



Empresa Socialmente Responsable®



# Aguakan: 30 años de servicio



# DHC AGUAKAN

una empresa **100% Mexicana**

Desarrollos Hidráulicos de Cancún (DHC), conocida como Aguakán tuvo su origen en 1990 cuando la empresa construyó a través del primer contrato de agua en bloque el acueducto de 32 pulgadas de agua potable, mismo que posibilitó duplicar el caudal de agua suministrada a la ciudad de Cancún . Así el Gobierno del Estado resolvió apoyarse en la iniciativa privada para financiar la infraestructura de agua y saneamiento.



**Construcción del acueducto de 32 pulgadas para Cancún**  
El primer proyecto de asociación público-privada para la provisión de agua en bloque en México

Posteriormente, en 1993 el Gobierno de Quintana Roo desarrolló de manera conjunta con la iniciativa privada una solución para poder atender el crecimiento explosivo de la región, mediante una concesión integral para el suministro de los servicios de agua potable, drenaje sanitario (no pluvial) y el saneamiento de las aguas. Proyecto del cual la empresa Desarrollos Hidráulicos de Cancún (DHC), resultó ganadora y adjudicataria del contrato.

---

En la actualidad, DHC Aguakán continúa siendo una empresa 100% Mexicana, líder en el sector de agua y saneamiento, con la participación de más de 22.5 millones de trabajadores mexicanos, por medio de las Afores. GBM Infraestructura, S.A. de C.V., es la administradora del CKD a través del cual participan las Afores en Aguakán. Los accionistas de Aguakán son Grupo Mexicano de Desarrollo, S.A.B. con el 50.1%, las Afores con el 39.9% y GBM con el 10%.



# Una Concesión Integral de 360°

DHC Aguakán opera la primera concesión integral que incluye los servicios de Agua Potable, Drenaje sanitario y Saneamiento para los municipios de Benito Juárez (Cancún), Isla Mujeres, Puerto Morelos y Solidaridad (Playa del Carmen).

Cubre el ciclo completo del servicio, desde la extracción en los pozos de captación, la potabilización, la conducción y distribución, pero también la captación de aguas residuales, su bombeo y conducción a las plantas de tratamiento, donde finalmente se da saneamiento al agua cumpliendo con las normas de calidad para reinyectarla al subsuelo a más de 100 metros de profundidad y así mantener el ciclo natural del agua.



- 1 Extracción**  
El agua se obtiene del subsuelo mediante pozos.
- 2 Desinfección**  
El agua es desinfectada para su consumo humano.
- 3 Almacenamiento**  
El agua es transportada a cárcamos, para luego distribuirla.
- 4 Distribución**  
La distribución se realiza a través de estaciones de rebombeo.
- 5 Recolección**  
Con la red de alcantarillado transportamos las aguas negras que salen de la vivienda.
- 6 Saneamiento**  
El agua llega a plantas de tratamiento donde es procesada y se regresa limpia a su ambiente natural.

## Infraestructura para la operación de servicios

**AGUA POTABLE**



**221** Pozos de Captación



**80** Estaciones de re bombeo  
Agua Potable



**3** Plantas de Ósmosis Inversa



**10** Sistemas de Cloración



**+3,188** km de Red para la  
Conducción y Distribución de Agua



**AGUA RESIDUAL**



**2,099** km de  
Red de Drenaje Sanitario



**14** Plantas de  
Tratamiento Residual



**95** Cárcamos de re bombeo  
de Agua Residual



**1** laboratorio de Agua Potable y  
Residual con Certificado ISO 9001:2015



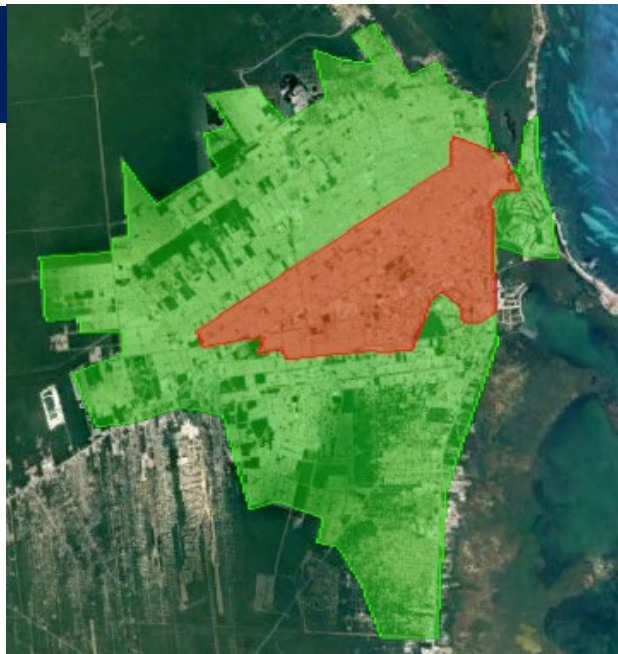
**1** Laboratorio de Medidores con  
Certificado ISO 9001:2015

# 30 Años acompañando el crecimiento

## Con inversiones para atender a una población cinco veces mayor

La zona concesionada ha experimentado el mayor aumento poblacional en México de los últimos 30 años, alcanzando tasas de crecimiento superiores al 15% anual. Es decir, se pasó de atender una población de 257 mil habitantes en 1993 para alcanzar 1,410,700 habitantes al cierre de 2024. Con el incremento en cobertura, el número de tomas servidas se multiplicó más de 13 veces, pasando de 36 mil a 477 mil en el mismo periodo.

Aguakán durante el 2023, tuvo solamente 89 quejas en Profeco y al cierre de diciembre de 2024 sólo 14, lo que significa a que las quejas del 2024 representaron el 0.0002% de las aproximadamente 5,700,000 boletas emitidas.



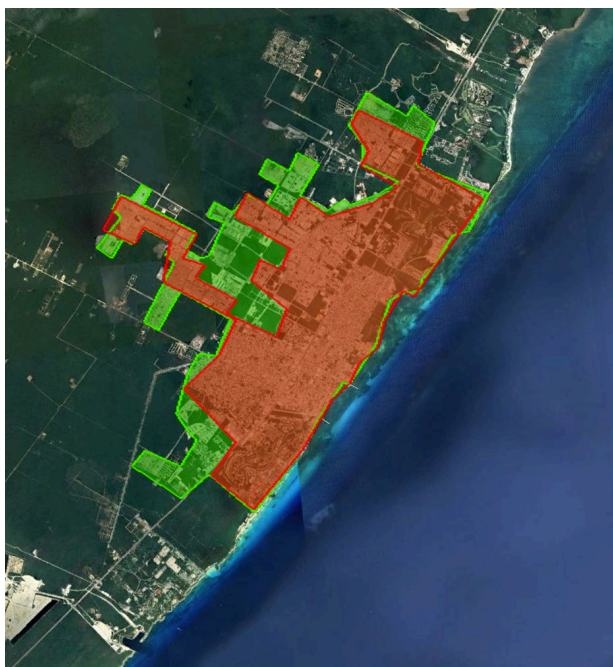
Cancún, Isla Mujeres y Puerto Morelos

### 1993

Población **257,000 hab**  
 Cobertura Agua **76%**  
 Cobertura Drenaje Sanitario **40%**  
 Cobertura de tratamiento de agua: **65%**  
 Tamaño de la red **430 km**

### 2024

Población **1,023,400 hab**  
 Cobertura Agua **100%**  
 Cobertura Drenaje Sanitario **100%**  
 Cobertura de tratamiento de agua: **99.7%**  
 Tamaño de la red **2,623 km**



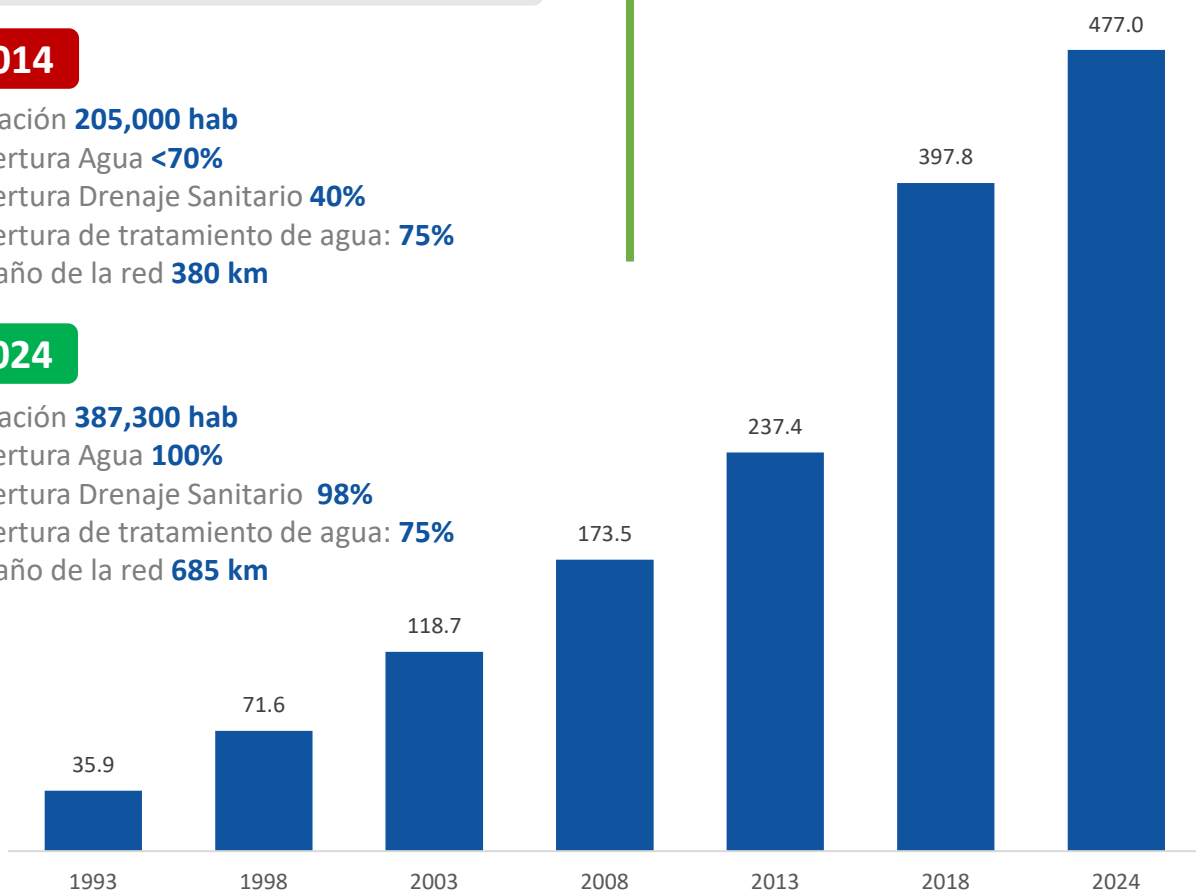
Playa del Carmen

### 2014

Población **205,000 hab**  
 Cobertura Agua **<70%**  
 Cobertura Drenaje Sanitario **40%**  
 Cobertura de tratamiento de agua: **75%**  
 Tamaño de la red **380 km**

### 2024

Población **387,300 hab**  
 Cobertura Agua **100%**  
 Cobertura Drenaje Sanitario **98%**  
 Cobertura de tratamiento de agua: **75%**  
 Tamaño de la red **685 km**



Número de tomas en servicio

# Inversión en Infraestructura y Medio Ambiente

## Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales

DHC Aguakán opera y mantiene el sistema de plantas más grande de la Península de Yucatán

PTAR	Capacidad Actual [lps]	Ubicación	Inauguración
Caribe	225	Benito Juárez	1993
Norte	300	Benito Juárez	2001
Norponiente 1	200	Benito Juárez	2005
Islazul	6	Benito Juárez	2009
Sur	150	Benito Juárez	2021
Norponiente 2	200	Benito Juárez	2024
Kusamil	65	Benito Juárez	2024
Paraíso	150	Benito Juárez	2025
Isla Mujeres	30	Isla Mujeres	1994
Villas Morelos 1	10	Puerto Morelos	2008
Villas Morelos 2	10	Puerto Morelos	2009
Villas Morelos 4	50	Puerto Morelos	2014
Casco Antiguo	15	Puerto Morelos	2017
Polígono 11	20	Puerto Morelos	2024
Gonzalo Guerrero	45	Solidaridad	1992
Saastun Ha	235	Solidaridad	2004
Puerto Aventuras	30	Solidaridad	2013
Cristo Rey	10	Solidaridad	2024

En 30 años de operación, DHC Aguakán ha invertido intensamente en ampliar la capacidad del sistema y su área de servicio siempre con un cuidado estricto del medio ambiente.

Tal es el caso de las plantas de tratamiento de aguas residuales (PTARs) que pasaron de tener una capacidad instalada de 220 litros por segundo (lps) en 1993, a un total de 1,371 lps actualmente.



A la par del crecimiento, DHC Aguakán implementó tecnología en sus trenes de tratamiento de agua y lodos, con remoción de nutrientes y digestión anaeróbica de lodos, lo que produce agua de mejor calidad, reduciendo el impacto energético y ambiental.

1990s: PTAR Caribe (Cap. 150 lps)

Primera gran planta en la zona urbana.

En las planta Norponiente 1 (cap. 200 lps) y planta Sur (cap. 150 lps) se invirtieron 335 millones de pesos para renovar la infraestructura y prepararse ante la nueva norma federal de la Secretaría de Medio Ambiente, que exige los estándares más altos del calidad en México, en la región en la que opera la concesionaria.



2024: PTAR Norponiente (Cap. total 400 lps)

Primera planta en incorporar generación renovable a partir de materia orgánica y paneles solares.

# Inversión en Infraestructura y Medio Ambiente

## PTAR Sur (Cap. 150 lps)

Garantizando el crecimiento en la zona Sur de Cancún.



En 2024 DHC Aguakán puso en marcha la planta de tratamiento Norponiente 2 (cap. 200 lps), en 2025 se inaugurará la planta Paraíso (cap. 150 lps), representando una inversión de 586 millones de pesos. Dichas plantas contarán con el aprovechamiento de materia orgánica para generar su propia energía eléctrica y minimizar el impacto al medio ambiente.

## Construcción PTAR Paraíso (Cap. 150 lps)

Nueva planta para la zona norte de Cancún



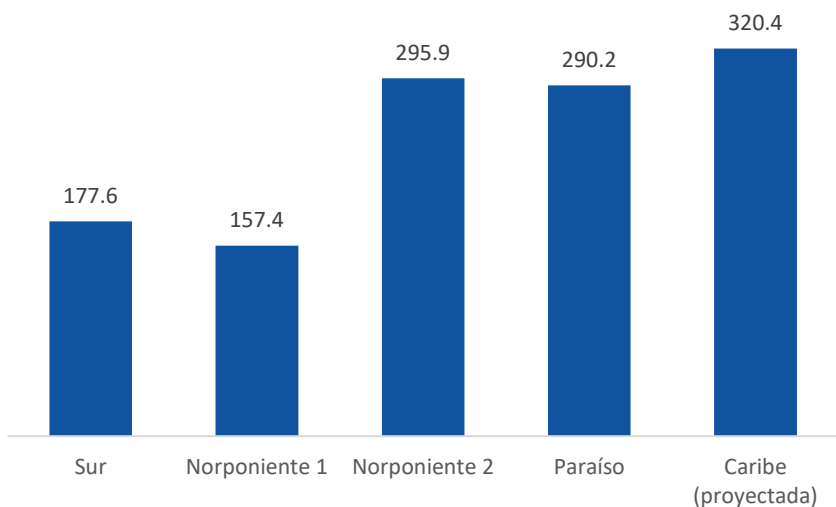
## Construcción PTAR Norponiente 2 (Cap. 200 lps)

De las más eficientes en México; diseñada para la nueva Norma



Asegurando el saneamiento para las futuras generaciones, se tiene programado invertir 320 MDP para la construcción de la nueva Planta Caribe (150 lps). Con estas acciones DHC Aguakán contará con 5 grandes plantas tratando más de 800 lps al más alto nivel de calidad para el cumplimiento de la NOM-001-SEMARNAT-2021.

Inversión en Plantas de Tratamiento (MDP)



## Uso de Energías Limpias

Aguakan lidera el sector en materia de uso de energías limpias. Con la entrada en operación de 3 centrales de generación fotovoltaica, Aguakan es el organismo de aguas con mayor capacidad instalada en generación solar con 1.8 MWp.



Instalación solar en PTAR Sur



Instalación solar en PTAR Norponiente

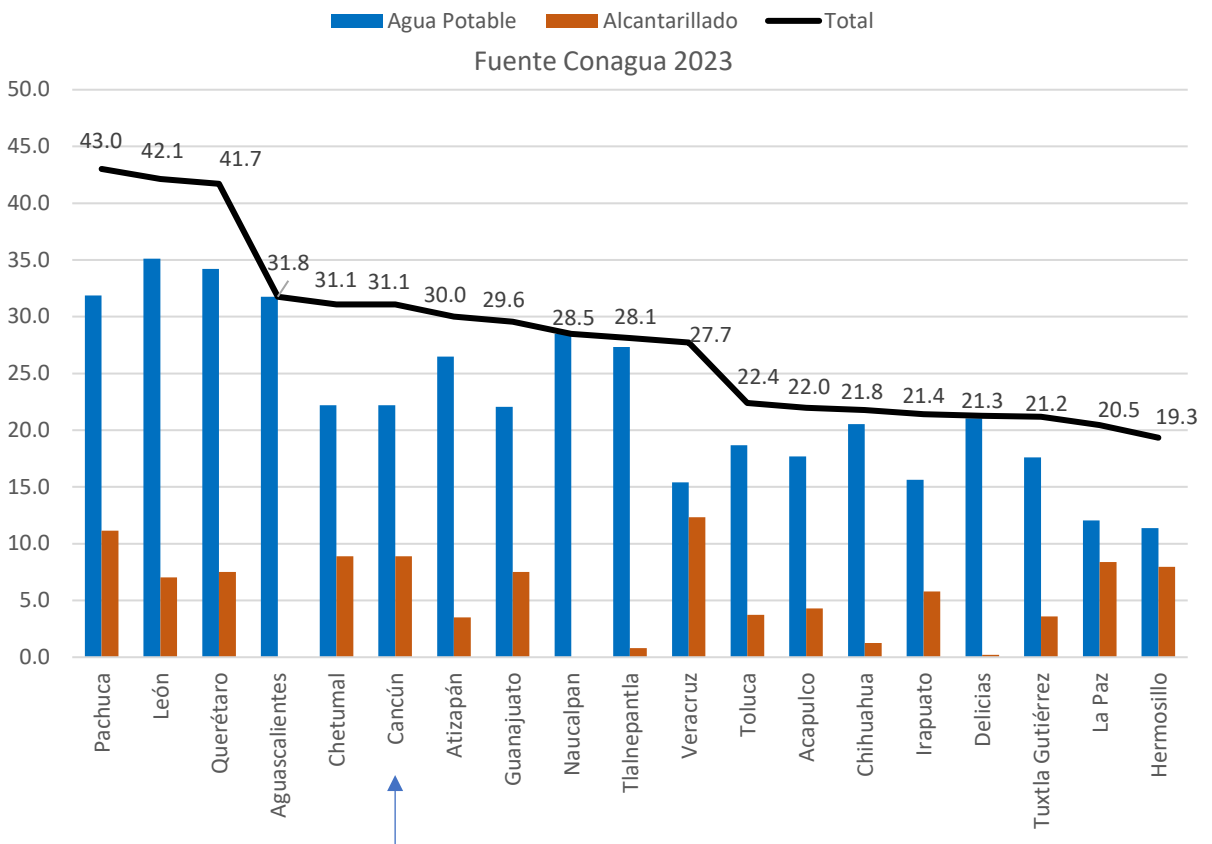


Instalación solar en PTAR Norte

Las líneas estratégicas que seguimos como Empresa Socialmente Responsable para gestionar nuestro impacto ambiental son: inversiones en innovación y tecnología para optimizar los procesos y garantizar el cumplimiento normativo; monitoreo constante de la eficiencia energética; mejora del plan de manejo de residuos y capacitación constante para nuestro equipo de colaboradores.

# UN ESQUEMA TARIFARIO BALANCEADO

El esquema tarifario garantiza la cobertura del costo operativo, incorporando el costo eléctrico y favoreciendo la realización de las inversiones que el crecimiento demanda. Las tarifas aplicadas mensualmente por Aguakan, son las mismas que se utilizan para todo el estado de Quintana Roo y son aprobadas por el Congreso del Estado.



El 69% de los usuarios de Aguakan se ubican por su consumo, en el rango más bajo de la tarifa doméstica, es decir, \$272 pesos mensuales por el servicio (diciembre 2024) lo que incluye agua potable, drenaje sanitario y saneamiento, a diferencia de algunos municipios o estados, donde la tarifa no incluye estos dos últimos conceptos y cuenta además con un subsidio.

## APOYO SOCIAL USUARIOS

### BRIGADA NO MÁS FUGAS

Más de 5,304 beneficiados anuales y millones de litros de agua ahorrados.



Programa gratuito que consiste en brindar atención a los clientes domésticos de Aguakán cuando se detecta un consumo del servicio de agua potable por encima del promedio registrado debido a una posible fuga.

De esta forma los usuarios pueden realizar las reparaciones necesarias para evitar desperdicio de agua y un aumento de costo.

### ADULTOS MAYORES Y POBLACIÓN EN CONDICIONES PRECARIAS

El programa de apoyo a los adultos mayores y población en condiciones precarias fue diseñado para ayudar a quienes más lo necesitan como parte de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

**1,574**  
Beneficiados en 2024



**\$2.3**  
Millones de pesos en apoyos

### COMPROMISO COMPARTIDO

EL PROGRAMA DE AGUAKÁN PARA HACER BORRÓN Y CUENTA NUEVA

**3,500** Beneficiados desde su arranque con la condonación de más de

**\$39** Millones de pesos de su deuda histórica.



# COLABORADORES

Creemos firmemente que las personas son lo más importante y que nuestra responsabilidad además de ofrecer servicios de calidad, también es velar por el bienestar de nuestros 1,500 colaboradores.

Tenemos firmados convenios con 13 Universidades del Estado y del País con Becas Académicas para ellos y sus familias.

En Aguakán se da apoyo a las economías locales, a la igualdad de oportunidades, se respetan los derechos humanos y se tiene acercamiento a las comunidades.

**22,500**

Horas de capacitación impartidas en 2024

**453**

Cursos con temáticas Humanistas, Sociales y Técnicos.

DHC ha fomentado la Educación Media Básica y Superior entre sus colaboradores, destacándose con más de 60 graduados en Primaria, Secundaria, Bachillerato, Licenciatura y Postgrado.



## SEGURIDAD e HIGIENE

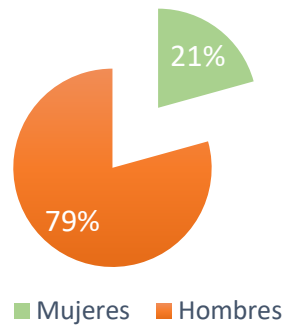
Sabemos que la seguridad es lo más importante, por lo que salvaguardamos la integridad de nuestros colaboradores a través de la implementación de un sistema de gestión de riesgos y salud ocupacional que contempla diferentes situaciones de emergencia. Asimismo, damos cumplimiento con todos los requisitos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

En el 2024, con el apoyo del IMSS, se realizó la Campaña de Vacunación Invernal, participando 963 colaboradores en los 4 Municipios y se aplicaron 896 vacunas de Influenza y COVID.

Durante el año 2023, se realizó el Primer Congreso Interno de Salud Mental en DHC, contando con más de 12 Asociaciones con amplia experiencia en el tema.

Reconocimientos: Durante el 2024, como ESR, se dio cumplimiento en tiempo y forma al Dictamen del IMSS y se obtuvo el Reconocimiento de INFONAVIT de "Empresa de 10". Certificaciones: Por tercer año consecutivo, GMD y Empresa Filial DHC, refrenda la Certificación GPTW "Great Place to Work", destacándose como uno de los mejores lugares para trabajar en México.

Con la participación activa de sus colaboradores en la Encuesta con un 99.25% y una Cultura Solida Laboral, con Políticas Corporativas, prácticas culturales, deportivas y de salud. Con estrategias de comunicación interna, equidad, salario emocional y desarrollo profesional.



Así como Talleres de Complemento para la Vida Laboral y Personal de nuestros Colaboradores: Computación, Idioma Inglés y Ortografía.

Talleres de Liderazgo: Para fortalecer las buenas prácticas de Cultura y Alineación, en DHC, se impartieron durante el 2024, 4 Talleres de Liderazgo Humanístico con una participación de 148 Mandos Medios.

**Great Place To Work®**

**Certificada**  
ENE 2024 - ENE 2025  
México™

**OBTUVIMOS LA CERTIFICACION GREAT PLACE TO WORK EN 2024**

**+4,600**

Equipos de protección brindados a nuestros colaboradores cada año.

**+300**

Estudios y Dictámenes de SEGURIDAD INDUSTRIAL



# RESPONSABILIDAD SOCIAL

En Aguakán buscamos implementar acciones prácticas y sostenibles que nos permiten medir y mejorar nuestro impacto, a su vez, también contribuimos activamente al bienestar de las comunidades locales, a la preservación del medio ambiente y a la economía mexicana.

Compartimos nuestros valores con la comunidad a través de nuestros programas Sociales y de Educación Ambiental, diseñados para niños desde preescolar hasta jóvenes universitarios, adultos mayores y colaboradores de las empresas a quien se imparte educación y capacitación.

**+33Mil**

Participantes en 2024 de las actividades de responsabilidad social.

**+30**

Aliados para lograr un impacto social, real y positivo.

La preservación del medio ambiente es una de nuestras más grandes responsabilidades, es por ello que realizamos eventos y actividades de educación ambiental en favor del cuidado del agua.



Creemos que las empresas tienen la responsabilidad de contribuir a la sociedad y en Aguakán lo hacemos a través de una relación estrecha y positiva con las comunidades a las que servimos.

Queremos ser un Agente de cambio positivo en el entorno en el que tenemos presencia y promover prácticas sostenibles, éticas, y el apoyo a causas sociales y ambientales.

Además, una comunidad fuerte y comprometida nos permite identificar oportunidades de negocio y posibles alianzas.



**Gira del Agua**  
733 participantes



**Sociales**  
20,884 participantes



**Ambiental**  
3,729 participantes



**Puertas Abiertas y Educación Ambiental para adultos**  
987 participantes



**Otras actividades**  
20,286 participantes

En Aguakán obtuvimos por sexto año consecutivo el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), que el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE), otorgan como reconocimiento a empresas por su participación e impulso en acciones a favor de la comunidad y del medio ambiente.

Este es un reconocimiento para Aguakán por sus iniciativas de conservación del medio ambiente y cuidado del agua, así como por la participación de sus trabajadores en diferentes actividades, por ejemplo, en talleres de sustentabilidad, eventos deportivos y sociales, entre otros.



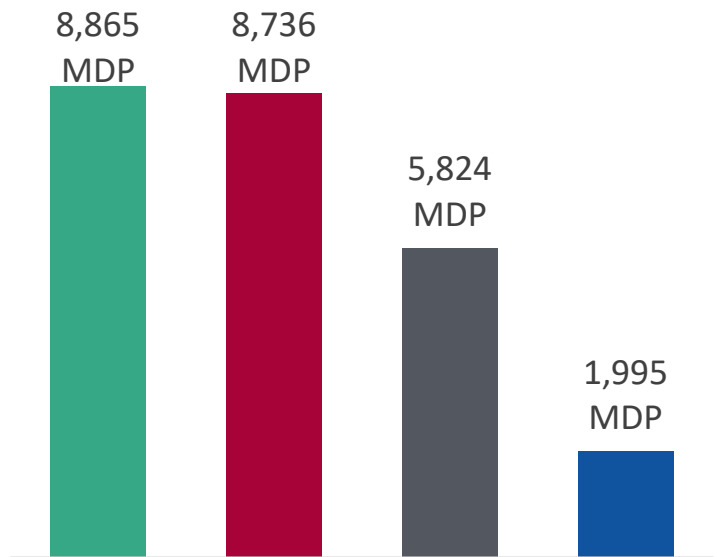
# Un modelo exitoso en la provisión del servicio de Agua Potable y Saneamiento

Gracias a este modelo de asociación público-privada, se han alineado los objetivos entre empresa y estado, permitiendo desarrollar la infraestructura necesaria para una región que ha crecido más del doble de la media nacional y que recibe a más de 23 millones de turistas por año.

Durante su operación DHC Aguakán, ha invertido a pesos de diciembre 2024, \$8,865 millones de pesos para ampliar la infraestructura, optimizar los servicios y atender a la ciudadanía.

Se ha pagado al Gobierno Estatal 8,736 millones de pesos por concepto de contraprestación y derechos a Conagua, en adición a los impuestos federales y locales pagados por Aguakán que ascienden a \$5,824 millones de pesos en números reales a 31 de diciembre 2024.

Los dividendos totales recibidos hasta esta fecha por los accionistas de Aguakán son la cantidad de \$1,995 millones de pesos en números reales al 31 de diciembre del 2024. Es decir, entre contraprestaciones, impuestos e inversiones a la red, el Gobierno ha recibido 12 veces lo que los inversionistas en dividendos.



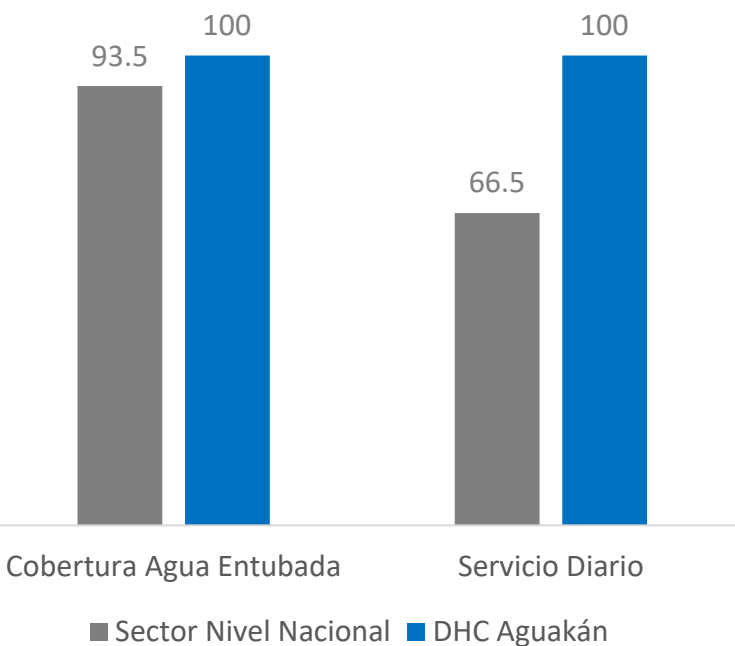
Inversiones Contrap. y Impuestos Dividendos Conagua  
Inversiones, contraprestación y derechos a Conagua, impuestos federales y locales y pago de dividendos durante la operación

Aunado a la inversión necesaria para el crecimiento, se ha invertido en mejorar el nivel de servicio en la zona concesionada, superando de forma considerable la media nacional.

De acuerdo con la Comisión Nacional del Agua, un 93.5% de la población cuenta con servicio de agua entubada, pero sólo un 66.5% recibe el servicio diariamente. En contraste, DHC Aguakán ofrece una cobertura del 100% brindando un servicio diario a todos sus usuarios.

En materia de saneamiento, se han construido plantas para tratar el 100% de las aguas residuales y lograr así el cumplimiento de las normas más exigentes a nivel nacional. Gracias a la continuidad que ofrece el modelo de concesión, se ha asegurado también que dichas inversiones operen y no sean abandonadas como sucede en muchas instalaciones del país.

El enfoque y los recursos de la iniciativa privada y el trabajo en conjunto con el gobierno local, que funge como ente regulador, han hecho de este proyecto, un ejemplo de éxito en materia de participación público-privada.



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares

# 30 AÑOS CRECIENDO JUNTOS

**1990 - 1993:** Construcción y operación del acueducto de 32 pulgadas para duplicar el suministro de agua en Cancún.

**1993:** Inicia el contrato de concesión para la prestación de los servicios de agua potable, drenaje sanitario y saneamiento.

**2000:** En el mes de mayo, inicia operaciones la Planta Norte con capacidad de 200 lps.

**2001:** Inicia la construcción del Acuaférico, infraestructura esencial para el suministro de Cancún.

**2005:** En el mes de mayo, inicia operaciones la Planta Norponiente.

**2006:** DHC-Aguakán recibe la certificación ISO 9001 para su laboratorio de medidores.

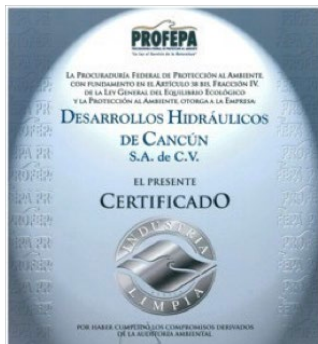
**2007:** El 23 de enero, la PROFEPA otorga a DHC-Aguakán el Certificado de Industria Limpia.

**2010:** Construcción del 1er módulo en Planta Sur con capacidad de 200 LPS.

**2011:** Ampliación de la Planta de tratamiento de aguas residuales Norponiente con 200 LPS.

**2014:** Construcción de red de agua potable para dotar al Polígono Paraíso con una inversión de M\$36.7

**2015:** Inicia la Operación en el Municipio de Solidaridad.



**2017:** DHC-Aguakán Construye dos Plantas Desalinizadoras con capacidad de 50 LPS y con inversión superior a los M\$85 en Solidaridad.

**2018:** Inicia en Puerto Aventuras la construcción de la 3er Planta Desalinizadora que contribuye a la ampliación del servicio para más de 16 mil habitantes.

**2018:** Se invierten más de M\$27 en la introducción de 12mil metros de tubería para drenaje en zona ejidal.

**2020:** DHC-Aguakán mantiene el servicio durante la pandemia COVID-19, generando acciones de apoyo a la ciudadanía de los 4 municipios concesionados. Beneficios y Programas Solidarios.

**2021:** Implementación Energías Renovables como Paneles Solares en varias plantas de aguas residuales.

**2022:** DHC-Aguakán realiza su 1er emisión de un bono azul por M\$1400, siendo la primera emisión de este tipo en el mercado mexicano. Recursos para financiar proyectos que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) especialmente al 06 de Agua y Saneamiento.

**2023:** DHC-Aguakán obtiene su 6ta certificación como Empresa Socialmente Responsable y logra por 3ra ocasión el distintivo Great Place To Work.

**2024:** DHC-Aguakán pone en marcha la PTAR Norponiente 2 la más moderna del Sureste mexicano