

# 3<sup>er</sup> Informe de acciones ante el COVID-19

21 de agosto de 2020





Hemos llegado al segundo semestre del año, todavía en semáforo naranja en el estado de Quintana Roo, y en rojo en muchos otros estados de México, debido a la contingencia del COVID-19. Apenas, con los primeros indicios de re-activación económica.

Llegar hasta este punto luego de meses muy complejos, no es más que un reflejo de que todos hemos hecho eco al llamado de la autoridad para cuidar nuestra salud. **Nos unimos en un acto de solidaridad y comunión, con el fin de protegernos todos.**

Aunado a esto, **hemos tenido que afrontar otros retos importantes.** Para muchas familias esta contingencia trajo consigo preocupación y crisis. Las pausas en las diferentes industrias implicaron que algunas personas quedaran sin empleos, y por tanto, sin ingresos seguros. Entre otras cosas, empresas y negocios se vieron obligadas a cerrar indefinidamente ante la imposibilidad de sostenerse económicamente a falta de clientes y consumidores, que por un bien común, tuvieron que quedarse en casa.

La salud y el bienestar de las familias y la sociedad en su conjunto son fundamentales ante una situación como la que hemos vivido 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.**

Lo anterior, no sería posible sin el **esfuerzo y compromiso de todos y cada uno de nuestros colaboradores;** a quienes agradezco profundamente su entrega día a día, adaptándose a las circunstancias de la “nueva normalidad” y siguiendo todos los protocolos de seguridad e higiene que se implementaron en Aguakan con el fin de darle continuidad a su trabajo desde casa, en el campo o en nuestras oficinas.



Sin duda, el primer semestre del 2020 ha sido un **periodo de retos y aprendizajes, de adopción de una nueva normalidad y de descubrimiento de lo que somos capaces de hacer, unidos siempre.** Será un año que quedará en la memoria de los mexicanos por un largo tiempo, siendo un episodio más de nuestra historia en la que estaremos ahí, acompañando a la gente hasta el final, como siempre lo hemos hecho.

**Somos una empresa fuerte, contamos con las mejores personas, el equipo, las capacidades y la entrega para salir adelante de esta situación.** Al igual que lo hemos estado en otras contingencias, esta no ha sido la excepción, y eso es porque en **el espíritu de cada uno de los que colaboramos en Aguakan** está compuesto de lo necesario para estar **Siempre, Al Servicio de la Vida.**

**Ing. Roberto Robles**  
**Director General de DHC-AGUAKAN**

Agosto 2020

# 1. Introducción

Han pasado seis meses desde que México se declarara en “contingencia”, invitando a la ciudadanía a quedarse en casa para protegerse -de alguna manera- de estar expuestos a una enfermedad que ha estado paralizando al mundo entero desde que comenzó.

En estos meses hemos sido parte de la súbita y repentina pausa de toda actividad económica, social, educativa y laboral en nuestro país, implicando por sí mismo, **todo un reto en diferentes niveles.**

Esta contingencia nos ha enseñado mucho como sociedad y, sobre todo, como humanidad. **Hemos aprendido nuevas formas de hacer las cosas:** desde trabajar en casa, aprender o tomar clases en línea, acelerar -en el ámbito tecnológico- el uso de plataformas y tecnologías para comunicarnos, incluso, **establecer otras formas de contacto.** Todo ha cambiado y esta es, por ahora, nuestra “Nueva Normalidad”.

**Estos aprendizajes tienen un infinito valor. Nos están redefiniendo. Nos han concientizado y sobre todo, nos están ayudando a progresar.**

**Como en toda máquina, cada engrane es indispensable para que funcione,** y aún con todas esas situaciones vulnerables, todos y todas hicieron lo posible para que nuestra tarea no se detenga. Diversas organizaciones, por su parte, se solidarizaron con las personas más necesitadas para brindarles un apoyo y ayudarles a hacer frente y no decaer en los momentos más difíciles.

**Aguakan hizo lo propio,** puso su granito de arena **buscando siempre el bienestar y la tranquilidad de las familias quintanarroenses.** Entendemos que la potabilización del agua, el alcantarillado y el saneamiento son servicios esenciales y fue por ello fue indispensable garantizar la continuidad de éstos en cada hogar, sin importar su situación.

Por ello, desde el inicio en el mes de Abril apoyamos a todos los clientes domésticos en mantener su consumo en promedios y de esta forma, condonamos cientos de miles de m<sup>3</sup> consumidos por las familias de los municipios concesionados, durante la contingencia se ofrecieron **descuentos, convenios y facilidades de pago para no generar adeudos** ni limitaciones en el servicio.

Además, se llevaron a cabo **donaciones y diversas acciones que contribuyeron a la salud y a la seguridad de las personas, incluyendo personal médico y operativo,** quienes resultan héroes en esta larga batalla para protegerse del coronavirus. Así, nos cuidamos todos.

En el presente informe se podrán leer a detalle todas las acciones que se sumaron durante la pandemia. Se podrá conocer el impacto que tuvieron en nuestros clientes y en la sociedad, así como los datos y números generales al respecto.

# Acciones Implementadas

● Inicio  
de la cuarentena

## Marzo

### Garantía de servicio durante la contingencia

- Mantener la operación y garantizar a toda la ciudadanía la distribución de agua potable, así como los servicios de drenaje y saneamiento.
- Nos sumamos al plan “**Juntos Saldremos Adelante**”, del Gobierno del Estado.
- Establecemos **medidas inmediatas de prevención e higiene** en todos nuestros **Centros de Atención al Cliente**.
- Aguakan garantiza **estabilidad laboral a sus más de 1,200 colaboradores**.
- **Abrimos línea de Comunicación directa** con nuestros clientes a través de los **Facebook Live**.

## Abril

### Reconexiones, convenios, m<sup>3</sup> topados, donaciones

- Realizamos más de **2,500 reconexiones a clientes**.
- **En los últimos 4 meses** hemos realizado **más de 7,000 convenios**.
- **Brindamos apoyo** para todos aquellos **clientes domésticos con adeudos anteriores**, congelando cualquier costo adicional.
- **Facturamos dentro del 1er rango de consumo a más de 200 mil clientes domésticos**, topando en este sentido a más de 3,500,000 litros.
- **Garantizamos 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**.
- **Apoyo incondicional a clientes en condiciones precarias**, personas con capacidades diferentes y adultos mayores.
- Realizamos la **entrega de alcohol en gel y cubre bocas en los cuatro municipios** donde opera la concesión.

## Mayo

### Atención Personalizada y Sanitización de Hospitales

- Nuestra **Línea de Atención a Clientes Aguakan opera las 24 hrs del día**. Desde el inicio de la contingencia ha atendido a más de “100,000”.
- Se realizó la **sanitización en el Hospital Regional “Jesús Kumate Rodríguez”** en el municipio de Benito Juárez, así como en el **Hospital General Número 15 del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)** ubicado Solidaridad.

## Junio

### Portal de Pagos y Reactivación Económica “Nueva Normalidad”

- Aguakan desarrolló rápidamente y puso a disposición de sus clientes un **nuevo portal de pagos: pagos.aguakan.com**.
- Se anuncia **ampliación del plan de apoyos** con facilidades de pago.
- Aguakan desarrolla un **plan de nuevas opciones de pago para los comercios y hoteles**, para no afectar su liquidez.

## Julio

### Reforzamiento del Programa No Más Fugas y Distintivo ESR

- Reforzamos diferentes programas de apoyo como **No Más Fugas**, con el objetivo de ayudar a la economía de las familias.
- Por **tercer año consecutivo** Aguakan fue galardonada con el **Distintivo ESR®**

### Rally del Agua – Modalidad Virtual

- Adaptándose a la nueva realidad, Aguakan presenta **la doceava edición del Rally del Agua en modalidad virtual**.

## 2. Principales acciones frente a COVID-19

### Marzo: Garantía de servicio durante la contingencia.



 Aguakan implementó una serie de medidas rápidas para hacer frente a la contingencia con el objetivo principal de **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.



 Nos sumamos al plan **“Juntos Saldremos Adelante”**, del Gobierno del Estado.

 Establecemos medidas inmediatas de prevención e higiene en todos nuestros **Centros de Atención al Cliente**. Horarios de atención especiales para Adultos Mayores y Mujeres embarazadas.

 Aguakan garantiza estabilidad laboral a sus más de **1,200 colaboradores**. Personal administrativo laborando desde casa.



 Abrimos línea de Comunicación directa con nuestros clientes a través de los **Facebook Live**, a fin de resolver dudas y atender situaciones especiales. **Realizamos 3 programas en vivo**, alcanzando a más de **250,000 personas** en el municipio de Benito Juárez y **94,000 personas** en el municipio de Solidaridad.



## Abril: Reconexiones, convenios, m<sup>3</sup> topados y donaciones.



Video de cliente beneficiado por el programa de reconexiones. [Hacer clic para ver el video](#)



Video de cliente beneficiado por el programa de reconexiones. [Hacer clic para ver el video](#)

**Realizamos más de 2,500 reconexiones gratuitas a clientes domésticos** que contaban con adeudos previos a la contingencia.

**Se generaron 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 4 meses (abril-julio) hemos realizado más de 7,000 convenios.** En Solidaridad hemos aumentado hasta un 150% en cantidad de documentos firmados.

**Brindamos apoyo para todos aquellos clientes domésticos con adeudos anteriores, congelando cualquier costo adicional.** Desde el inicio de esta emergencia se suspendió la colocación de accesorios limitadores del servicio de agua, así como el cobro costos administrativos durante la fase de confinamiento.

**Facturamos dentro del 1er rango de consumo (entre 1 y 10,000 litros) a más de 200 mil clientes domésticos, topando en este sentido a más de 3,500,000 litros.** Es decir, es líquido consumido en los hogares de los clientes domésticos, que no se les facturó en los meses de abril y mayo del 2020.



 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.**

 **Apoyo incondicional a clientes en condiciones precarias, personas con capacidades diferentes y adultos mayores,** a quienes hemos visitado en sus viviendas y también a quienes no, 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.

 Realizamos la **entrega gratuita de alcohol en gel y cubre bocas 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.



## Mayo: Atención Personalizada y Sanitización de Hospitales.



 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 horas del día. Desde el inicio de la contingencia ha atendido a más de 100,000 clientes asistiendo y resolviendo dudas.

 Se realizó la **sanitización** en el **Hospital Regional “Jesús Kumate Rodríguez”** en el municipio de **Benito Juárez**, así como en el **Hospital General número 15** del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) **ubicado Solidaridad**, en colaboración con la empresa CEMEX y Aliarse por Q. Roo.

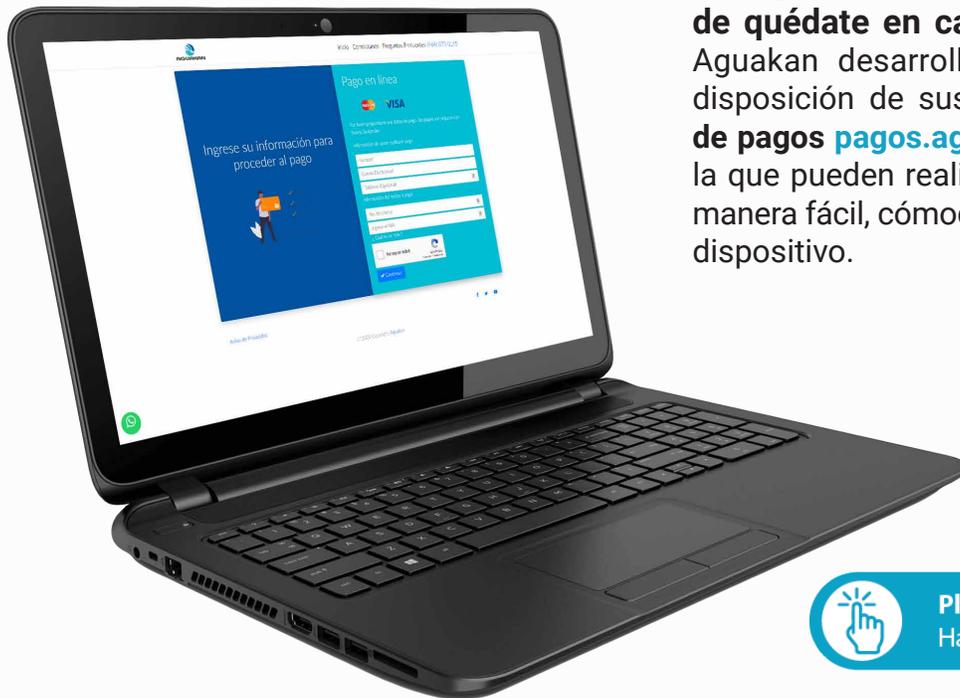


Video de sanitización de hospitales por COVID-19. [Hacer clic para ver el video](#)



## Junio: Portal de Pagos y Reactivación Económica “Nueva Normalidad”.

 Para brindar un mejor servicio y garantizar la seguridad sanitaria especialmente las de **quédete en casa** y la **sana distancia**, Aguakan desarrolló rápidamente y puso a disposición de sus clientes un **nuevo portal de pagos [pagos.aguakan.com](https://pagos.aguakan.com)**, una opción en la que pueden realizar el pago del servicio de manera fácil, cómoda y segura desde cualquier dispositivo.



**Plataforma de pago en línea Pago Express.**  
Hacer click para conocer el portal.

 Se anuncia ampliación del plan de apoyos con facilidades de pago a los clientes domésticos por un trimestre más.

Aguakan desarrolla un plan de **nuevas opciones de pago para los comercios y hoteles, para no afectar su liquidez**, ajustándose a sus medidas para que mantengan el servicio activo en sus operaciones diarias y reciban a los turistas con una excelente asistencia en esta “nueva modalidad” de reapertura gradual.



## Rally del Agua – Modalidad Virtual.



Adaptándose a la nueva realidad provocada por la propagación del COVID-19 y con el objetivo de **llevar a la comunidad un mensaje para preservar el medioambiente y promover el cuidado del agua**, Aguakan presenta la **doceava edición del Rally del Agua en modalidad virtual**.

Desde casa, **durante 4 días** amigos y familiares de más de 40 equipos se adentraron a una **competencia 100% digital** donde pusieron a prueba sus habilidades físicas, creativas y de conocimiento con actividades que destacaban un **mensaje para promover el cuidado del agua y el medio ambiente**.



	Tiempo para la actividad:  <b>3 horas</b>
	Participantes:  <b>Todo el equipo</b>
<b>6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO</b> 	



### Indicaciones:

1. Investigar en internet cómo hacer un filtro de agua en casa.
2. Identificar el material con el que cuentan en casa para su elaboración: Tierra, algodón, gravilla o piedras, carbón, una botella de plástico entre otros.
3. Documentar a través de un video el procedimiento para la elaboración del filtro, su uso, la efectividad que tiene y la importancia.
4. Compartir el video en Facebook etiquetando a Aguakan y usando los hashtags #RallyDelAgua2020 y #QuédateEnCasa.
5. Enviar captura de pantalla de la publicación como evidencia y el video solicitado a través de WeTransfer al correo [rallydelagua@aguakan.com](mailto:rallydelagua@aguakan.com)
6. Conservar el filtro para la clausura del Rally.

Material a entregar: Video de máximo 5 minutos.

Video de cierre del Rally del Agua 2020.  
Hacer clic para ver el video



## Julio: Reforzamiento del Programa No Más Fugas y Distintivo ESR.

En tiempos del COVID -19, reforzamos diferentes programas de apoyo como **No Más Fugas**, con el objetivo de **ayudar a la economía de las familias**. Mediante este programa se busca asesorar a los clientes y dar una solución oportuna a los problemas que puedan resultar por fugas no detectadas en sus domicilios, lo que representa un **importante ahorro en su economía**, además de contribuir con el combate al desperdicio de agua. Este programa está terminando su 4to año de implementación y **sólo en 2019 apoyamos a más de 6,000 clientes** con descuentos que superaron los **30 millones de pesos**.



Video testimonial del Programa No Más Fugas.  
Hacer clic para ver el video



Video explicativo del programa No Más Fugas.  
Hacer clic para conocer el portal.

Por tercer año consecutivo Aguakan fue galardonada con el Distintivo ESR® otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi), siendo el único organismo del sector hídrico en México en ostentarlo, por su compromiso en materia de responsabilidad social y ambiental.

Este año debido a la contingencia provocada por el COVID -19, el distintivo fue entregado de manera local bajo estrictos protocolos de sana distancia y medidas de higiene.



### 3. Desarrollo y lanzamiento de “Pago Express”



## Pago Express Aguakan

Realiza tu pago rápido y sencillo, sin salir de casa



Video explicativo de cómo pagar en el portal.  
Hacer clic para ver el video



**Tan sólo unas semanas después de iniciado el periodo de confinamiento** y para brindar un mejor servicio, garantizando la seguridad sanitaria y las recomendaciones emitidas por las autoridades, **Aguakan puso a disposición de sus clientes el portal “Pago Express”**, donde de manera sencilla, cómoda y segura los clientes pueden hacer los pagos correspondientes de su servicio.

Además de acceder a este portal desde cualquier dispositivo e ingresar información básica como número de cliente o NIA, esta plataforma **cuenta con la innovación de poder realizar abonos para el pago de servicio**, así como de tener los mejores controles de seguridad.

Este portal se presentó a los clientes mediante una importante campaña de difusión en medios digitales, radio y prensa, **logrando más de 1 millón de personas alcanzadas**.



Pago Express Aguakan

Realiza tu pago rápido y sencillo, sin salir de casa

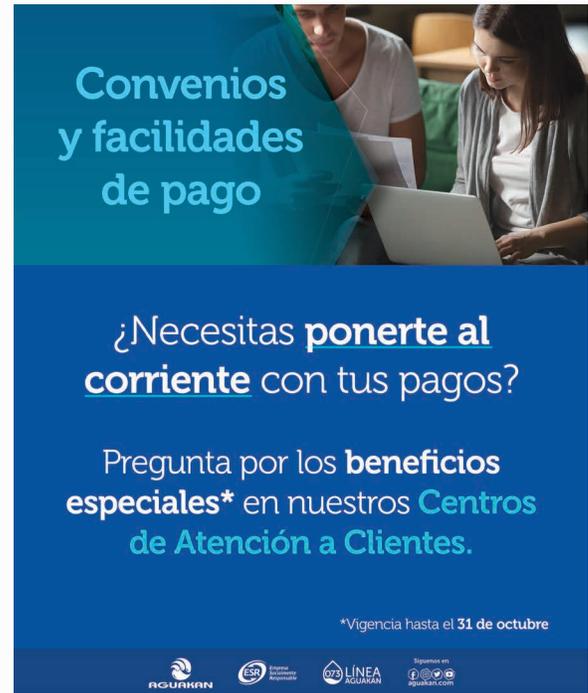


## 4. Campaña “Apoyos Aguakan – Convenios y Facilidades de Pago”

 Aguakan rediseño y puso en marcha un esquema comercial de apoyo y financiamiento para las familias quintanarroenses durante la contingencia, mismo que mantiene vigente al menos hasta el mes de septiembre, para garantizar el acceso al agua, atendiendo a las recomendaciones de las autoridades en la salud para el lavado frecuente de manos.

Desde el inicio de la pandemia en México, se duplicaron los convenios de pagos en parcialidades con todos aquellos clientes domésticos que se han acercado a la empresa para solicitarlos.

Se lanzó una importante campaña en medios (tv, radio, digital), para hacer del conocimiento de nuestros clientes, de los apoyos y beneficios que pueden obtener al acercarse a la empresa, **logrando más de 1,150,000 impactos en el primer mes.**



**Convenios y facilidades de pago**

¿Necesitas ponerte al corriente con tus pagos?

Pregunta por los **beneficios especiales\*** en nuestros **Centros de Atención a Clientes.**

\*Vigencia hasta el 31 de octubre

AGUAKAN

Te brindamos **+ de 1000** opciones para pagar tu servicio de agua.



LA REPRODUCCIÓN NO AUTORIZADA DE ESTE COMPARTAMENTO, CONSTITUYE UN DELITO EN LOS TÉRMINOS DE LAS DISPOSICIONES FISCALES.



Puedes realizar un **convenio de pago** en cualquier **Centro de Atención a Clientes**

\*Vigencia hasta el 30 de septiembre

AGUAKAN



Si te encuentras en **situación de adeudo**

Contamos con **convenios y facilidades de pago**

**¡Acércate!**

\*Vigencia hasta el 30 de septiembre

AGUAKAN



¿Necesitas ponerte al corriente con tus pagos?

**Convenios y facilidades de pago**

Acércate a cualquiera de nuestros **Centros de Atención a Clientes** y adquiere estos **beneficios especiales\*** para ti

\*Vigencia hasta el 30 de septiembre



Contamos con **convenios y facilidades de pago** que se ajustan a tus posibilidades.

**Acércate a nosotros**

\*Vigencia hasta el 30 de septiembre

AGUAKAN

## 5. Re-Apertura CAC's

Durante el mes de Junio se realizó la reapertura de todos los Centros de Atención a Clientes que permanecieron cerrados durante la etapa de confinamiento.

Se establecieron estrictos protocolos de prevención e higiene para reiniciar las operaciones, entre los que destacan:



- Letreros del protocolo de seguridad.
- Tapete sanitizante para el acceso.
- Sensores de distancia para la determinación de la temperatura corporal.
- Puertas abiertas y aire acondicionado encendido.
- Uso obligatorio de cubre bocas.
- Gel antibacterial en el acceso al local.
- Señalizaciones o marca para indicar el lugar que debe ocupar el cliente.
- Letrero de ocupación o aforo máximo del local.
- Incorporamos la colocación de barreras protectoras (acrílicos, que ya cuentan con una serie de símbolos conforme a los requerimientos y recomendaciones por el COVID).

**Desde las reaperturas se han atendido a más de 60,000 clientes.**



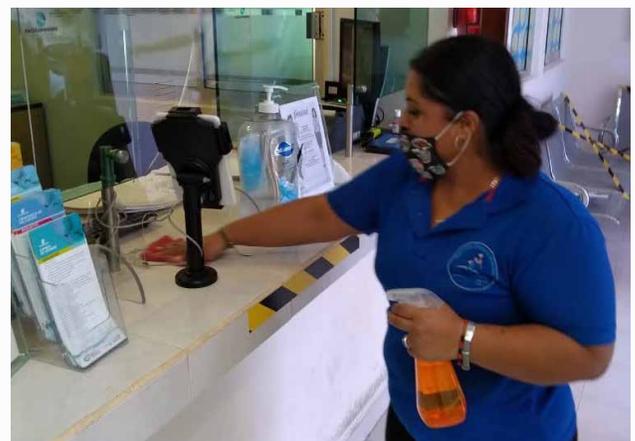
## 6. Protocolos de Seguridad e Higiene

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 ha actualizado de acuerdo a las diferentes fases de la contingencia, así como de las necesidades internas, **privilegiando en todo momento la salud de los trabajadores.**

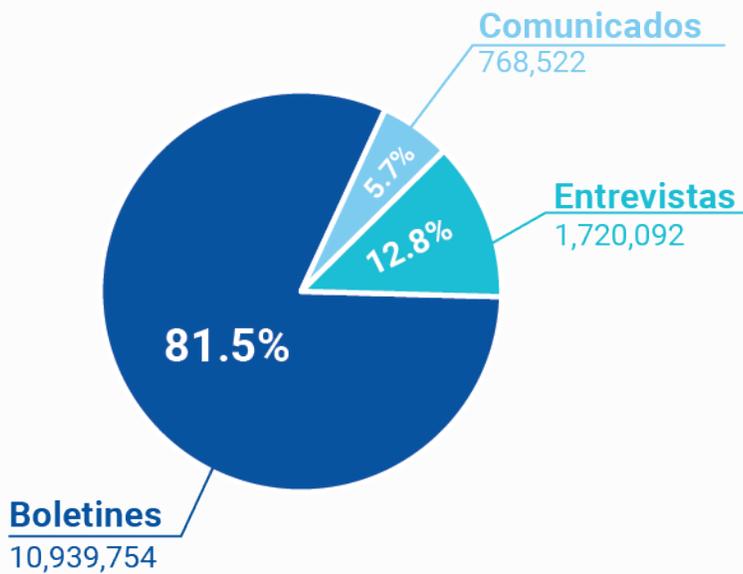
Mantenemos un **extenso protocolo de medidas sanitarias de acuerdo a la Secretaria de Salud** dirigidas a la protección de todos nuestros colaboradores, clientes y proveedores, como son:

- Colaborares 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.
- Se mantiene parte del personal administrativo desempeñando sus labores desde casa, evitando el traslado a las oficinas y reduciendo el número de personas expuestas.
- Diferentes departamentos de la empresa se mantienen trabajando 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, se colocaron tapetes sanitizantes, además de hacer uso obligatorio de cubre bocas, alcohol en gel en especial para nuestros Centros de Atención a Clientes y sanitización constantes de espacios.



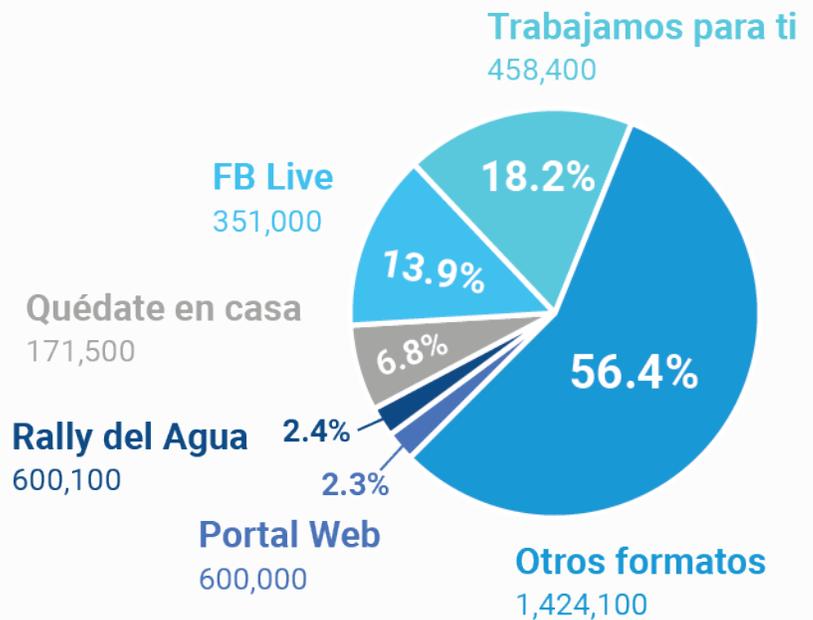
## 7. Información en Medios

### Formatos



Más de  
**13 millones**  
de impactos

### Medios digitales (Campañas)



Más de  
**2.5 millones**  
de personas  
alcanzadas en  
medios digitales

### Impactos totales



Más de  
**15.5 millones**  
de personas  
alcanzadas  
en el periodo de  
marzo a julio



# AGUAKAN

*Siempre* Al Servicio de la Vida



/DHCAGUAKAN



@DHCAGUAKAN



/AGUAKAN



@aguakan





**AGUAKAN**

