un elemento esencial para la operación de nuestras actividades, por lo que la gestión responsable de los colaboradores forma parte central de nuestra estrategia de sostenibilidad.



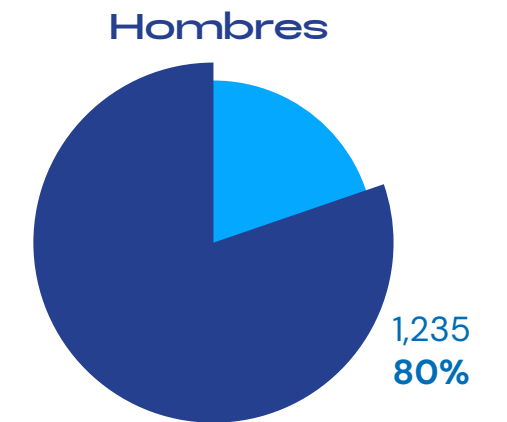
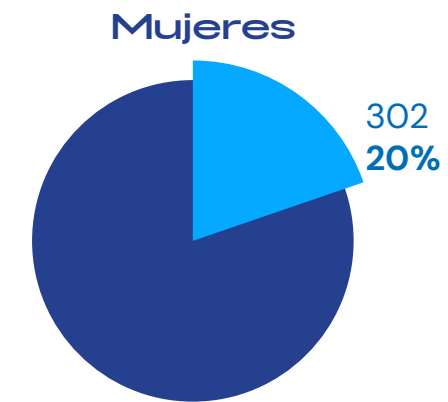
Plantilla laboral

GRI 401: 3-3
GRI 2-7, 2-30, 401-1

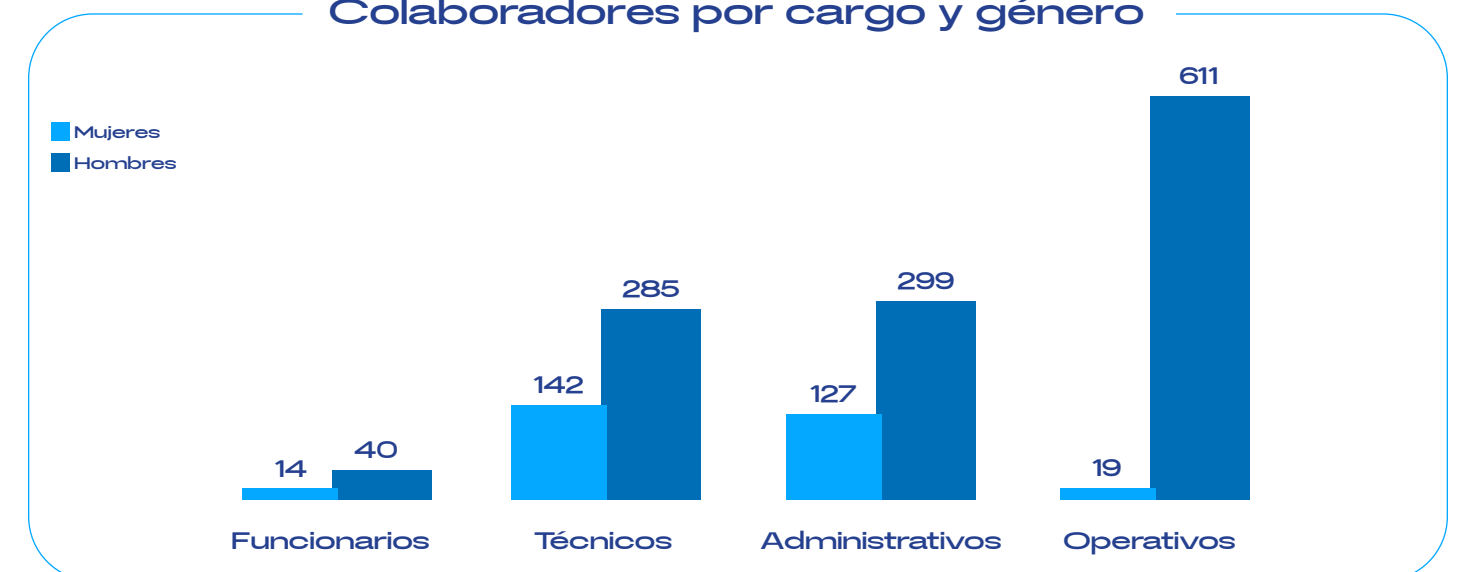
Nuestra política laboral se fundamenta en el respeto a la legislación vigente, el cumplimiento de los contratos colectivos de trabajo, la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional y la promoción de un entorno laboral seguro y saludable. La gestión del capital humano se orienta a atraer y retener talento, fortalecer las competencias técnicas, promover el bienestar integral y consolidar una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la ética y la mejora continua.

Las prácticas de gestión de colaboradores se alinean con la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Conducta, la NOM-035-STPS-2018 y los lineamientos internos de cultura organizacional, así como con estándares reconocidos de clima laboral y bienestar.

1,537
colaboradores
en 2025; 40.99%
sindicalizados



Colaboradores por cargo y género



Bajo un firme compromiso con la transparencia y la equidad, implementamos un modelo de reclutamiento estructurado y basado en competencias. Este sistema garantiza una identificación objetiva de las capacidades necesarias para cada rol, asegurando que cada contratación se fundamente en criterios técnicos alineados con la excelencia operativa de Aguakan. Así, fortalecemos nuestro desempeño institucional y elevamos la calidad del servicio.

Contamos con procesos transparentes, equitativos y alineados con la legislación laboral vigente y con nuestros principios de ética e integridad, fortaleciendo una cultura organizacional basada en el respeto y la inclusión.

	Número de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones
Mujeres		
< de 30 años de edad	35	10.42%
Entre 30 y 50 años de edad	18	5.36%
> de 50 años de edad	0	0%
Hombres		
< de 30 años de edad	171	50.89%
Entre 30 y 50 años de edad	99	29.46%
> de 50 años de edad	13	3.87%
Total	336	100%

Índice de movilidad laboral:
17.86%

Se registraron **456 vacantes**, de las cuales 89 fueron cubiertas por candidatos internos, lo que demuestra el impulso al desarrollo profesional de los colaboradores.

Nuestro proceso de reclutamiento se rige por principios de igualdad de oportunidades y respeto a los derechos humanos. Rechazamos cualquier forma de discriminación y garantizamos que la selección del personal se realice sin considerar aspectos como origen étnico, sexo, género, orientación sexual, condición socioeconómica, estado de salud, religión o cualquier otra característica personal que no esté relacionada con el desempeño del puesto.

Durante 2025, promovimos acciones orientadas a fortalecer la equidad y la inclusión; algunas de ellas fueron:

Incorporación de mujeres en puestos técnicos y operativos.

Contratación de jóvenes mediante programas de primer empleo.

Aplicación de criterios de igualdad salarial.

Cumplimiento de la normativa laboral.



3 mujeres en posiciones gerenciales y 32 en puestos con poder de decisión (subgerencia, coordinación, jefatura) en 2025.

Bienestar

GRI 401-2, 401-3, 403-3, 403-6

Promovemos el bienestar integral de nuestros colaboradores mediante prestaciones superiores a las establecidas por la ley, programas de salud preventiva y acciones orientadas a fortalecer el equilibrio entre la vida laboral y personal. Entre los beneficios otorgados se incluyen:

- Prestaciones de ley
- Seguro social
- Fondo de ahorro
- Seguro de vida
- Apoyo escolar
- Apoyo de transporte
- Tarjeta de despensa
- Pago de utilidades (PTU)
- Uniformes
- Permisos especiales
- Vacaciones de acuerdo a la ley
- Aguinaldo
- Útiles escolares para hijos de colaboradores
- Despensa navideña

Además, todos nuestros colaboradores cuentan con permiso parental de acuerdo con la ley. Durante 2025, 9 mujeres y 39 hombres usaron este beneficio y el 100% regresó a sus labores al terminar el permiso.

Mantuvimos el reconocimiento de *Great Place to Work* por 5º año consecutivo, gracias a nuestras prácticas laborales y ambiente organizacional.



Adicionalmente, se aplican evaluaciones conforme a la NOM-035-STPS-2018, para identificar factores de riesgo psicosocial y definir acciones preventivas. En 2025 implementamos diversas iniciativas dirigidas a la detección oportuna de enfermedades, el seguimiento del estado de salud del personal y la promoción de hábitos saludables.

Las acciones implementadas durante el año reflejan un enfoque integral que considera la salud física, emocional y social de los colaboradores, así como la prevención de riesgos laborales y psicosociales.

Iniciativas de salud 2025

Ferias de salud

Se realizaron ferias de salud semestrales, dirigidas a todos los colaboradores, con el objetivo de monitorear el estado general de salud y promover acciones preventivas. Durante estas jornadas se llevaron a cabo actividades como medición de glucosa, toma de presión arterial, control de peso y talla y exámenes visuales. La información obtenida permite generar estadísticas sobre el estado de salud del personal y diseñar campañas preventivas enfocadas en las principales necesidades detectadas.

Campañas de prevención y concientización

A lo largo del año se realizaron campañas informativas y talleres dirigidos a distintas áreas, con el propósito de fomentar la detección temprana de enfermedades y fortalecer la cultura de autocuidado. Entre los temas abordados se incluyeron prevención de cáncer de mama, de cáncer cervicouterino y de cáncer de próstata, así como concientización de violencia de género. Las sesiones fueron impartidas por especialistas externos, lo que permitió proporcionar información confiable y actualizada al personal.

Estudios médicos preventivos

Realizamos estudios médicos gratuitos dirigidos a colaboradores en grupos de riesgo, con el objetivo de detectar oportunamente posibles afecciones y prevenir complicaciones. Entre los estudios realizados se encuentran exámenes visuales, prueba de antígeno prostático, campañas de detección de infecciones de transmisión sexual, mastografías y estudios de papanicolaou.

Programa de bienestar nutricional

Contamos con un programa de bienestar nutricional orientado a promover hábitos alimenticios saludables y mejorar el estado físico del personal. El programa inició con la participación de un grupo piloto de colaboradores, quienes recibieron atención personalizada por parte de una especialista en nutrición, incluyendo evaluación del estado físico, elaboración de planes alimenticios, recomendaciones de actividad física y seguimiento individual.

Posteriormente, se difundieron contenidos informativos a través de los medios internos de comunicación, con el fin de extender los beneficios del programa a todos los colaboradores y promover prácticas saludables.

Campaña anual de vacunación

Se llevó a cabo la campaña anual de vacunación, en coordinación con instituciones de salud, en distintos centros de trabajo. La campaña estuvo dirigida a todo el personal y permitió reducir el riesgo de contagio, disminuir el ausentismo y proteger la salud de los colaboradores. Se aplicaron vacunas contra la influenza, tétanos, COVID-19 y triple viral.

Congreso de salud mental "Conectando Sana-Mente"

Con el objetivo de fortalecer el bienestar mental, emocional y prevenir riesgos psicosociales, en mayo de 2025 se realizó el Congreso de salud mental "Conectando Sana-Mente", un evento dirigido a todo el personal, con actividades presenciales y virtuales.

Durante el congreso se impartieron 6 conferencias virtuales y 18 presenciales con diversos temas de salud, incluyendo:

- Manejo de emociones y autoconocimiento (A través del espejo, El reflejo de mi imagen, La silla vacía)
- Salud emocional y relaciones interpersonales (apegos emocionales, resolución de conflictos de pareja, empatía)
- Liderazgo (Héroes sin capa: líderes que no tienen cargo, logoterapia)
- Bienestar integral (estrés financiero, crianza y conexión con los hijos)
- Prevención y autocuidado (adicciones, defensa personal)
- Actividades recreativas (mandalas, fotografía, belleza, deportes)

Podcast interno de bienestar

Como complemento al programa de salud mental, se implementó el podcast “Conectando Sana-mente”, difundido a través de los medios internos de comunicación, con contenidos orientados al desarrollo personal, habilidades emocionales y bienestar integral.

Feria educativa y desarrollo personal

Durante el año se llevó a cabo una feria educativa, en la que participaron instituciones académicas con el propósito de acercar opciones de formación a los colaboradores.

Participación
de 141
colaboradores
y 34 instituciones
educativas.

482

colaboradores
participaron.



Capacitación

GRI 404: 3-3
GRI 403-5, 404-1, 404-2, 404-3

El fortalecimiento de las competencias del personal es indispensable para asegurar la calidad del servicio, el cumplimiento normativo y la mejora continua de la operación. Por ello, contamos con un programa anual de capacitación que abarca formación técnica, normativa, administrativa, de liderazgo y de seguridad.

Mujeres

Categoría laboral	Número de colaboradoras	Colaboradoras capacitadas	Horas de capacitación	Media de horas de capacitación
Gerencia	3	1	4.5	4.5
Operativos y administrativos	301	270	4,340.5	16.08
Total	304	271	4,345.0	16.03

2025

Hombres

Categoría laboral	Número de colaboradores	Colaboradores capacitados	Horas de capacitación	Media de horas de capacitación
Gerencia	12	10	96.5	9.65
Operativos y administrativos	1,229	1,117	14,681.5	13.14
Total	1,241	1,127	14,778.0	13.11

El programa de capacitación incluye cursos en diversas temáticas, algunas de ellas son:

1. Competencias técnicas y capacidad de liderazgo:

- Calidad en el servicio y atención a clientes
- Manuales de operación técnicos
- Mejora e innovación
- Trabajo proactivo y de alto desempeño
- Administración del tiempo
- Análisis y toma de decisiones
- Gestión por objetivos
- Reformas laborales y sus impactos

2. Cultura ambiental:

- Conciencia ecológica
- Correcta disposición de residuos peligrosos y no peligrosos

- Buenas prácticas de laboratorio
- Normativas aplicables para agua potable y aguas residuales

3. Ética y cultura:

- Transformación cultural y ética profesional
- Ciberseguridad
- Derechos de las mujeres
- Violencia familiar
- Acoso laboral
- Manejo del estrés
- Equidad de género
- Inteligencia emocional
- Sentido de pertenencia

19,123
horas de capacitación
brindadas a colaboradores.

16.03
horas / mujer

13.11
horas / hombre

4. Seguridad ocupacional:

- Identificación de peligros y riesgos
- Protección civil
- Brigadas de evacuación y rescate
- Educación vial
- Uso y manejo de equipo de protección personal

- Funcionamiento, operación y mantenimiento de equipos y vehículos
- Uso correcto de las herramientas de análisis y monitoreo.

Evaluación de desempeño

Implementamos un proceso formal de evaluación que permite medir el desempeño, identificar oportunidades de mejora y definir planes de desarrollo.

Para nuevos ingresos, la evaluación incluye la revisión por el jefe inmediato, retroalimentación individual y seguimiento por Recursos Humanos para llegar a la decisión de continuidad o renovación. Por su parte, para posiciones de liderazgo se aplica anualmente el *Assessment Center*, mediante el cual se evalúan competencias para cada puesto y se elaboran planes individuales de desarrollo.



20
colaboradores
participaron en el
Assessment Center.

Asimismo, aplicamos la Evaluación 360° para medir el avance de los planes de desarrollo definidos el año anterior y se utilizan herramientas de seguimiento de desempeño para mandos medios y directivos.

Evaluaciones de desempeño 2025

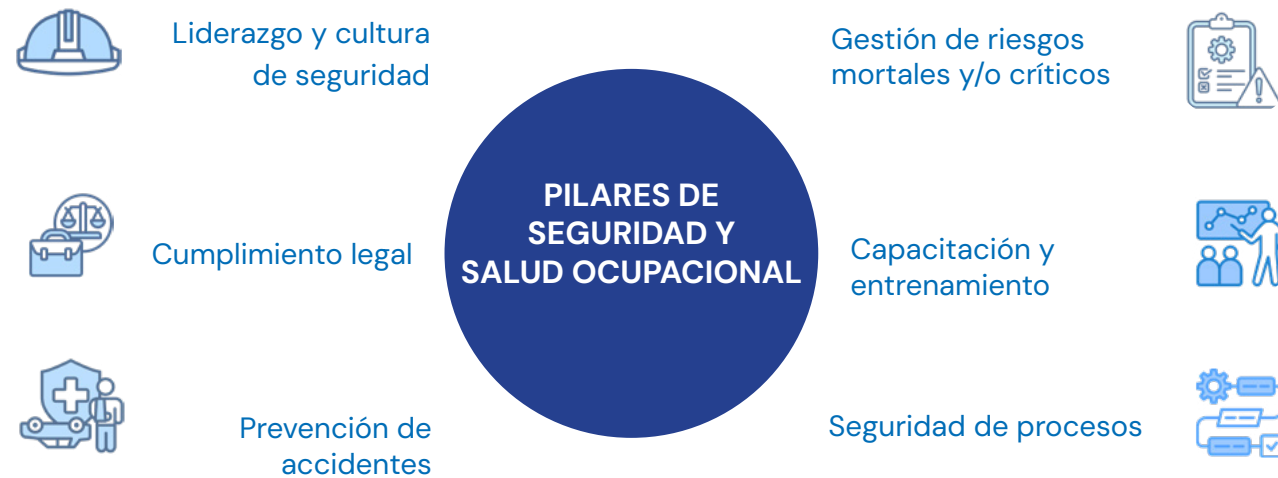
Categoría laboral	Porcentaje de colaboradores	
	Mujeres	Hombres
Directores	0%	1%
Gerentes	3%	13%
Administrativos	28%	55%
Total por género	31%	69%

Seguridad ocupacional

GRI 403: 3-3
GRI 403-1, 403-2, 403-5, 403-8, 403-9

La seguridad y salud ocupacional es un elemento prioritario en la gestión de Aguakan. Contamos con un sistema de salud y seguridad ocupacional centrado en proteger la integridad física y la salud de todos los colaboradores, así como asegurar condiciones de trabajo seguras en todos los centros de operación.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual cumple con las disposiciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), aplica al 100% de los centros de trabajo y a todos los colaboradores, e incluye todas las actividades relacionadas con la operación, mantenimiento, construcción, atención comercial y funciones administrativas. El Departamento de Seguridad Industrial, parte de la Gerencia de Calidad y Medio Ambiente, es responsable de gestionar la prevención de riesgos laborales. El enfoque de trabajo se centra en la prevención de incidentes y accidentes mediante un modelo estructurado basado en seis pilares fundamentales:



La identificación y control de riesgos se realiza mediante el procedimiento PR-CMS-SI-01, el cual permite evaluar los peligros asociados a cada actividad. Este procedimiento se aplica de manera prioritaria a los puestos con mayor exposición. Para este análisis se utiliza la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles (IPERC), que contempla la descripción de actividades, la identificación de peligros, la evaluación de frecuencia y consecuencias, la clasificación del nivel de riesgo, la definición de controles, la elaboración de planes de acción y la reevaluación periódica de los resultados. Con el fin de asegurar la mejora continua, se realizan reuniones mensuales con jefaturas y gerencias para dar seguimiento a los planes de prevención y a las acciones correctivas.

Adicionalmente, para fomentar la cultura de seguridad, se implementan campañas permanentes orientadas a la identificación de actos y condiciones inseguras, que se complementan con recorridos de verificación realizados por las comisiones de seguridad e higiene en cada centro de trabajo. Estas actividades permiten detectar desviaciones, establecer acciones correctivas y reforzar el compromiso del personal con la prevención.

En 2025, se realizaron levantamientos periódicos en los 19 centros de trabajo, con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la STPS (Secretaría del Trabajo y Previsión Social) y de otras autoridades aplicables. Estas revisiones incluyen inspecciones físicas, evaluación documental y seguimiento a las condiciones de operación, asegurando que las instalaciones mantengan los estándares requeridos para la protección de los trabajadores.

Para la atención de emergencias, todas las instalaciones cuentan con equipos y recursos que permiten responder oportunamente ante incidentes. En total, se dispone de 648 extintores, 172 botiquines de primeros auxilios y 262 detectores de humo, además de sistemas de iluminación y rutas de evacuación señalizadas, lo que permite cumplir con los requerimientos de protección civil y mantener vigentes las autorizaciones correspondientes.



En 2025 logramos una reducción del **23%** en los accidentes de trabajo respecto a 2024, resultado de la aplicación sistemática de los programas de prevención, supervisión y capacitación.

2,359
colaboradores
capacitados en salud y seguridad ocupacional.

7,321
horas
de capacitación impartidas.



Semana de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial 2025

GRI 403, 404: 3-3

Como parte de nuestro enfoque de mejora continua y fortalecimiento de la cultura organizacional, durante 2025 llevamos a cabo la Semana de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial, una iniciativa interna orientada a reforzar la conciencia preventiva, promover buenas prácticas operativas y consolidar el compromiso del personal con la calidad del servicio, la seguridad laboral y la protección ambiental.

Las actividades incluyeron sesiones de capacitación, difusión de procedimientos, intercambio de experiencias y presentación de prácticas orientadas a mejorar la seguridad, la eficiencia y el desempeño ambiental.

311 colaboradores y visitantes externos participaron.

343 asistentes a pláticas técnicas, talleres, demostraciones operativas y espacios informativos registrados.

Instalación de stands informativos centrados en procesos operativos, seguridad industrial, calidad del servicio y control ambiental.

Se recibieron 108 propuestas de mejora en tema de prevención de riesgos laborales, optimización de procesos operativos, gestión ambiental y uso eficiente de recursos.



Comunidad

Buscamos generar valor compartido e incrementar la calidad de vida de la población, fortaleciendo la confianza de nuestros clientes, promoviendo prácticas responsables en la cadena de suministro y participando en iniciativas que contribuyen al bienestar social en los municipios donde operamos.



Cientes

GRI 2-6, 417-1
GRI 416, 417: 3-3

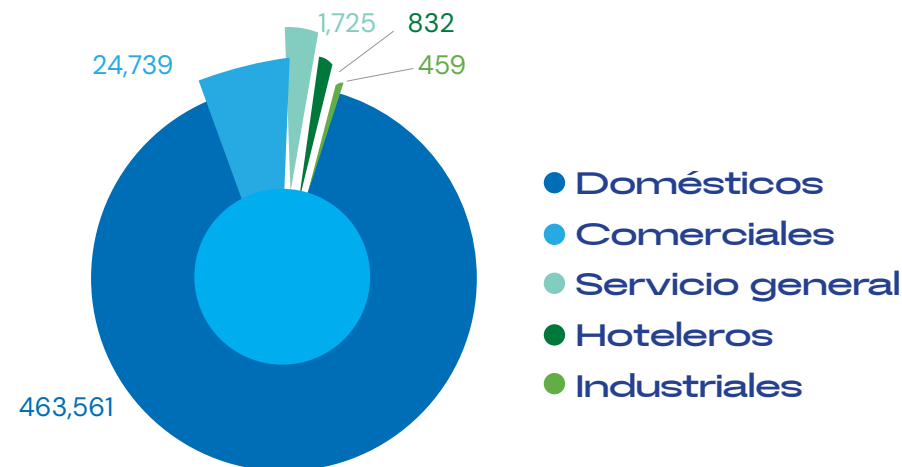
La relación con nuestros clientes es un elemento fundamental para garantizar la continuidad del servicio y la confianza en la operación, ya que el suministro de agua potable, el alcantarillado y el saneamiento son servicios esenciales para la población.

Para asegurar una comunicación efectiva y oportuna con nuestros clientes, contamos con una estrategia omnicanal que les permite realizar trámites, reportar incidencias y solicitar información a través de distintos medios. Esta estrategia incluye la aplicación móvil, redes sociales oficiales, la línea telefónica 073 disponible las 24 horas, así como más

de diez Centros de Atención a Clientes ubicados en Cancún, Playa del Carmen, Isla Mujeres y Puerto Morelos.

El modelo de atención busca facilitar el acceso al servicio, reducir tiempos de respuesta y ofrecer alternativas digitales para realizar trámites sin necesidad de acudir presencialmente. Los Centros de Atención brindan asesoría directa, mientras que los canales telefónicos y digitales permiten dar seguimiento a reportes, solicitudes y aclaraciones, contribuyendo a mejorar la experiencia del cliente y a mantener un control adecuado de las incidencias.

+491,300
clientes en 2025.



Durante 2025 se registraron 181,830 llamadas atendidas a través de la línea telefónica, lo que refleja el alto volumen de interacción con los clientes y la necesidad de mantener capacidad operativa suficiente para atender la demanda. El seguimiento de estos indicadores permite evaluar el desempeño del sistema de atención y definir acciones de mejora en la gestión del servicio.

Adicionalmente, la satisfacción de nuestros clientes se evalúa mediante un enfoque multidimensional que combina la retroalimentación directa, el análisis de indicadores operativos y el seguimiento de casos atendidos por instancias externas. Este sistema permite conocer la percepción del cliente, identificar oportunidades de mejora y asegurar que los procesos comerciales y de atención se mantengan dentro de los niveles esperados.

Como parte de los mecanismos de retroalimentación, se cuenta con cuestionarios de percepción aplicados de forma periódica tras la atención en los Centros de Atención a Clientes. Estos instrumentos permiten obtener una visión puntual sobre su experiencia, valorando elementos como la claridad de la información recibida y la eficacia del personal en la gestión de solicitudes.

Otra métrica relevante es el número de casos procedentes ante instancias externas. Durante 2025 se registraron 101 casos ante PROFECO, de los cuales 97 correspondieron a la zona Norte y 4 a la zona Sur. Esta cifra representa únicamente el 0.0017 % de más de cinco millones de boletas emitidas en el año, lo que evidencia un alto nivel de control en los procesos de facturación y atención comercial, así como un margen mínimo de error en la operación.

El seguimiento también incluye el monitoreo de los canales digitales, particularmente la adopción de la oficina virtual y de la boleta digital, herramientas que permiten reducir tiempos de atención, evitar traslados y mejorar la eficiencia en la gestión de trámites. Asimismo, la empresa participa en mesas de trabajo con autoridades locales, en las que se presentan avances en la atención de reportes ciudadanos y se valida el desempeño del servicio ante la comunidad.

Nuestro enfoque se basa en la accesibilidad y la transparencia, con el propósito de atender oportunamente las solicitudes, resolver incidencias, proporcionar información clara y asegurar que el servicio entregado cumpla con los estándares de calidad, seguridad y confiabilidad establecidos por la regulación vigente.



Información al cliente y transparencia

Nuestro compromiso con la transparencia se refleja en una comunicación clara desde el primer contacto. Proveyemos toda la documentación técnica y legal antes de la contratación, asegurando la entrega formal del contrato y el aviso de privacidad. Así fortalecemos nuestros vínculos comerciales bajo el marco legal vigente.

Para garantizar el derecho a la información, disponemos de diversos medios oficiales: desde plataformas digitales y oficinas virtuales hasta atención presencial y telefónica. A través de ellos, gestionamos la difusión oportuna de datos críticos como la vigencia de tarifas, parámetros de potabilidad y el estado de la infraestructura, permitiéndonos anticipar y reportar cualquier afectación en el suministro.

Al mantener estos canales abiertos, facilitamos que cada cliente encuentre lo que necesita saber sobre su servicio. Para nosotros, la transparencia no es solo un deber legal, es la base para crear una relación cercana y responsable con cada segmento de la comunidad a la que servimos.

Entre la información que se publica de manera permanente se encuentran los avisos sobre interrupciones programadas, los resultados del monitoreo de calidad del agua, las tarifas autorizadas, el aviso de privacidad, los horarios de atención, las licencias de operación y los informes institucionales. También se difunden avisos sobre obras mediante medios digitales, prensa, redes sociales y señalización en sitio, donde se indican el periodo de ejecución, el objetivo de la obra, los beneficios esperados y los permisos correspondientes.



Cadena de suministro

GRI 204, 308, 414: 3-3
GRI 2-6, 2-27, 204-1

Operamos una cadena de suministro alineada con altos estándares de cumplimiento y responsabilidad ambiental. Para garantizar la continuidad del servicio, nos apoyamos en una red de aliados estratégicos y proveedores especializados que intervienen en todas las etapas operativas, asegurando la eficiencia técnica en la captación, tratamiento y retorno del agua al medio ambiente.

A través de la evaluación, supervisión y aplicación de requisitos contractuales buscamos asegurar que los bienes y servicios adquiridos contribuyan al funcionamiento adecuado de la operación y al cumplimiento de nuestras obligaciones regulatorias y sociales.

Contamos con un procedimiento formal para la identificación y evaluación de proveedores críticos, tanto en la compra de servicios como en la adquisición de materiales, con el fin de asegurar que los bienes y servicios contratados cumplan con los requisitos técnicos, legales y de calidad necesarios para garantizar la prestación adecuada del servicio. Se consideran proveedores críticos aquellos que forman parte del sistema de gestión de calidad o que tienen una influencia directa en la operación, en la calidad del servicio o en el cumplimiento normativo.

El proceso de evaluación contempla distintos criterios de desempeño, cuyos resultados se ponderan para clasificar a los proveedores en categorías que determinan su permanencia y prioridad en futuras contrataciones. Este proceso permite asegurar que los proveedores que participan en actividades críticas mantengan niveles adecuados de calidad, cumplimiento y desempeño, reduciendo riesgos operativos y reputacionales.



Proveedores 2025:

64 proveedores de servicios

49 locales

234 proveedores de materiales

47 locales

\$79,582,606 pesos invertidos en compra de servicios

\$271,942,878 pesos en compra de materiales

Además, los contratos de prestación de servicios incluyen cláusulas que establecen obligaciones específicas en temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). En materia ambiental, los proveedores deben prevenir daños y proteger el entorno, cumplir con la legislación aplicable y manejar adecuadamente los residuos generados durante la ejecución de los trabajos. En el ámbito social, los contratos establecen requisitos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, el uso de equipo de protección personal, el cumplimiento de obligaciones laborales, la prohibición del trabajo infantil y la obligación de proporcionar condiciones dignas a los trabajadores. Asimismo, se exige acreditar el cumplimiento de obligaciones ante instituciones como el IMSS e INFONAVIT. Por último, en materia de gobernanza, se incluyen cláusulas de cumplimiento normativo, confidencialidad, supervisión, control de riesgos y garantías de cumplimiento.

Evaluamos a los proveedores de servicios periódicamente en aspectos relacionados con cumplimiento legal, seguridad, desempeño y calidad.

Entre los elementos verificados se encuentran:

- Cumplimiento de obligaciones laborales.
- Registros ante autoridades.
- Condiciones de seguridad en el trabajo.
- Cumplimiento de normas ambientales.
- Calidad del servicio prestado.

Las evaluaciones permiten clasificar a los proveedores según su nivel de cumplimiento, lo que influye en la asignación de nuevos contratos. Además, realizamos visitas de supervisión periódicas para verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas, y en caso de detectar incumplimientos se pueden aplicar sanciones, suspender trabajos o cancelar la contratación.



Apoyo comunitario

GRI 203, 413: 3-3
GRI 203-1, 413-1, 413-2

Implementamos programas de educación, voluntariado y atención social para establecer una comunicación estrecha con la comunidad. Gracias a esta presencia en territorio, identificamos las prioridades de cada sector y logramos sensibilizar a la población sobre el aprovechamiento sostenible del agua.

21,248
personas beneficiadas con programas comunitarios en 2025.

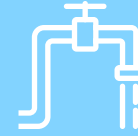
Entendemos la relación con nuestros clientes como un diálogo abierto y constructivo. A través de este acercamiento, trabajamos junto a la comunidad para detectar áreas de mejora y definir una hoja de ruta compartida. Al sumarnos a las necesidades comunitarias de agua en las colonias transformamos los retos operativos en beneficios tangibles.

Nuestra metodología de trabajo se basa en la vinculación directa con líderes vecinales, asambleas y recorridos de campo. Al integrar encuestas de satisfacción y un seguimiento puntual de reportes, obtenemos un diagnóstico preciso sobre la percepción del servicio. Este esquema no solo agiliza la resolución de conflictos, sino que empodera a los usuarios para que intervengan en las decisiones que impactan su entorno.



8,468 personas beneficiadas mediante acciones de vinculación social, asesoría, seguimiento de reportes, socialización de obras y programas de concientización ambiental.

Iniciativas educativas 2025



Programa Puertas Abiertas

Permite a la ciudadanía visitar instalaciones operativas para conocer el ciclo del agua, desde la extracción hasta el tratamiento. El objetivo es fomentar la transparencia y generar conciencia sobre el esfuerzo requerido para garantizar el servicio.



Gira del Agua 2025

Programa educativo dirigido a escuelas de nivel básico, medio y superior, mediante actividades didácticas que explican el ciclo urbano del agua y promueven su cuidado.



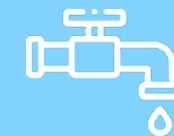
Ponencias colaborativas

Participación en universidades y foros académicos con temas como responsabilidad social, tratamiento de aguas residuales, sostenibilidad y conciencia ambiental.



Participación en congresos técnicos

Presentaciones en congresos de ingeniería y foros del sector hídrico para difundir avances en sostenibilidad y control analítico.



Taller de Plomería Básica para mujeres

Capacitación técnica para prevenir fugas domiciliarias y promover el uso eficiente del agua. Participaron 70 mujeres en Cancún y Playa del Carmen.



Taller de docentes de primaria

Programa que crea y especializa docentes en cultura del agua.

3,342 personas
beneficiadas con acciones educativas.

Iniciativas ambientales 2025



Educación ambiental y arte

Concurso de dibujo y plástica sobre humedales y biodiversidad para sensibilizar a estudiantes sobre la importancia de los ecosistemas.



Carta de la Tierra

Programa interno de sensibilización sobre sostenibilidad, inclusión y responsabilidad social para colaboradores.



Rodada por los Manglares 2025

Evento deportivo-ambiental con más de 420 participantes, que incluyó donaciones de +1,000 artículos para organizaciones sociales.



Programa Cenotes Urbanos

Participación en programa municipal para conservación de humedales y prevención de inundaciones.



3,348 personas
beneficiadas con acciones ambientales.

Iniciativas sociales 2025



Voluntariado de limpieza de playas

Colaboración con autoridades para retiro de sargazo, contribuyendo a la recuperación ambiental.



Carrera Kids por el Agua

Evento deportivo-educativo con más de 700 participantes para promover el cuidado del agua.



Evento Día de las Madres

Actividad comunitaria con más de 1,600 asistentes y recaudación de donativos para asociaciones civiles.



Mes Rosa Aguakan

Campaña de sensibilización sobre cáncer de mama, con actividades informativas y apoyo a tratamientos médicos.



Zumbatón 2025

Evento de salud comunitaria con más de 420 asistentes y donación de artículos para fundaciones.



Desayuno Rosa

Evento de recaudación y concientización sobre salud.



Cascarita en tu colonia

Actividad deportiva comunitaria con donación de alimento para refugios animales.



Rally del Agua 2025

Evento educativo y recreativo con dinámicas sobre cuidado del agua.



Posada en tu colonia

Actividad de integración comunitaria con comités vecinales.



Feria navideña comunitaria

Evento familiar con actividades culturales y recreativas.

6,126 personas

beneficiadas con programas sociales y actividades de voluntariado.



Medio ambiente

Gestión ambiental

Nuestra estrategia medioambiental se sustenta en el cumplimiento de la legislación aplicable, en la implementación de procedimientos técnicos, en el monitoreo permanente de indicadores y en el fortalecimiento de sistemas de control que permiten evaluar el desempeño ambiental y reducir riesgos operativos.

Durante 2025 avanzamos en la consolidación de procedimientos ambientales, el fortalecimiento del control de calidad del agua, la mejora en la eficiencia energética y el seguimiento de emisiones y residuos, lo que contribuye a mantener la operación dentro de los parámetros autorizados.



Entre los avances más relevantes se encuentra la elaboración e implementación de procedimientos ambientales que fortalecen la gestión interna, entre ellos:

- PR-CMS-MA-01 Identificación de aspectos e impactos ambientales
- PR-CMS-MA-02 Gestión ambiental
- PR-CMS-MA-03 Supervisión ambiental
- PR-CMS-MA-04 Manejo y disposición de residuos

Estos procedimientos constituyen la base para el desarrollo de un sistema de gestión ambiental más estructurado y alineado con buenas prácticas internacionales.

Agua

GRI 303: 3-3
GRI 2-27, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5

La gestión del agua es el eje central de nuestras actividades, ya que operamos sistemas de extracción, potabilización, distribución, alcantarillado y saneamiento. El manejo del recurso implica impactos potenciales asociados a la presión sobre fuentes de abastecimiento, el consumo energético requerido para la operación y los riesgos vinculados a la calidad de las descargas, los cuales se controlan mediante el cumplimiento de los títulos de concesión, autorizaciones ambientales y normas aplicables.

La operación se desarrolla dentro del marco de la Ley de Aguas Nacionales, su Reglamento y las Normas Oficiales Mexicanas que regulan la calidad del agua para consumo humano, la operación de los sistemas de abastecimiento, el control sanitario, el tratamiento de aguas residuales y la protección de los acuíferos. El cumplimiento de estas disposiciones implica operar dentro de los volúmenes concesionados, mantener sistemas confiables de medición y monitoreo, documentar la operación y reportar periódicamente la información técnica a las autoridades competentes, lo que permite reducir riesgos regulatorios y asegurar la continuidad del servicio bajo condiciones seguras.

La operación de captación, almacenamiento y distribución se desarrolla conforme a las siguientes normas:

- NOM-127-SSA1-2021 Calidad del agua potable
- NOM-230-SSA1-2002 Requisitos sanitarios de sistemas de abastecimiento
- NOM-179-SSA1-2020 Vigilancia sanitaria
- NOM-012-SCFI-1994 Medición de agua



149,480,630 m³
de agua potable producida en 2025.

El total de agua producida proviene de fuentes subterráneas conforme a los títulos de concesión vigentes. La mayor parte de este volumen corresponde al sistema Norte, que abastece a Benito Juárez, Isla Mujeres y Puerto Morelos, mientras que el sistema Sur corresponde al municipio de Playa del Carmen. El control del volumen extraído se realiza mediante sistemas de medición instalados en los puntos de captación, registros operativos y reportes regulatorios, lo que permite asegurar el cumplimiento de los volúmenes autorizados y mantener la trazabilidad de la información técnica.

Como parte de la gestión responsable del agua, se realizan acciones permanentes para reducir fugas en la red de distribución y mejorar la eficiencia operativa del sistema. La atención de fugas se realiza mediante cuadrillas especializadas que intervienen tanto en redes secundarias como en infraes-

tructura ubicada en pavimento, terracería y cuadros de válvulas, ejecutando trabajos de reparación y rehabilitación. Todas las intervenciones se registran y supervisan mediante el sistema de gestión de órdenes de trabajo, el cual permite dar seguimiento a cada reporte, controlar los tiempos de atención y asegurar el cierre adecuado de las incidencias.

Durante 2025 se registraron 15,553 reportes de fugas en los municipios de Cancún, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Playa del Carmen. De este total, 8,991 (57.8%) reportes fueron atendidos y solucionados, mientras que 1,924 reportes (12.4%) fueron desestimados después de la verificación en sitio, al no localizarse evidencia de fuga o determinarse que correspondían a otra condición operativa. Al cierre del año, 4,638 casos (29.8%) se encontraban en proceso de atención, conforme a los tiempos operativos establecidos para su resolución.



Saneamiento

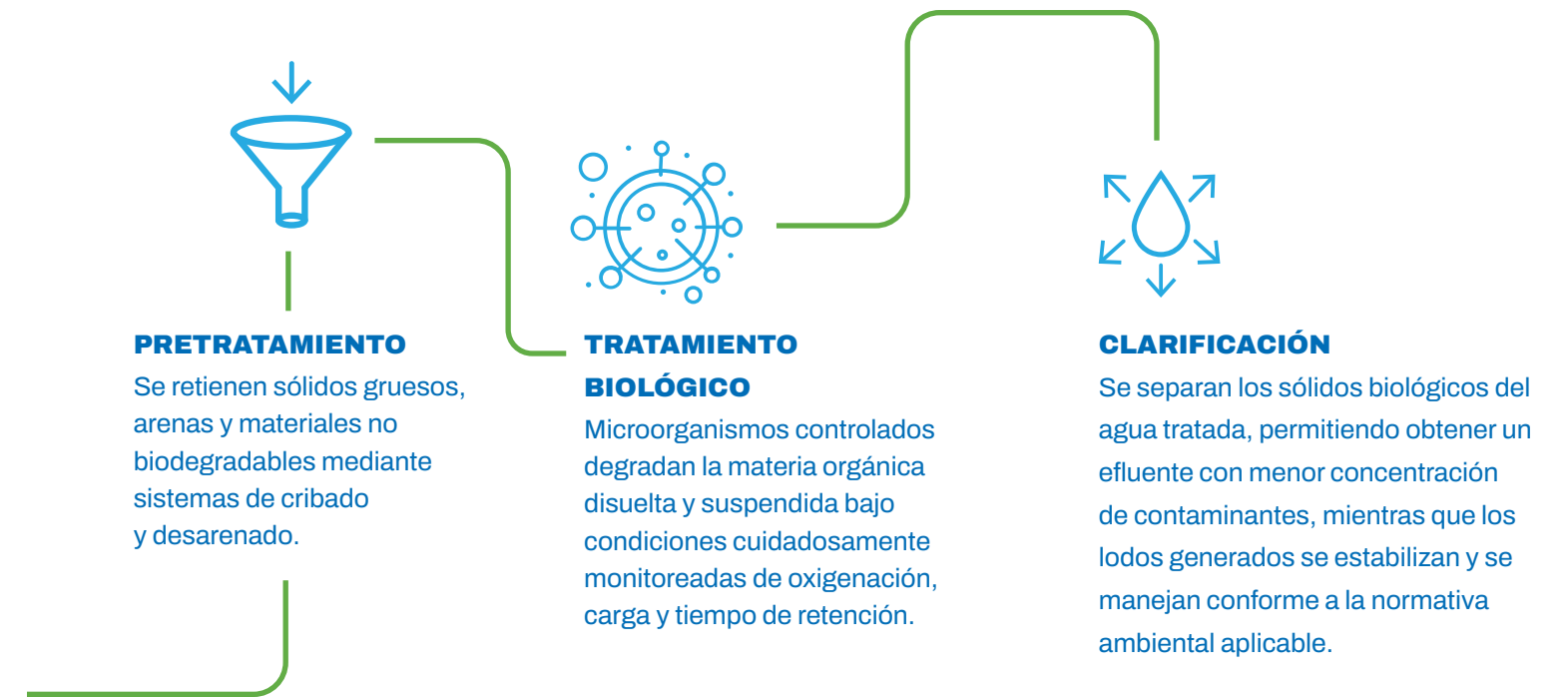
El sistema de alcantarillado y saneamiento tiene como objetivo recolectar las aguas residuales generadas en la zona de cobertura y someterlas a procesos de tratamiento antes de su descarga o reúso autorizado, con el fin de reducir la carga contaminante y evitar afectaciones al subsuelo, al acuífero y a los ecosistemas asociados.

Durante 2025 se trataron 27,563,970 m³ de agua residual.

Las descargas y tratamiento de agua se gestionan tomando como referencia los criterios y parámetros establecidos en las siguientes normas, las cuales orientan la planeación, operación y mejora continua de los procesos dentro de la organización:

- NOM-001-SEMARNAT-2021 Límites máximos permisibles de contaminantes en las descargas de aguas residuales en cuerpos receptores
- NOM-004-SEMARNAT-2002 Límites máximos permisibles de contaminantes en lodos y biosólidos

Las plantas de tratamiento de agua (PTAR) funcionan mediante un conjunto de procesos físicos, biológicos y de control operativo diseñados para remover sólidos, materia orgánica y contaminantes presentes en el agua residual.



Calidad

GRI 416-1

Nuestro compromiso con la salud pública se sustenta en un Sistema de Gestión de Calidad bajo el estándar ISO 9001:2015. Mediante la integración de controles técnicos y soluciones digitales, garantizamos la trazabilidad absoluta de nuestros procesos y la precisión de los análisis, asegurando que el agua suministrada exceda siempre los marcos regulatorios vigentes.

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) constituye el marco de referencia que rige todas nuestras operaciones, articulando normativas y tecnología para asegurar la calidad. A través de esta plataforma, garantizamos que nuestros laboratorios operen bajo protocolos rigurosos, permitiendo un monitoreo exacto de la calidad hídrica y del saneamiento.

El sistema establece programas de muestreo que definen los puntos de control, los parámetros a analizar y la frecuencia de monitoreo tanto en los pozos de captación como en la red de distribución, tanques de almacenamiento y plantas de tratamiento. Cada muestra recolectada es registrada mediante cadenas de custodia que permiten rastrear su recorrido desde el punto de toma hasta el análisis en laboratorio, lo que asegura la integridad física y documental de la información. Para fortalecer la confiabilidad, el personal utiliza aplicaciones digitales que registran los datos en tiempo real y generan archivos electrónicos que reducen el riesgo de error humano.

La precisión de los resultados se garantiza mediante programas de mantenimiento y calibración de equipos, los cuales se realizan con laboratorios externos acreditados ante la Entidad Mexicana de Acreditación. Antes de cada jornada de análisis, el personal verifica el correcto funcionamiento de los instrumentos, registrando los resul-

tados en bitácoras y sistemas electrónicos que permiten detectar desviaciones de manera inmediata.

El sistema integra alertas de supervisión que detectan desviaciones en tiempo real. Ante cualquier anomalía, se activan protocolos correctivos --como el re-muestreo o la revisión de equipos -- para garantizar resultados exactos. Además, validamos nuestra operación mediante laboratorios externos acreditados, reforzando la transparencia y confiabilidad del proceso.



Durante 2025 se incrementó en 30% el número de pruebas realizadas en el laboratorio de verificación de medidores, lo que permitió fortalecer la confiabilidad en la medición del consumo.

Incrementamos la cobertura de supervisión municipal para auditar la eficiencia del servicio. Este monitoreo integral abarca tanto la operatividad de la red (presión y dotación) como la seguridad hídrica, validando niveles óptimos de cloro, pH y turbidez en cada zona.

Los resultados de calidad del agua se publican en un panel interactivo disponible en nuestra página web, lo que permite a los clientes consultar la información de manera transparente y conocer los parámetros del agua suministrada en su zona.

Potabilidad del agua

Los criterios de potabilidad se establecen con base en la NOM-127-SSA1-2021, que define los límites máximos permisibles para parámetros microbiológicos, fisicoquímicos y de sustancias específicas. Entre los parámetros más relevantes se encuentran la ausencia de coliformes, el control del cloro residual, la turbidez, los nitratos, los fluoruros y la presencia de metales, los cuales deben mantenerse dentro de rangos que aseguren que el agua es apta para consumo humano.

Para cumplir con estos criterios, el agua extraída del subsuelo se somete a procesos de desinfección mediante cloración controlada en cárcamos y tanques de distribución, asegurando que el nivel de cloro residual se mantenga dentro del rango permitido. En zonas donde el agua presenta alta concentración de minerales se utilizan sistemas de desalinización mediante tecnología de membranas, lo que permite reducir la dureza y mejorar la calidad del agua antes de su distribución.

Participación en la Convención Anual ANEAS 2025

Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, la transparencia y el fortalecimiento del control analítico del agua, durante 2025 participamos como ponentes en la XXXVII Convención Anual y Expo ANEAS, celebrada en León, Guanajuato, uno de los foros más relevantes del sector hídrico en México.

La participación en este evento nos permitió compartir con organismos operadores, autoridades y especialistas las herramientas tecnológicas y metodológicas que hemos desarrollado para asegurar la calidad del agua y la trazabilidad de la información.

En su ponencia, la Gerencia de Aseguramiento de Calidad y Medio Ambiente expuso el modelo operativo que asegura la fiabilidad del recurso hídrico. El punto central fue la presentación de un tablero digital de consulta pública, herramienta líder en transparencia que pone a disposición de la ciudadanía los resultados analíticos del servicio. La validez de esta información se sustenta en una doble verificación: procesos internos certificados y laboratorios externos con acreditación EMA (Entidad Mexicana de Acreditación), eliminando cualquier margen de incertidumbre en los datos publicados.

El sistema permite consultar de manera detallada los resultados por parámetro, ubicación y fecha, lo que garantiza la trazabilidad de la información y facilita la verificación de cumplimiento respecto a los límites establecidos en las normas aplicables.

Energía

GRI 302: 3-3
GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

Mantenemos un enfoque sistemático de eficiencia energética orientado a optimizar el desempeño de los equipos, reducir pérdidas, aprovechar fuentes renovables y mejorar el control de los indicadores operativos, con el fin de asegurar la sostenibilidad del servicio y disminuir los impactos ambientales asociados.

La gestión energética se realiza mediante el seguimiento permanente de indicadores clave que permiten evaluar el consumo, la eficiencia de los equipos y la relación entre energía utilizada y volumen de agua extraída o tratada. Asimismo, se monitorea el consumo de combustibles utilizados en flotas vehiculares, maquinaria, generadores de

emergencia y equipos auxiliares, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y reducir el uso innecesario de energía.

Para el control de la información energética se utilizan plataformas digitales y sistemas de monitoreo que permiten consolidar datos en tiempo real y facilitar la toma de decisiones. Entre estas herramientas se encuentran el sistema de inteligencia de negocios Aguakan BI, el sistema SCADA (*Supervisory Control and Data Acquisition*) para supervisión operativa, la plataforma de monitoreo de generación fotovoltaica y los sistemas de control de combustibles utilizados en las flotas y equipos.

En materia de energías renovables, los sistemas fotovoltaicos instalados en las plantas de tratamiento Norte, Norponiente y Sur permitieron producir más de 1,800 MWh para autoconsumo, reduciendo la dependencia de energía convencional y fortaleciendo la resiliencia del sistema. El uso de energía solar forma parte de una estrategia orientada a incrementar gradualmente el aprovechamiento de fuentes limpias y disminuir la intensidad energética de la operación.

Además, contamos con una planta de cogeneración de energía, la cual contempla la generación de 499 kW de energía eléctrica, para aprovechar el biogás producido por la fermentación de lodos. Se proyecta que la energía generada se destine al consumo interno de los elementos del tren de tratamiento en la fase Norponiente II.

Para evaluar la eficiencia energética se calcula la relación entre el consumo eléctrico y el volumen de agua extraída y tratada. Estos indicadores permiten analizar el desempeño energético sin que el crecimiento urbano o el aumento de clientes distorsionen la evaluación del consumo.

0.7253 kWh/m³
Intensidad energética general (IEG)⁴

1.1261 kWh/m³
Intensidad energética en saneamiento (IES)⁵

Nuestros procesos están alineados al Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y a los lineamientos del Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001, lo que permite asegurar la trazabilidad y la confiabilidad de los datos.

Consumo de energía 2025

Fuente	MWh	GJ
Suministrador de energía eléctrica ¹	108,412.26	390,393
Generación de energía solar ²	1,835.93	6,611
Gasolina ³	0.89	3.2
Diésel ³	385.42	1,387.51

110,634.5 MWh
Consumo absoluto de electricidad

+1,800 MWh
generados con energía solar a través de 3 parques fotovoltaicos.

1. Energía consumida y facturada Zona Norte + Zona Sur
2. Generación fotovoltaica en PTAR Norte, PTAR Norponiente y PTAR Sur.
3. Factor de conversión de gasolina y diésel a GJ utilizado: <https://www.convertir-unidades.info/Convertir+m3+Gasolina+en+GJ.php>

Iniciativas de ecoeficiencia energética 2025

+300
inspecciones predictivas, incluyendo termografía, análisis de vibraciones, revisión de sistemas eléctricos y diagnóstico de eficiencia energética.

+40
mediciones de calidad de energía, con el fin de detectar desviaciones, optimizar el funcionamiento de los sistemas y reducir pérdidas.

+450
evaluaciones del desempeño energético en equipos de bombeo.



4. Para el ratio IEG se considera el consumo de electricidad facturado por parte de los suministradores de todos los centros de carga y el volumen de extracción en las zonas de captación concesionadas.
5. Para el ratio IES se considera el consumo de energía facturado específico en drenaje y saneamiento y el volumen de agua tratada. Este es el primer año que se reporta este indicador.

Las evaluaciones del desempeño en sistemas de bombeo se realizan conforme a la NOM-006-ENER-2015, que establece los niveles mínimos de eficiencia electromecánica en estos sistemas, lo que permite mantener el rendimiento dentro de los parámetros requeridos. Los resultados muestran que el 82% de los equipos en pozos de captación evaluados cumplen con niveles de eficiencia adecuados, mientras que el restante requiere acciones de rehabilitación o sustitución, lo que constituye una oportunidad de mejora para los próximos años. La identificación de estos equipos permite priorizar inversiones y asegurar un uso más eficiente de la energía.

Otra medida relevante fue el control del factor de potencia⁶ en más de 200 centros de carga, manteniéndolo por encima de 0.90 para optimizar el uso de la infraestructura eléctrica. Esta acción permitió reducir pérdidas, mejorar el desempeño energético y obtener bonificaciones económicas en la facturación eléctrica, lo que demuestra que la eficiencia energética también contribuye a la estabilidad financiera de la operación.

En conjunto, capacitamos a los colaboradores para alcanzar los objetivos en materia energética y promover una cultura ambiental de excelencia. En 2025, impartimos los cursos “Sistemas de puesta tierra” y “Mantenimiento a transformadores”, con la participación de 50 colaboradores.

Meta	Línea base (2025)	Meta 2026
Incrementar el aprovechamiento de la generación de energía solar en un 10%	1,835.93 MWh	+183.6 MWh
Incremento de eficiencia electromecánica en pozos por debajo del mínimo de la NOM-006-ENER-2015	82% en conformidad	Disminuir los equipos en no conformidad (18%)
Disminuir el IEG en 1.0%	0.7253 kWh/ m ³	0.7180 kWh/ m ³
Disminuir el IES en 1.0%	1.1261 kWh/ m ³	1.1148 kWh/ m ³
Disminuir la intensidad de emisiones en 1.0%	0.3394 kgCO ₂ /m ³	0.3360 kgCO ₂ /m ³
Implementar una Política de Eficiencia Energética conforme ISO 50001:2018	Propuesta en etapa de revisión	Aprobación y publicación

Emisiones

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

Las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la operación se generan principalmente por el consumo de electricidad, el uso de combustibles en vehículos y generadores y el funcionamiento de la infraestructura hidráulica y de saneamiento. Debido a la naturaleza de nuestras actividades, el principal impacto corresponde a emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica, por lo que la gestión de emisiones está estrechamente vinculada con los programas de eficiencia energética y con el uso de fuentes renovables.

Una de las principales acciones para reducir emisiones fue la generación de energía solar al sustituir parte del consumo de electricidad proveniente de la red. Este resultado demuestra el beneficio ambiental del uso de fuentes renovables y respalda la estrategia de incrementar la capacidad instalada en los próximos años. Adicionalmente, las evaluaciones técnicas de equipos y la optimización del consumo de combustible contribuyen indirectamente a reducir emisiones, al disminuir la energía requerida para la operación. Estas medidas forman parte de un enfoque preventivo orientado a mantener los impactos en niveles controlados y compatibles con la prestación del servicio.

Emisiones Alcance 1⁷
2,599 tCO₂e

Emisiones Alcance 2⁸
48,135 tCO₂e

Emisiones totales
50,734 tCO₂e

Intensidad de emisiones GEI
0.3394 kgCO₂/m³



6. El factor de potencia es la relación entre la potencia útil (kW) que realiza trabajo y la potencia aparente (kVA) demandada a la red. Un factor cercano a 1 indica el uso eficiente de la energía, con menores pérdidas y circulación de potencia activa.

7. Emisiones derivadas del consumo de gasolina y diésel en flotas vehiculares y generadores de energía. Calculadas con factores de emisión promedio del Instituto Nacional de Ecología y Cambio Climático (INECC) 2014.

8. Emisiones derivadas del uso de energía eléctrica en más de 200 centros de carga. Calculadas con el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional (FESEN, 2024) de SEMARNAT.

9. Fuente: <https://www.epa.gov/energy/greenhouse-gas-equivalencies-calculator>

Residuos

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



Nuestra gestión de residuos se basa en un enfoque preventivo que prioriza la reducción en la fuente, la segregación adecuada, el manejo controlado y la disposición conforme a autorizaciones ambientales vigentes.

Contamos con procedimientos internos de gestión ambiental y de manejo de residuos, los cuales forman parte del fortalecimiento del sistema de gestión ambiental implementado durante 2025.

Los residuos operativos de la empresa derivan principalmente del tratamiento de aguas residuales. En el pretratamiento, se separan sólidos y arenas, ajenos a la operación que ingresan vía alcantarillado; su retiro es clave para proteger la infraestructura y asegurar la eficiencia del proceso. Como subproducto biológico, se generan lodos residuales que reciben un manejo especializado (estabilización y disposición mediante terceros autorizados) para prevenir impactos en el entorno. Finalmente, las tareas de mantenimiento generan residuos urbanos, de manejo especial y peligrosos, todos gestionados bajo estrictos protocolos de segregación y transporte conforme a la normativa ambiental vigente.

1,550 litros
de residuos peligrosos fueron reutilizados.

Como parte de las acciones orientadas a prevenir la generación de residuos, durante el año se continuó impulsando la digitalización de procesos administrativos y operativos, lo que ha permitido reducir el consumo de papel y otros insumos físicos. Esta medida forma parte de un enfoque de mejora orientado a disminuir el uso de materiales y optimizar el control documental.

El control de los residuos se realiza mediante procedimientos que contemplan la identificación del tipo de residuo, su clasificación, el registro de generación, el almacenamiento en condiciones seguras y la entrega a gestores autorizados cuando corresponde. Este sistema permite mantener la trazabilidad de los residuos y asegurar que su manejo se realice conforme a las autorizaciones ambientales vigentes.

Residuos totales generados 2025

Tipo de residuo generado	Peso total (toneladas)
Residuos de pretratamiento	315.930
Cartón	3.278
Papel	9.963
Plástico PET	1.704
Lodos	5,125.0

9.92 toneladas
de residuos recuperables fueron reciclados.

7.23 toneladas
de residuos peligrosos y

315.93 tonelada
de residuos no peligrosos se enviaron a disposición final con un tercero autorizado por SEMARNAT.



Biodiversidad

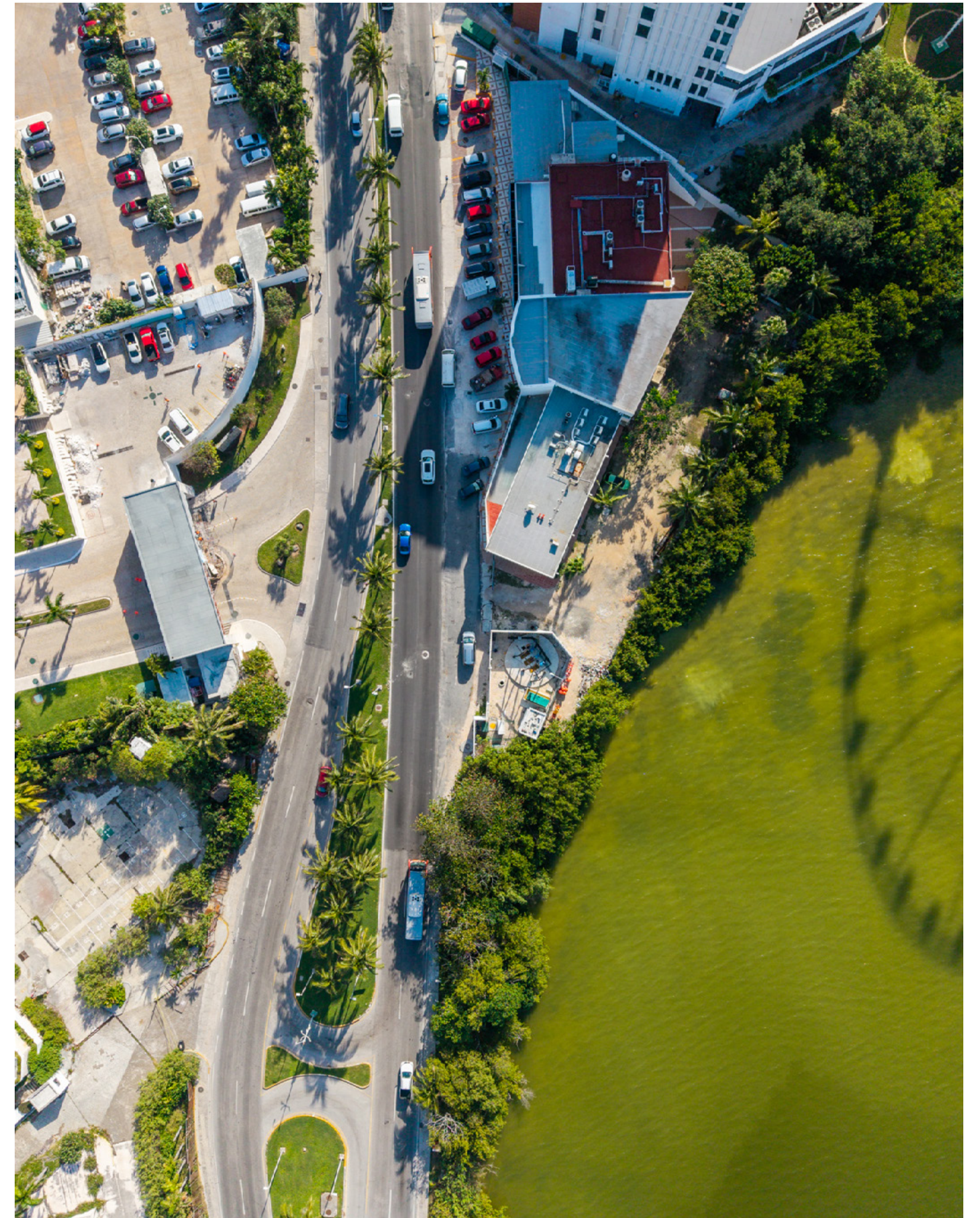
La operación de los sistemas de agua potable y saneamiento implica el aprovechamiento de recursos naturales y la utilización de infraestructura que puede generar impactos sobre el entorno, particularmente sobre el acuífero, el suelo y los ecosistemas.

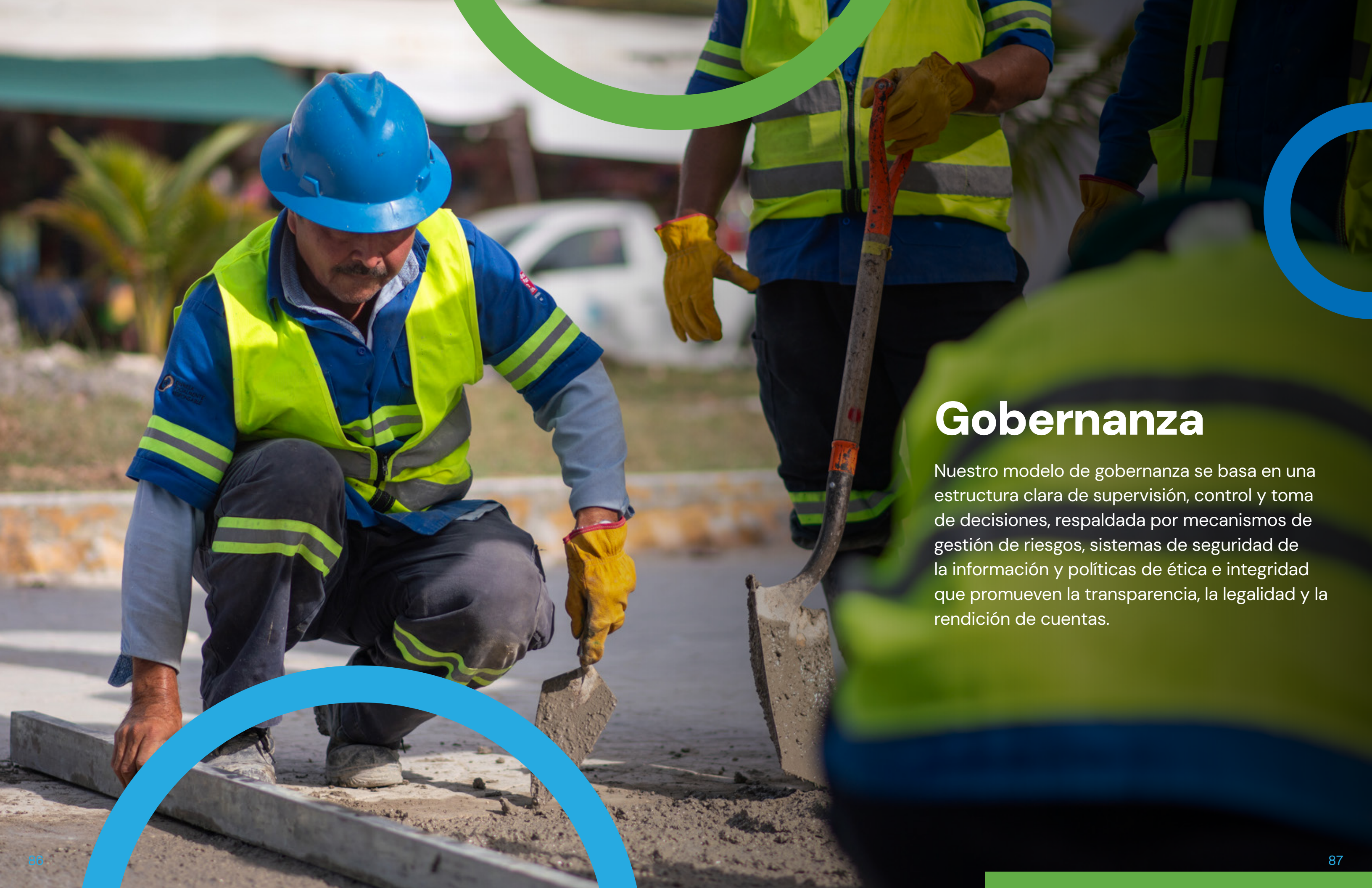
La gestión ambiental en Aguakan considera la identificación y control de los impactos potenciales sobre la biodiversidad, asegurando que las actividades se desarrollen dentro de las autorizaciones ambientales vigentes y bajo criterios de prevención y control.

Las actividades de extracción, almacenamiento, tratamiento y disposición final del agua se realizan conforme a los títulos de concesión y a las manifestaciones de impacto ambiental autorizadas para los sistemas que operamos en los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Playa del Carmen. Estas autorizaciones establecen las condiciones bajo las cuales debe realizarse la operación, así como las medidas necesarias para prevenir afectaciones al equilibrio hidrológico y a los ecosistemas.

Los impactos sobre la biodiversidad asociados a la operación se consideran principalmente indirectos, ya que no implican la intervención directa sobre áreas naturales protegidas ni la explotación intensiva de recursos naturales fuera de los volúmenes autorizados. El aprovechamiento del agua se realiza dentro de los límites concesionados y bajo controles técnicos que permiten mantener el equilibrio del sistema hídrico.

En el caso del saneamiento, los riesgos potenciales se relacionan con la posibilidad de descargas contaminantes que puedan afectar cuerpos de agua o el subsuelo. Estos riesgos se controlan mediante la operación de plantas de tratamiento, el monitoreo permanente de la calidad del efluente y el cumplimiento de los límites establecidos en la normativa ambiental. El tratamiento adecuado de las aguas residuales reduce significativamente la carga contaminante y contribuye a proteger los ecosistemas asociados al acuífero y a los cuerpos receptores.





Gobernanza

Nuestro modelo de gobernanza se basa en una estructura clara de supervisión, control y toma de decisiones, respaldada por mecanismos de gestión de riesgos, sistemas de seguridad de la información y políticas de ética e integridad que promueven la transparencia, la legalidad y la rendición de cuentas.

Gobierno corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17

La estructura de gobierno corporativo se rige por los estatutos sociales de la Compañía y por las resoluciones adoptadas por los accionistas y el Consejo de Administración, asegurando un equilibrio entre supervisión estratégica y gestión operativa.

El máximo órgano de gobierno es la Asamblea de Accionistas, integrada por los accionistas de las series A y B, que representan la totalidad del capital social.

- Serie A: Grupo Mexicano de Desarrollo (50.09%) y PDM (0.01%)
- Serie B: GBM Hidráulica (49.9%)

El órgano encargado de la supervisión estratégica es el Consejo de Administración, integrado de la siguiente manera:



La supervisión estratégica corresponde al Consejo, mientras que la ejecución operativa recae en la Dirección General y en las distintas áreas funcionales, bajo un esquema de control interno que permite integrar los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la planeación, la inversión y la operación diaria.

El Consejo se reúne de forma periódica, con sesiones presenciales o virtuales. Durante 2025 se realizaron ocho reuniones con asistencia total de sus miembros. Cabe destacar que los miembros del Consejo no reciben remuneración por su función, lo que contribuye a mantener independencia en la toma de decisiones.

Este órgano delega facultades operativas a la Dirección General y al Comité Ejecutivo, el cual analiza temas operativos, regulatorios y financieros, y eleva recomendaciones al Consejo para su aprobación. El Comité Ejecutivo actúa como órgano auxiliar y no sustituye la autoridad del Consejo, asegurando que las decisiones estratégicas sean aprobadas de manera colegiada. El cargo de Presidente del Consejo es independiente del Director General, quien es responsable de la operación diaria, lo que permite mantener un adecuado esquema de supervisión y control.

Por otro lado, la prevención de conflictos se asegura mediante una composición equilibrada del Consejo, la aprobación unánime en decisiones relevantes, reglas estatutarias para transferencias de acciones y la ausencia de remuneración para los miembros del Consejo.

Nombre	Cargo	Experiencia
Laura Gabriela Tepox Pérez	Presidenta	Abogada con más de 20 años de experiencia en derecho corporativo y participación en consejos
José Luis Delgado Molina	Miembro propietario	Abogado con experiencia en administración y defensa jurídica
Juan José Trevilla Rivadeneyra	Secretario (no miembro)	Especialista en derecho corporativo e infraestructura
Martha Leticia Reyes Fabila	Comisario	

El Consejo de Administración revisa y aprueba planes de inversión anuales y quinquenales, considerando riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza, particularmente en temas relacionados con concesiones, cumplimiento regulatorio, infraestructura y sostenibilidad.



Gestión de riesgos

GRI 2-12, 201-2, 308-2, 414-2

La gestión de riesgos forma parte del sistema de control interno y se integra en la planeación estratégica, la operación y el cumplimiento regulatorio. La responsabilidad operativa recae en la Gerencia de Aseguramiento de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Industrial, con apoyo de la Subgerencia de Seguridad Patrimonial y la Dirección General.

La identificación de riesgos se realiza de forma continua mediante evaluaciones internas, auditorías y revisiones periódicas, considerando aspectos operativos, ambientales, regulatorios y de seguridad. El proceso incluye:

- Evaluación sistemática de riesgos.
- Elaboración de planes de mitigación.
- Monitoreo mediante indicadores.
- Activación de protocolos de emergencia.
- Revisiones internas y externas.

Entre las herramientas utilizadas se encuentran:

- Sistemas SCADA (*Supervisory Control and Data Acquisition*) para monitoreo de infraestructura hídrica.
- Dashboards de análisis y monitoreo en tiempo real en Power BI.
- Manuales de procedimientos ante huracanes con protocolos de respuesta y recuperación.

Durante 2025 se identificaron riesgos operativos relacionados con robo y vandalismo, accesos no autorizados, incidentes en campo, bloqueos sindicales y resguardo de activos. Las medidas de mitigación incluyeron control de accesos, video vigilancia, el uso de seguridad privada, protocolos operativos y análisis de vulnerabilidad.

Como parte del sistema de gestión de riesgos, elaboramos estudios para identificar y evaluar los riesgos asociados a fenómenos naturales y condiciones climáticas

que pueden afectar la continuidad de las operaciones, la infraestructura hidráulica y la prestación del servicio. Estos estudios analizan escenarios naturales, climatológicos y operativos que podrían afectar las instalaciones de agua potable, alcantarillado y saneamiento.

Los estudios identificaron que la región está expuesta a precipitaciones intensas en temporada de lluvias y a fenómenos hidrometeorológicos, particularmente tormentas tropicales y huracanes.

Como resultado de estos análisis, las instalaciones hidráulicas fueron diseñadas considerando condiciones climáticas extremas, incluyendo cargas de viento elevadas, sistemas de drenaje pluvial, medidas de seguridad para el manejo de sustancias químicas y protocolos de operación para situaciones de emergencia. Asimismo, se establecieron medidas preventivas, procedimientos operativos y recomendaciones técnicas orientadas a reducir la probabilidad de incidentes y a asegurar la continuidad del servicio ante eventos climáticos severos.

En el ámbito social, identificamos riesgos relacionados con el incumplimiento de obligaciones laborales por parte de contratistas, condiciones inseguras de trabajo, posibles afectaciones a la comunidad y conflictos derivados de la prestación del servicio. Para mitigar estos riesgos se aplican procedimientos de supervisión, evaluaciones de desempeño, requisitos contractuales y capacitación a proveedores.

Ciberseguridad

GRI 418: 3-3

La ciberseguridad es vital para nuestra continuidad operativa y la protección de la infraestructura hidráulica. Dado que el servicio depende de sistemas tecnológicos críticos, mantenemos un enfoque preventivo alineado con estándares internacionales. Este modelo garantiza la confidencialidad de la información de clientes, colaboradores y autoridades mediante una gestión de riesgos de vanguardia.

Nuestra estrategia de ciberseguridad se basa en un modelo de protección integral que combina controles perimetrales, monitoreo continuo, herramientas avanzadas de detección de amenazas, protocolos de respuesta a incidentes y medidas de resiliencia operativa, con el objetivo de reducir la exposición a riesgos digitales y asegurar la disponibilidad de los sistemas críticos.

Entre los principales controles implementados para mantener visibilidad permanente del estado de la red, detectar anomalías y responder a eventos de seguridad de manera inmediata se encuentran:

- Firewall perimetral en todas las localidades y oficinas de Aguakan.
- Antivirus en estaciones de trabajo y en servidores.
- Autenticación centralizada mediante Directorio Activo.
- Monitoreo centralizado del tráfico de red.
- Protección avanzada de correo electrónico.

Nuestra estrategia de ciberseguridad se encuentra alineada con estándares internacionales como ISO / IEC 27001: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.



Durante 2025 llevamos a cabo un proceso de transformación tecnológica orientado a fortalecer de manera estructural la seguridad de la información y la resiliencia operativa de Aguakan. Este proyecto respondió a la necesidad de contar con un modelo de protección más robusto ante el incremento de riesgos digitales, la creciente dependencia de sistemas informáticos para la operación del servicio y la exposición a fenómenos naturales propios de la región.

Definimos una estrategia de transformación sustentada en tres ejes principales: el fortalecimiento de la postura de ciberseguridad, la implementación de un esquema permanente de monitoreo, respuesta y aseguramiento de la continuidad operativa mediante infraestructura tecnológica redundante.

En el primer eje, se adoptó un modelo de seguridad integrada que permitió centralizar la administración de los dispositivos, mejorar el control de configuraciones y obtener información detallada sobre el comportamiento de la red y de los equipos. La incorporación de herramientas avanzadas de análisis y protección permitió reducir los tiempos de detección de incidentes, mejorar la capacidad de respuesta y prevenir ataques antes de que afectaran los procesos críticos.

Posteriormente, se consolidó un esquema de monitoreo continuo mediante un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que funciona 24/7, durante todo el año. Este modelo permite correlacionar eventos, analizar patrones de comportamiento y ejecutar acciones de contención en tiempo real, lo que representa un cambio significativo respecto al esquema anterior, que era principalmente reactivo. La disponibilidad de información en tiempo real facilita la toma de decisiones y permite anticipar riesgos antes de que se materialicen, fortaleciendo el control operativo y la confiabilidad de los sistemas.

El tercer componente de la estrategia de transformación se enfocó en la continuidad operativa. Con el fin de reducir la vulnerabilidad ante desastres naturales, se migraron los sistemas críticos a una infraestructura en la nube con redundancia geográfica, lo que permite mantener la operación aun cuando existan afectaciones en las instalaciones físicas.

Esta evolución representa un avance significativo en la gestión del riesgo tecnológico y consolida un enfoque preventivo alineado con las mejores prácticas internacionales, contribuyendo a garantizar la estabilidad de la operación, la protección de la información y la confianza de clientes, autoridades y accionistas.

Protección de datos personales

En Aguakan contamos con políticas formales para garantizar la protección de los datos personales obtenidos durante la prestación del servicio. El tratamiento de la información se realiza bajo principios de licitud, seguridad, consentimiento y confidencialidad.

Los datos se utilizan únicamente para fines relacionados con la prestación del servicio, atención al cliente, cumplimiento contractual, facturación, monitoreo operativo y obligaciones legales. Los titulares pueden ejercer sus Derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación u oposición) mediante los mecanismos establecidos en el aviso de privacidad que se encuentra en nuestra página web.

Ética e integridad

GRI 205, 206: 3-3
GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26

La conducta ética y el cumplimiento normativo constituyen la base del modelo de gobernanza de Aguakan y son elementos esenciales para garantizar la confianza de los clientes, autoridades, colaboradores y accionistas.

Nuestra actuación se rige por principios de integridad, responsabilidad y respeto a la legalidad, los cuales orientan la toma de decisiones en todos los niveles de Aguakan y se integran en los procesos operativos, administrativos y comerciales. La promoción de una cultura ética forma parte de la estrategia corporativa y se refuerza mediante políticas internas, mecanismos de control, programas de capacitación y canales formales de comunicación que permiten prevenir, detectar y atender conductas contrarias a nuestros valores.

Código de Conducta¹⁰

Contamos con un Código de Conducta que aplica para todos los colaboradores, el cual establece los principios y normas que deben observarse en la interacción con clientes, proveedores, autoridades y entre toda nuestra plantilla. Este documento define lineamientos relacionados con la integridad, la honestidad, el respeto, la confidencialidad de la información, la prevención de conflictos de interés, la prohibición de actos de corrupción, el cumplimiento de las disposiciones legales, la seguridad y el respeto al medio ambiente.

El cumplimiento del Código de Conducta se refuerza mediante mecanismos formales que permiten asegurar su aplicación en todas las áreas. Las responsabilidades y líneas de reporte se encuentran definidas de manera

sistemática, y el cumplimiento de las políticas internas se considera dentro de los procesos de evaluación del desempeño. La Dirección General y la Gerencia de Recursos Humanos son responsables de supervisar la correcta aplicación de estas directrices, así como de promover acciones de difusión, capacitación y mejora continua en materia de ética empresarial.

Durante 2025 implementamos un programa integral de capacitación orientado a fortalecer el cumplimiento normativo, prevenir conductas indebidas y consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y la legalidad. Los contenidos incluyeron temas como prevención del acoso laboral, violencia y hostigamiento, derechos humanos, equidad de género, ética profesional, valores organizacionales, seguridad y salud en el trabajo, cumplimiento de disposiciones laborales y prevención de riesgos psicosociales.

En 2025, impartimos +3,100 horas de capacitación en temas éticos y de derechos humanos a 552 colaboradores.

¹⁰ Para conocer nuestro Código de Conducta, favor de visitar: https://mcusercontent.com/03865cb1a61c9019674d57369/files/f536541b-b7ac-c599-9c47-771b34123ee5/C_Oacute_DIGO_DE_CONDUCTA_AGK.pdf

Campaña “Gota x gota. Cada gota vale, cada gota suma”

Para dar a conocer la filosofía organizacional, durante 2025 reforzamos la difusión de nuestros valores mediante esta campaña interna orientada a fortalecer su comprensión y aplicación en las actividades diarias. Como parte de este proceso, se desarrollaron iniciativas de comunicación interna que permitieron evaluar el nivel de conocimiento de la filosofía organizacional entre los colaboradores y promover su incorporación en la cultura de trabajo.

Línea de denuncia

Contamos con un mecanismo formal para recibir reportes relacionados con posibles violaciones al Código de Conducta o a las políticas internas. A través del canal institucional, todos los colaboradores pueden presentar de manera confidencial cualquier inquietud o denuncia relacionada con conductas contrarias a los principios de Aguakan.

Los reportes recibidos son revisados por la Dirección y canalizados a la Gerencia de Recursos Humanos para su análisis y seguimiento, garantizando la confidencialidad de la información y el trato imparcial de las partes involucradas. El proceso incluye la evaluación del caso, la determinación de las acciones correspondientes y la aplicación de las medidas necesarias conforme a la normativa interna.

Durante 2025 se registraron siete reportes relacionados con conductas indebidas, asociados principalmente al uso inadecuado de recursos, incumplimiento de procedimientos y afectaciones a procesos operativos. Todos los casos fueron atendidos conforme a los procedimientos establecidos, aplicando las medidas correctivas correspondientes.



Anticorrupción

GRI 205: 3-3

Aguakan mantiene una política de tolerancia cero frente a actos de corrupción, soborno o cualquier conducta que comprometa la integridad del servicio. El Código de Conducta incluye disposiciones específicas sobre anticorrupción, confidencialidad, conflictos de interés, lavado de dinero y cumplimiento legal, las cuales son de observancia obligatoria para todos los colaboradores.

La prevención de actos indebidos se fortalece mediante capacitación, supervisión interna, controles administrativos y mecanismos de reporte, así como mediante la difusión permanente de nuestros principios éticos. Estas acciones buscan reducir riesgos reputacionales, legales y operativos, y asegurar que la prestación del servicio se realice bajo criterios de transparencia y responsabilidad.



Acerca de este informe

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

El presente Informe de Sostenibilidad 2025 de Aguakan tiene como propósito comunicar el desempeño económico, ambiental, social y de gobernanza de la organización, así como los principales avances, retos y resultados alcanzados durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025. Este informe forma parte de nuestro compromiso con la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés y con la mejora continua de nuestras prácticas de gestión sostenible.

A partir de este ejercicio, Aguakan adopta una periodicidad anual en la publicación del Informe de Sostenibilidad, con el objetivo de fortalecer la transparencia y proporcionar información actualizada.

La elaboración del informe se realizó con referencia a los Estándares GRI 2021, considerando los indicadores materiales para la naturaleza de nuestras operaciones como prestadores de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento. Asimismo, el contenido se desarrolló tomando en cuenta criterios de transparencia, comparabilidad, precisión y equilibrio, con el objetivo de proporcionar información clara, verificable y relevante sobre nuestro desempeño.

La información contenida en este informe corresponde a las operaciones de Desarrollos Hidráulicos de Cancún, S.A. de C.V., incluyendo las actividades relacionadas con la captación, potabilización, distribución de agua potable, recolección de aguas residuales, tratamiento, saneamiento, mantenimiento de infraestructura y servicios asociados dentro de los municipios concesionados.

En el presente informe no se realizaron modificaciones materiales en los criterios de medición, metodologías o alcances que afecten la comparabilidad de la información respecto a reportes anteriores, salvo aquellos ajustes derivados de la actualización de indicadores, mejora en los procesos de recopilación de datos o cambios en la periodicidad del reporte.

La información presentada en este Informe de Sostenibilidad 2025 fue recopilada por las distintas áreas responsables de la organización y revisada internamente conforme a los procedimientos establecidos para la validación de datos operativos, financieros, ambientales y sociales. Asimismo, fue sometido a un proceso de verificación externa independiente.

Índice GRI

Declaración de uso

Desarrollos Hidráulicos de Cancún, S.A. de C.V. ha reportado con referencia en los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

GRI 1 utilizado

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	
GRI 1 Fundamentos 2021			
GRI 2 Contenidos Generales 2021			
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	10, 12, 16, 97
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	10, 97
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	97, 105
	2-4	Reexpresiones de información	97
	2-5	Verificación externa	97
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	10, 12, 15, 22, 58, 61
	2-7	Empleados	43
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Todos los colaboradores son contratados directamente por Desarrollos Hidráulicos de Cancún, S.A. de C.V.
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	88
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	88
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	88
	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	18, 21, 30, 88, 90
	2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	21, 30, 88
	2-15	Conflictos de interés	88

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	88
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4
	2-23	Compromisos de políticas	30, 37, 94
	2-24	Incorporación de los compromisos de políticas	94
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	18,94
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	94
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	30, 61, 71
	2-28	Pertenencia a asociaciones	36
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	34
	2-30	Acuerdos de negociación colectiva	43
GRI 3 Temas materiales 2021			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	32
	3-2	Lista de temas materiales	32

Estándares temáticos

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	
Desempeño económico			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	26
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	26
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	90
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Los trabajadores se pensionan ante el Instituto Mexicano del Seguro Social al llegar a la edad que establece el mismo reglamento del IMSS.
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	Aguakan no recibe ayudas financieras del gobierno.
Impactos económicos indirectos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	21, 22, 64
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	22, 64
Prácticas de adquisición			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	61
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	61
Anticorrupción			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	94, 96
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante 2025, no se registraron casos de corrupción.
Competencia desleal			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	94
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Durante 2025, no se registraron acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal.

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	
Fiscalidad			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	26
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	26
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	26
	207-4	Infomes país por país	Consulte todos los informes financieros de Aguakan en: https://www2.aguakan.com/inversiones/
Energía			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	78
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	78
	302-3	Intensidad energética	78
	302-4	Reducción del consumo energético	78
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	78
Agua y efluentes			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Anticorrupción 2016	21, 22, 71
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción del agua como recurso compartido	22, 71
	303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	22, 71
	303-3	Extracción de agua	22, 71
	303-4	Vertidos de agua	22, 71
	303-5	Consumo de agua	22, 71
Emisiones			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	81

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	81
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	81
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	81
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	81
Residuos			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	82
GRI 306: Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	82
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	82
	306-3	Residuos generados	82
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	82
	306-5	Residuos destinados a eliminación	82
Evaluación ambiental de los proveedores			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	61
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	90
Empleo			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	43
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	43
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	46
	401-3	Permiso parental	46
Salud y seguridad ocupacional			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	52, 54
GRI 403: Salud y seguridad ocupacional 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	52
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	46
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	50,52
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	46
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	52
	403-9	Lesiones por accidente laboral	52

Estándar GRI	Contenido	Página o respuesta directa	
Formación y enseñanza			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	50,54
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	50
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	50
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	50
Comunidades locales			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	64
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	64
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	64
Evaluación social de los proveedores			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	61
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	90
Salud y seguridad de los clientes			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	58
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	74
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Durante 2025 no se registraron casos de incumplimiento relacionados con impactos en la salud o seguridad de los clientes.
Marketing y etiquetado			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	58
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	58
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No existieron casos de incumplimiento relacionados con la información de los servicios. Existió un caso de incumplimiento con el reglamento de Desarrollo Urbano al colocar un cartel promocional en el Centro de Atención a Clientes de Playa del Carmen. Al contar con el aviso, se retiró el cartel y se actualizó para cumplir con la normativa.
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
Privacidad del cliente			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	91
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2025 no se registraron incidentes de ciberseguridad ni incidentes de filtraciones de datos, robos de información, pérdidas de datos o sanciones por violaciones de privacidad.

Contacto

GRI 2-3

Oficinas corporativas

Av. Sayil Lote 4C-07
Supermanzana 4A, manzana 01, pisos 1 y 2
Benito Juárez, Quintana Roo, México
C.P. 77500
Teléfono: 990 891 4700
www.aguakan.com/

Para más información acerca de nuestras acciones y estrategia de sostenibilidad, favor de contactar a:

Lic. Alejandra Mayorga
Coordinadora de Responsabilidad Social y Sostenibilidad Corporativa
amayorga@aguakan.com



Aguakan



@DHCAGUAKAN



AGUAKAN



aguakan



@DHC_AGUAKAN



Informe sostenibilidad

2025