

2° Informe de acciones ante el COVID-19

06 de mayo de 2020





La salud, el bienestar de las familias y la sociedad en su conjunto se vuelve fundamental ante esta situación provocada por el COVID-19, por ello **mantener y garantizar los servicios de Aguakan a la población desde el inicio de la contingencia sanitaria** ha sido una prioridad.

Como lo he mencionado siempre, **brindar la calidad, continuidad y seguridad del servicio** es **nuestro principal objetivo** y durante el confinamiento **lo hemos logrado gracias a la implementación de un plan de acción** que nos permite realizar una gestión eficiente del agua **en los cuatro municipios donde operamos.**

Lo anterior, no sería posible sin el **esfuerzo y compromiso mostrado cada día por todos y cada uno de nuestros colaboradores**; por ello **quiero agradecer a todos** y cada uno de ellos quienes **desde casa o en campo, siguen operando.** También a **proveedores y contratistas** con quienes seguimos trabajando a diario, **siempre tomando las medidas de prevención y utilizando el equipo de protección necesario.**

Quiero agradecer también el trabajo realizado en conjunto con los Presidentes Municipales de Benito Juárez, Solidaridad, Isla Mujeres y Puerto Morelos, así como con el Gobierno del Estado, sin duda todas los acuerdos y acciones implementadas benefician hoy más que nunca a la población.

No hay duda que **estamos viviendo momentos nuevos, extraordinarios y difíciles** que requieren de un gran trabajo de nuestro equipo, apoyándonos en todo momento, pero **principalmente apoyando a quienes más lo necesitan, nuestros Clientes.**

Somos una empresa fuerte, contamos con el mejor equipo, las capacidades y la entrega necesaria para salir adelante de esta situación.

Ing. Roberto Robles
Director General de DHC-AGUAKAN

Mayo 2020



Acciones a favor de la población

- Reconexiones a familias en situación vulnerable.
- Convenios y flexibilidad de pagos
- Apoyos a clientes que se mantienen en el primer rango de consumo
- Atención permanente en el 073



Información en Medios

- Boletines
- Comunicados
- Entrevistas
- Difusión en Redes Sociales



Acciones más relevantes



Medidas de prevención e higiene

- Acciones para reforzar las medidas de higiene en CAC`s (uso de cubrebocas y careta, sanitización de superficies, etc)
- Garantía en la calidad del agua



Cuidados y apoyos a nuestros colaboradores

- Medidas adicionales para el cuidado del personal



Donativos y Acciones Sociales

- Donación de Kits en Isla Mujeres
- Entrega de Box Lunch en hospitales de Cancún
- Sanitización, explanadas hospitales Cancún y Solidaridad
- Entrega de kits en Puerto Morelos y Solidaridad

Introducción

El pasado **21 de abril** se declaró a nivel nacional el **inicio de la Fase 3** por la contingencia de COVID-19, lo que significa que estamos en una **fase de ascenso rápido en donde se acumulan gran número de casos con contagios y de hospitalizaciones a diario**. En todo el mundo se reportan ya más de **2 millones de contagios**.

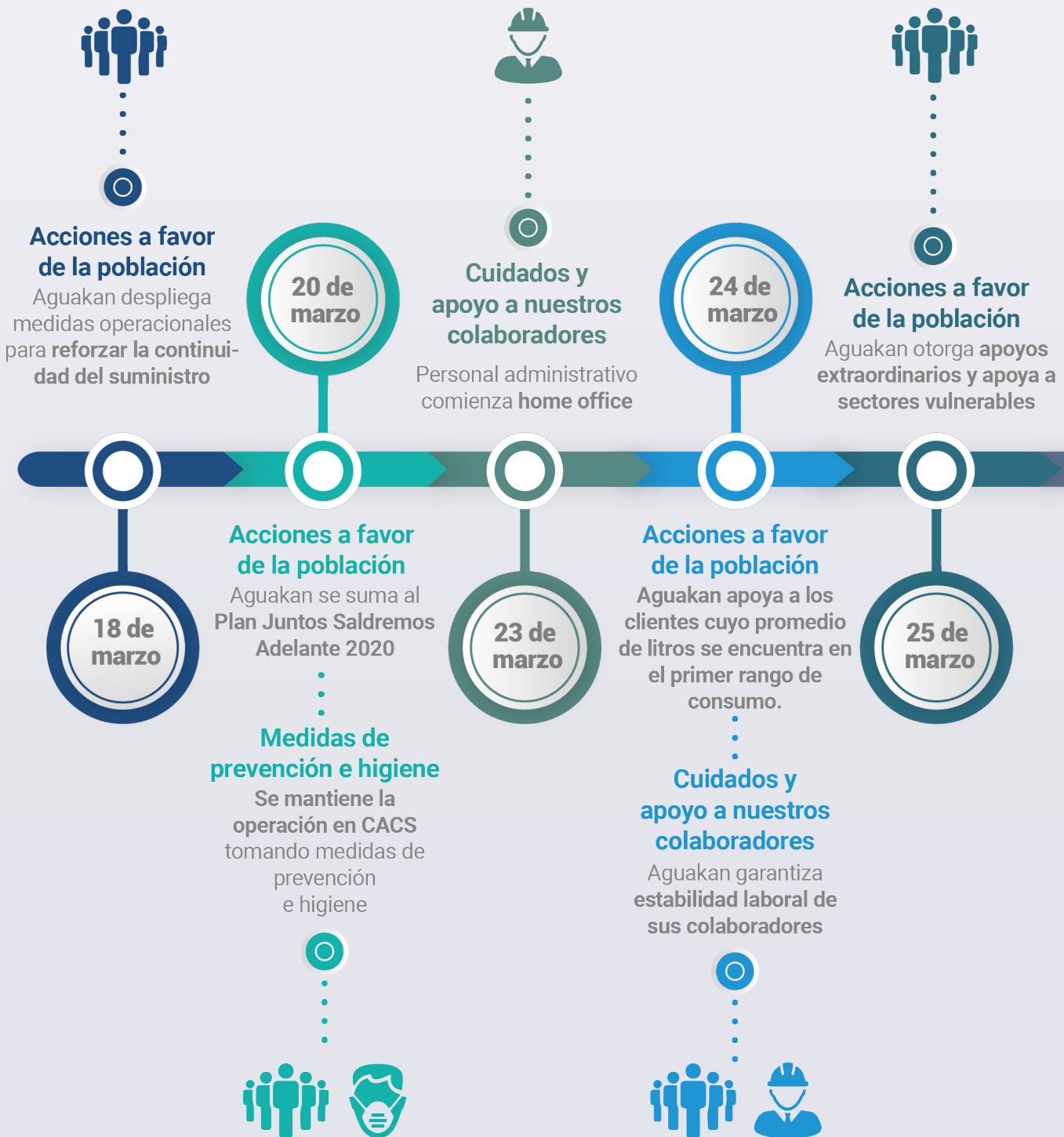
En esta fase, **reforzar las medidas de prevención es fundamental, quedarse en casa y cumplir con hábitos de higiene** como el lavado de manos y limpieza de los hogares es primordial.

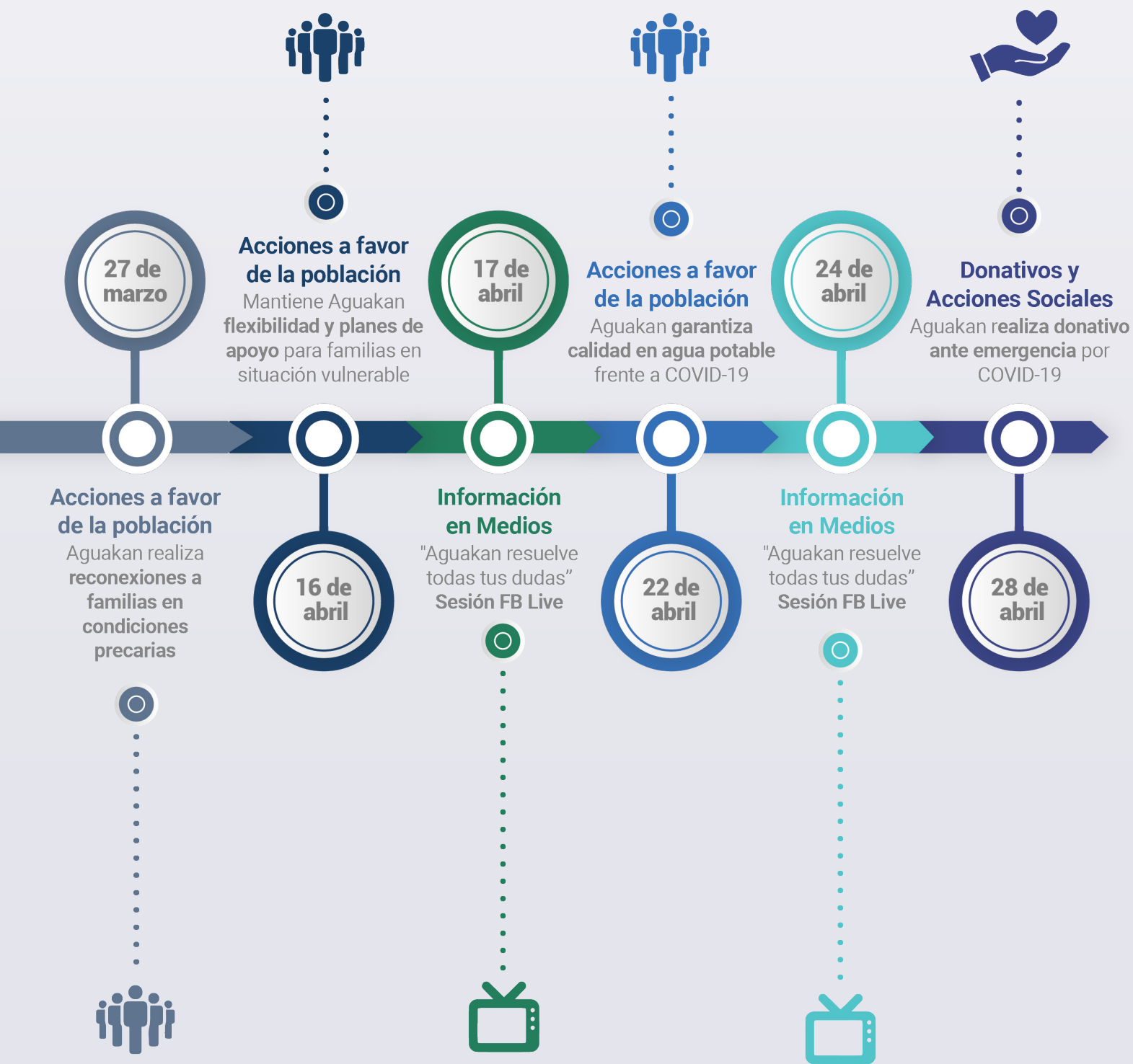
Por lo anterior Aguakan **mantiene el compromiso y acciones anunciadas desde el inicio de la contingencia** para garantizar sus servicios a la población en los 4 municipios donde operamos y trabajando en todo momento en conjunto con las autoridades de cada uno de ellos y del estado.

De acuerdo a la **Organización Mundial de la Salud (OMS)**, esta **tercera fase** ocurre cuando una enfermedad se encuentra presente **en la mayor parte del territorio nacional y la mayoría de contagios son comunitarios**.



Durante esta contingencia nos hemos enfocado en implementar acciones que apoyan y benefician a la población y nuestros colaboradores como son:





27 de marzo

Acciones a favor de la población
Mantiene Aguakan flexibilidad y planes de apoyo para familias en situación vulnerable

17 de abril

Acciones a favor de la población
Aguakan garantiza calidad en agua potable frente a COVID-19

24 de abril

Donativos y Acciones Sociales
Aguakan realiza donativo ante emergencia por COVID-19

Acciones a favor de la población
Aguakan realiza reconexiones a familias en condiciones precarias

16 de abril

Información en Medios
"Aguakan resuelve todas tus dudas" Sesión FB Live

22 de abril

Información en Medios
"Aguakan resuelve todas tus dudas" Sesión FB Live

28 de abril

Acciones a favor de la población

Desde el mes de marzo Aguakan implementó una serie de medidas para hacer frente a la contingencia derivada por COVID-19. El objetivo principal de la empresa es **mantener la operación y garantizar a toda la ciudadanía la distribución de agua potable**, así como los servicios de **drenaje y saneamiento** en los municipios de **Benito Juárez, Solidaridad, Isla Mujeres y Puerto Morelos**.

Reconexiones a familias en condiciones precarias

Hemos realizado más de **1,500 reconexiones a clientes domésticos** que contaban con adeudos previos a la contingencia. Mantenemos la realización de **convenios de pago mucho más flexibles**, para los clientes que se encuentran con adeudos anteriores a esta situación y que se han acercado a nosotros en las últimas semanas. **En los últimos días hemos realizado más de 3 mil convenios**.



Escanea este código QR para conocer el testimonio de Erika, cliente de Aguakan.

Cobertura en agua potable, alcantarillado y saneamiento

Hemos mantenido de manera ininterrumpida la operación de los servicios a la población, alineados al compromiso que tomamos al inicio de la pandemia, **Aguakan ha facturado dentro del 1er rango de consumo (entre 1 y 10.000 litros), topando en este sentido más de 2.450.000 litros**. Es decir, es líquido consumido en los hogares de los clientes domésticos, que no se les ha facturado en el mes de abril del 2020.





Apoyos extraordinarios

Brindamos apoyo para todos aquellos **clientes domésticos con adeudos anteriores, congelando cualquier costo adicional.** Durante esta emergencia queda suspendida la **colocación de limitadores del servicio de agua,** así como el cobro de costos administrativos en tanto persista la contingencia.

Favorecer a sectores de vulnerabilidad

Ayuda incondicional a cliente en condiciones precarias, personas con capacidades diferentes y adultos mayores, a quienes invitamos a que se contacten con nosotros por los canales digitales, para atender su caso de manera personal o por medio de la Línea Aguakan 073.



Atención Personalizada

Nuestros centros de atención se mantienen operando para recibir y atender de manera personalizada a todos los clientes que lo requieran, **bajo estrictas medidas de higiene y seguridad.** De igual forma **nuestra línea de Atención a clientes Aguakan opera las 24 hrs del día.** Desde el inicio de la contingencia ha atendido a más de **10,136 clientes** resolviendo y atendiendo dudas.



Donamos kits de alcohol en gel y cubrebocas, box lunch y despensas


Realizamos la entrega de alcohol en gel y cubrebocas en los cuatro municipios donde opera la concesión a todos aquellos que por necesidad aún tienen que salir a las calles, **así como box lunch para los médicos y trabajadores de la salud.**



Medidas de prevención e higiene

Los Centros de Atención a Clientes se mantienen operando con las medidas de seguridad e higiene adecuadas y en horarios especiales para brindar asesoría personalizada a todos los clientes que lo requieran, así como para la recepción de pagos de aquellos clientes que estén en condiciones de hacerlo.



 Líneas de precaución para mantener la sana distancia.



Al ingresar a las oficinas a cada colaborador se le toma la temperatura, se le da cubrebocas y gel sanitizante.



Los colaboradores tienen acceso a gel sanitizante para usar después de atender a cada cliente.



Se hizo entrega de guantes.



A los clientes se le solicita que porten el cubrebocas, se les toma la temperatura, así como se les da gel sanitizante para las manos, de igual manera se les indica dónde se deben de sentar para cumplir con la sana distancia.



Se tiene un ingreso limitado a los centros de atención para cumplir con la sana distancia.



A los colaboradores se les ha entregado una máscara de protección.



Los módulos tienen su línea de precaución, así como mascarillas y guantes.

Para Aguakan garantizar sus servicios y el bienestar de las familias en esta contingencia es de gran importancia, sabemos que **con la suma de esfuerzos se podrá salir adelante de esta situación.**

Es importante señalar que **la óptima operación del servicio**, así como todos los **beneficios y flexibilidad en pagos** con los que hoy se apoya a los que más lo necesitan, **son posibles al realizar el ejercicio de pagar en el periodo correspondiente.**

Una de las principales recomendaciones para la población en esta contingencia **es lavarse las manos con frecuencia** pues es una medida básica de higiene para prevenir el contagio, para ello, es necesario que **el agua esté dentro de los parámetros establecidos** en las diversas **Normas Oficiales Mexicanas** y se garantice su uso para consumo humano.

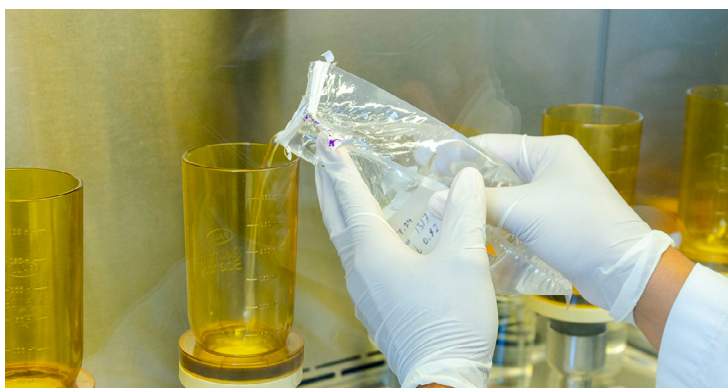
Es así como en AGUAKAN se llevan a cabo de manera mensual alrededor de **6,000 muestreos y análisis, en distintas zonas urbanas y turísticas de los municipios concesionados** para garantizar la calidad del agua que llega a cada uno de los hogares.

Calidad del agua ante la contingencia

AGUAKAN cuenta con un **Laboratorio de Control de Calidad de Agua Potable** con la certificación **ISO 9001:2015** y trabaja en estrecha colaboración con la **Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS)**, realizando muestreos de manera conjunta en diferentes zonas de las ciudades donde tiene presencia.

Como recurso esencial, todos los procesos y operaciones que conllevan a la gestión del agua no solo terminan con dotar del servicio a la población, sino también en garantizar los **niveles de salubridad a la comunidad** a través del **correcto saneamiento de las aguas residuales** y así mantener la calidad de vida en tiempos del COVID -19.

Cuidar el servicio y el bienestar de las familias en esta crisis de salud son prioridades para AGUAKAN, por ello además de garantizar la calidad del agua que llega a los hogares, nos hemos comprometido con la población para dar mayores apoyos a la economía de las familias, mediante el establecimiento de convenios y planes de pago flexibles, durante la contingencia.



Escanea este código QR para conocer más sobre nuestro Laboratorio de Calidad y los apoyos de Aguakan durante la contingencia por COVID-19

Cuidado y apoyo a nuestros colaboradores

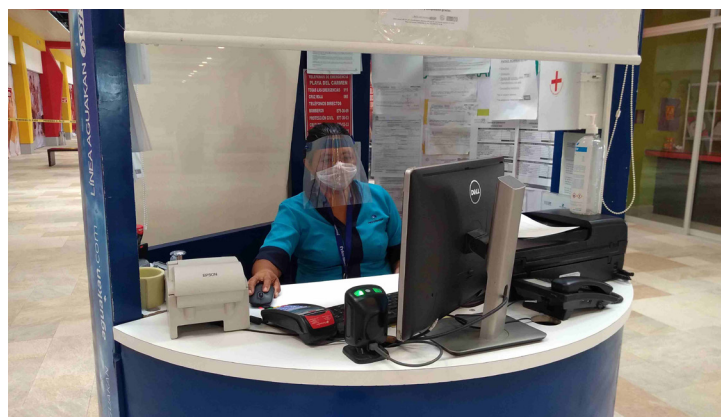
Las acciones desarrolladas en Aguakan, impulsadas por el área de **Seguridad Industrial y Recursos Humanos**, han anticipado siempre la seguridad de todos los colaboradores y proveedores, siguiendo en todo momento las recomendaciones de las autoridades:

Desde el primer momento se definió un plan de contingencia mismo que se actualiza en función de la evolución de la crisis, así como de las necesidades internas, **privilegiando en todo momento la salud de los trabajadores.**

Mantenemos un extenso protocolo de medidas sanitarias de acuerdo a la **Secretaría de Salud** dirigidas a la protección de todos nuestros **colaboradores, clientes y proveedores**, como son:



- Nuestros colaboradores **mayores de 55 años** y **mujeres embarazadas** se encuentran **laborando desde su casa**, ya que este sector de la población es el más vulnerable a este virus.
- A partir del **lunes 23 de marzo**, parte del **personal administrativo en coordinación con sus superiores se encuentran desempeñando sus labores desde casa**, evitando el traslado a las oficinas y reduciendo el número de personas expuestas.
- **Diferentes departamentos** de la empresa comenzaron a **trabajar por turnos** para evitar la concentración de personal en las oficinas y prevenir algún tipo de contagio.
- **En toda la compañía se toma la temperatura al ingreso a las oficinas**, además contamos con **cubre bocas** y **alcohol en gel** en especial para nuestros Centros de Atención a Clientes.



Donativos y Acciones Sociales

Aguakan realiza donativos ante emergencia por COVID-19

Se realizaron donativos de **kits de cubrebocas y gel antibacterial**, en los municipios de **Isla Mujeres, Puerto Morelos y Solidaridad** que serán destinados para todo el **personal operativo como la policía municipal, tránsito, bomberos, personal médico y voluntarios** que trabajan directamente con la población en los municipios.

Asimismo, entregamos de manera gratuita en el **Hospital General Zona 3 del IMSS** y en el **Hospital General de Cancún "Jesús Kumate Rodríguez"**, Box Lunch para doctores, enfermeras y personal médico que labora de manera incansable todos los días, para atender la crisis sanitaria en el municipio de Benito Juárez.



Aguakan realiza sanitización de espacios públicos ante el COVID-19

Se realizó la **sanitización de las explanadas** del **Hospital General de Cancún "Jesús Kumate Rodríguez"** y el **Hospital General de Playa del Carmen**, abarcando una superficie de más de **3,000 m²**.

En esta actividad unimos esfuerzos con la **Alianza para la Responsabilidad Social en México (ALIARSE)** y **CEMEX**, como permanente colaboración.

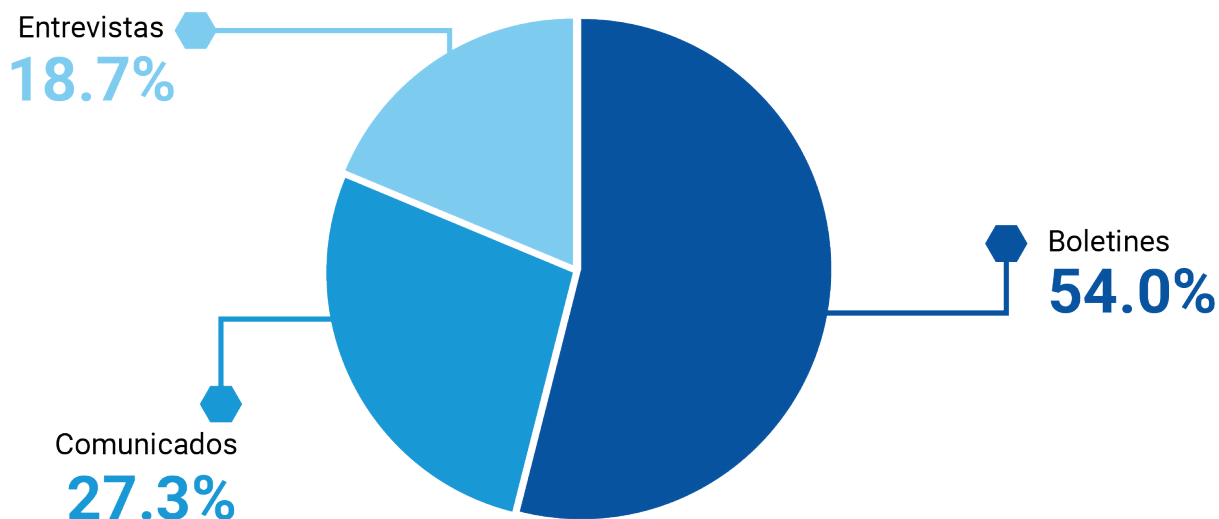


Información en Medios

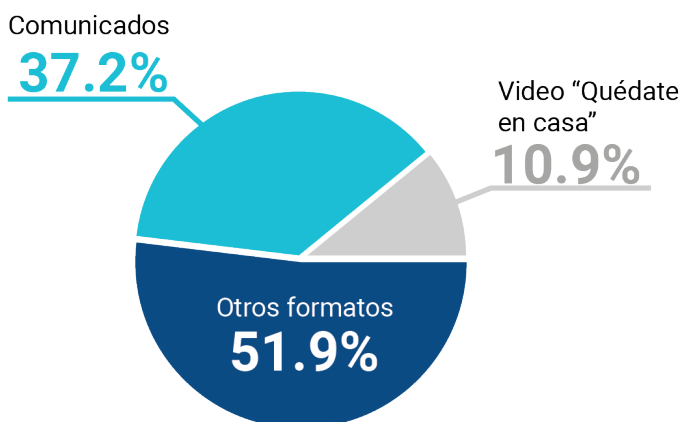
Mantenemos y reforzamos una **información constante con nuestros clientes y colaboradores** mediante múltiples acciones en **distintos canales** para brindar comunicación precisa y oportuna. **En los últimos 40 días hemos impactado a más de 3.9 millones de personas.**

Hemos abierto más canales de comunicación con la población **para que nuestros mensajes lleguen de manera efectiva, informen y concienticen** sobre lo que sucede desde Aguakan.

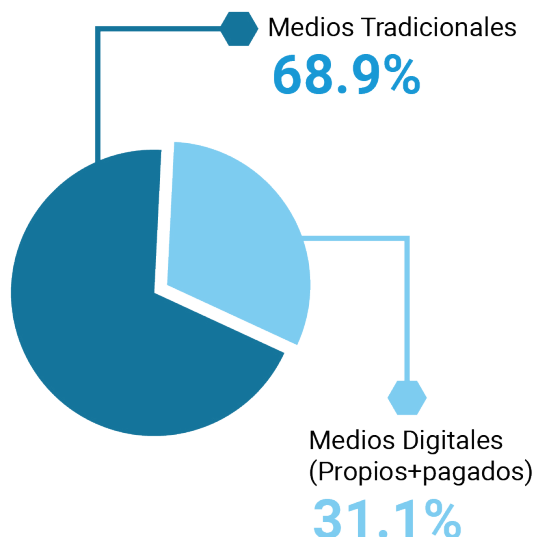
Formatos:



Redes Sociales:



Impactos totales:





ANEXO
COVID-19

COVID-19, Clima y Medio Ambiente



Algo bueno ha traído el COVID-19 al mundo, un respiro al planeta, a la naturaleza y al medio ambiente.

Ya se vio en China. Y ahora también en Europa y España: **la reclusión y la minimización** de las actividades comerciales y el transporte debido al estado de alerta **han supuesto una disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero**, sobre todo de la industria y del transporte por carretera. **En el corto plazo, esto es una buena noticia para la consecución de los objetivos de mitigación de gases de efecto invernadero (GEI).**

De forma similar, la contaminación atmosférica en nuestras ciudades se ha reducido, tanto en China como en Europa. **Cabría esperar que este hecho redunde positivamente en la salud de las personas** que habitan estos núcleos, normalmente sometidas a altos niveles de contaminación.

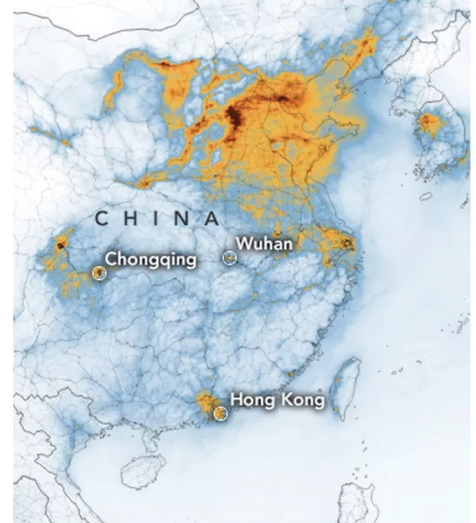
Cuando esta situación pase, problemas como el **cambio climático, la contaminación atmosférica** en las grandes ciudades o la **pérdida de biodiversidad** seguirán siendo **desafíos de enorme magnitud**, frente a los que se deben proponer medidas también urgentes.

No se puede perder otra oportunidad de acercar a la ciudadanía las consecuencias de nuestras decisiones y hábitos cotidianos. **Cómo nos movemos, como usamos el agua, cómo trabajamos, y cómo nos alimentamos** influye profundamente en problemas medioambientales de enorme calado, tiene repercusiones socioeconómicas graves y una incidencia transversal.

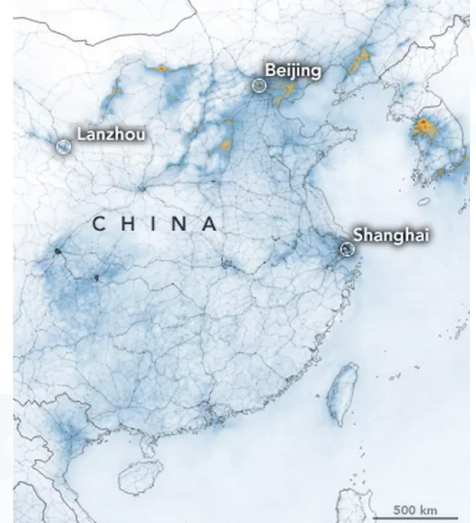
Seguramente esta crisis supondrá nuestra entrada en una madurez como sociedad sin demasiados precedentes cercanos en el tiempo.



Antes de la cuarentena



Durante de la cuarentena



Densidad de CO₂



Muy probablemente esté naciendo una conciencia de la colectividad y la corresponsabilidad social determinantes para encarar los muchos desafíos que nos quedan por enfrentar como sociedad en las próximas décadas. Las muestras de generosidad, el apoyo mutuo, la importancia y puesta en valor de servicios públicos esenciales como la sanidad, la educación y la investigación son signos del cambio.



Tendremos que reafirmarnos en la urgencia de reducir la emisión de Gases de Efecto Invernadero para frenar un cambio climático que ya causa el sufrimiento de muchos seres humanos en el planeta. Un cambio climático que también puede acelerar la llegada de enfermedades como la que estamos sufriendo.



Habremos de recordar que, **si seguimos presionando los ecosistemas naturales** con un consumo exacerbado de recursos y territorio, **podemos acercarnos a focos de contagio**. Podemos perder la capacidad de resistir el embate de eventos climáticos extremos. **Perderemos, en definitiva, nuestra resiliencia como sociedad.**

“Debemos tener coraje y atrevernos a pensar de manera diferente para resolver nuestros nuevos desafíos. Necesitamos un futuro verde y en paz”
Greenpeace



Fuente:
<https://www.ambientum.com/ambientum/medio-natural/covid-19-y-sostenibilidad-medioambiental.asp>

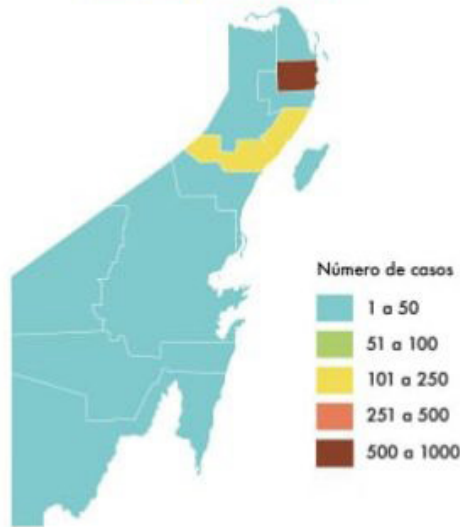


COVID-19

QUINTANA ROO

Comunicado Técnico Diario 05/05/2020 | 12:00 horas

Mapa de Quintana Roo con los casos positivos por COVID-19



952 CASOS NEGATIVOS

128 CASOS EN ESTUDIO

956 CASOS POSITIVOS

457 RECUPERADOS

STATUS:
 160 aislamiento social
 195 hospitalizados
 144 defunciones

POSITIVOS POR SEXO:
 349 mujeres | 607 hombres

MUNICIPIOS	POSITIVOS	DEFUNCIONES	RECUPERADOS	RECUPERADOS		
				GRUPO DE EDAD	M	H
BACALAR	1	0	1	0 a 4	0	3
BENITO JUÁREZ	723	106	357	5 a 9	1	1
COZUMEL	22	7	12	10 a 14	2	0
FELIPE C. PUERTO	4	1	1	15 a 19	1	2
ISLA MUJERES	6	0	1	20 a 24	5	7
JOSÉ M. MORELOS	3	1	1	25 a 29	19	18
LÁZARO CÁRDENAS	4	0	0	30 a 34	20	35
OTHÓN P. BLANCO	24	5	10	35 a 39	32	52
PUERTO MORELOS	2	0	0	40 a 44	30	57
SOLIDARIDAD	155	22	69	45 a 49	24	37
TULUM	12	2	5	50 a 54	15	30
				55 a 59	7	22
				60 a 64	3	9
				65 a 69	4	10
				70 y más	4	7

INSTITUCIÓN	POSITIVOS	EN ESTUDIO	DEFUNCIONES
SESA	324	33	62
IMSS	566	86	75
ISSSTE	43	4	3
OTROS	23	5	4







AGUAKAN

Siempre Al Servicio de la Vida

