

Informe de acciones ante el **COVID-19**

03 de abril de 2020







Dotar de **agua potable, alcantarillado y saneamiento** a más de **400 mil clientes es para AGUAKAN motivo de orgullo**, pero hoy por la contingencia por el COVID-19 representa una actividad de **gran compromiso y responsabilidad**. Estamos contribuyendo desde nuestra trinchera para salir adelante de esta situación con voluntad y determinación, además de **mejorar las condiciones de vida de la población de los municipios de Benito Juárez, Isla Mujeres, Puerto Morelos y Solidaridad**.

Este tipo de contingencias nos recuerda lo relevante del **trabajo en conjunto a favor de la comunidad**, por ello respaldamos el llamado y unos sumamos al plan **Juntos Saldremos Adelante**, promovido por el **Gobernador del Estado Carlos Joaquín González**.

La naturaleza del trabajo que realizamos es fundamental en estos momentos, **nuestro equipo de colaboradores y proveedores son un pilar preponderante** para que durante todo este tiempo **no falte el agua en cada uno de los hogares**.

Como **Empresa Socialmente Responsable**, reforzamos nuestro compromiso con cada uno de nuestros colaboradores garantizando la **estabilidad de empleo y salarios**, además de otorgar las **condiciones pertinentes en lo individual y colectivo para evitar contagios**.

Sabemos la **importancia y el impacto** que representan en esta situación las **redes sociales** por ello orientamos nuestras acciones a la contención del coronavirus, **impulsando medidas de prevención e información oficial sobre el tema**.

Enfrentamos un gran reto, que nos pone a prueba en lo individual como en lo colectivo, pero tengo la certeza que saldremos adelante con paso firme y más fortalecidos.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Robles', written over a large, stylized, abstract graphic element that resembles a signature or a logo.

Ing. Roberto Robles
Director General de DHC-AGUAKAN

Abril 2020



- A más de 200.000 clientes domésticos se les está fijando la tarifa mínima, más allá de cualquier consumo.
- No cobro de m³ excedentes a clientes domésticos.

- Garantía de Suministro de Agua y prestación de todos los servicios.
- No limitación a clientes que por la contingencia no puedan pagar.

- Mayor flexibilidad en la generación de convenios de pagos, nuevas propuestas, más descuentos y beneficios.
- No cobro de gastos administrativos a clientes con adeudos anteriores a la contingencia.

- Apoyo a personas de la tercera edad, familias en condiciones precarias, personas con capacidades diferentes.



Acciones a favor
de la población



Medidas de
prevención e
higiene



Cuidado y apoyo a nuestros colaboradores



Impactos generados en Redes Sociales



- Qué es el coronavirus
- Medidas de prevención
- Lavado de manos
- Infografías



- Empleados con más de 60 años a HomeOffice
- Mujeres embarazadas
- Trabajo en Casa
- Puntos de Sanitización



- Boletines
- Comunicados
- Entrevistas
- Difusión en Redes Sociales



AGUAKAN

Introducción

Grandes epidemias en el pasado han alterado la situación del mundo e influido en el curso de la historia y el caso del COVID-19 no será la excepción. El efecto económico ya se está produciendo y aunque es pronto para saber si esta epidemia tendrá el alcance de un cambio histórico, las medidas de aislamiento y cuarentena, en todo el mundo o las consecuencias en el tejido industrial y empresarial, entre otros daños, van a suponer “pérdidas difíciles de cuantificar, con un efecto demoledor” en el comercio, los negocios o el turismo.

Desde el sur de Asia hasta África y América Latina, la pandemia confronta a los países en desarrollo con una emergencia de salud pública combinada con una crisis económica, y cada una agrava los efectos de la otra.

Hasta el **31 de marzo**, se reportaron más de **850 mil casos** de Coronavirus en el mundo y más de **42 mil muertes**.

Es momento entonces de reorganizarnos en todos los niveles y que sumemos esfuerzos entre Gobierno, Iniciativa Privada y Sociedad Civil para afrontar hoy más que nunca los efectos que dejará esta situación.

Al igual que en otras contingencias, **Aguakan como Empresa Socialmente Responsable se suma al llamado del Gobierno del Estado** así como al de los **Presidentes Municipales de Benito Juárez, Solidaridad, Isla Mujeres y Puerto Morelos**,

asumiendo el compromiso de **garantizar sus servicios a la población en los 4 municipios donde operamos**, trabajando en todo momento en conjunto con las autoridades de cada municipio y del Estado.

Durante esta contingencia nos hemos enfocado en desarrollar medidas que apoyen y beneficien a la población y nuestros colaboradores mediante las siguientes acciones:

Acciones a favor de la población



Cobertura en agua potable, alcantarillado y saneamiento

Dada la contingencia que actualmente estamos viviendo, el número de personas en los hogares podrá ser mayor al habitual, por lo tanto, **Aguakan aplicará un promedio en el consumo a más 200 mil clientes domésticos y no facturará los m³ excedentes por el tiempo que dure la contingencia.**



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 costos administrativos en tanto persista la contingencia.



Favorecer a sectores de vulnerabilidad

Ayuda incondicional a clientes 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.



Donamos un número importante de kits de alcohol en gel y cubrebocas

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.



Reconexiones a familias en condiciones precarias

Establecemos **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, estamos llegando a acuerdos con ellos para hacer la **reconexión del servicio sin costo administrativo alguno**.

Medidas de prevención e higiene

La propagación de un virus depende de factores como qué tan contagioso es, que tan susceptibles son las personas a las infecciones, el número de contactos entre las personas y la duración de esos contactos.



Se mantiene la operación en todos los Centros de Atención, Módulos y Oficinas, limitando la cantidad de clientes que ingresan dependiendo del tamaño de cada una de las instalaciones, se colocó sanitizante y alcohol en gel para el público y colaboradores, además de repartir cubrebocas, se pide mantener una distancia de metro y medio entre los clientes y el personal de atención.

Invitamos a nuestros clientes a mantener contacto directo con nosotros a través de nuestra Línea de Atención a clientes Aguakan al 073 y a realizar sus operaciones a través de nuestra aplicación oficial "Aguakan Móvil", así como hacer uso de las más de mil opciones de pago, en apego a la Jornada de Sana Distancia.



Cuidado y apoyo a nuestros colaboradores

La contingencia por el coronavirus trae consigo muchas caras, entre ellas, la **incertidumbre económica y laboral**, preocupaciones que están **aquejando a gran parte de los quintanarroenses**. En este sentido, **en Aguakan hemos asumido no solo el compromiso con nuestros clientes sino también con nuestros colaboradores y proveedores**, pues ellos son el recurso más valioso con el que contamos, por ello queremos informar, que **ningún trabajador de la empresa perderá su trabajo ni será removido de su cargo**.

En estos momentos, **reconocemos el valor de nuestra fuerza laboral y seguiremos apoyando en todo momento a nuestros más de mil trescientos trabajadores y proveedores** que conforman nuestra plantilla para que no se vean perjudicados por la crisis a la que nos estamos enfrentando.

En esta línea, 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 60 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 pasado 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 contamos con cubrebocas y alcohol en gel en especial para nuestros Centros de Atención a Clientes.

Además, **en Aguakan reiteremos nuestro compromiso con la comunidad**, por ello, **garantizamos nuestros servicios de agua potable, drenaje y saneamiento a la población en todos los municipios donde operamos antes, durante y después de la contingencia**.

En Aguakan apoyamos a nuestro capital humano en estos momentos difíciles, **asegurando su estabilidad laboral y satisfacción por su propio trabajo** dentro de la organización. **Nuestro equipo de profesionales ha llevado agua segura a todos los hogares de los quintanarroenses por más de 25 años** y en esta contingencia **redoblará esfuerzos para que así siga siendo**.

Aguakan, al servicio de la vida.

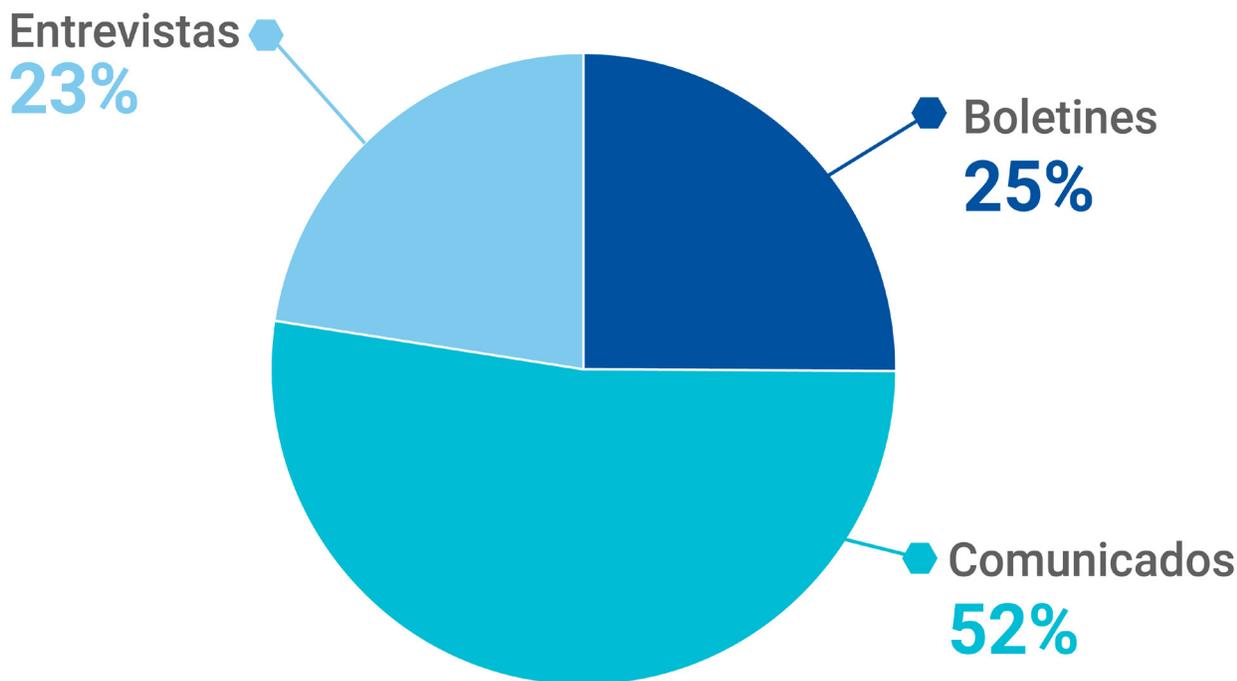
Impactos generados en Redes Sociales

En ésta época de contingencia mantener una comunicación constante con nuestros clientes y colaboradores se vuelve vital, por ello **hemos realizado múltiples acciones en distintos canales de comunicación para brindar comunicación precisa y oportuna.**

Hicimos acciones que **en menos de 15 días han impactado a más de 1.5 millón de personas.** Nuestros mensajes llegan una y otra vez a nuestros clientes, para informar y concientizar sobre lo que sucede desde Aguakan.

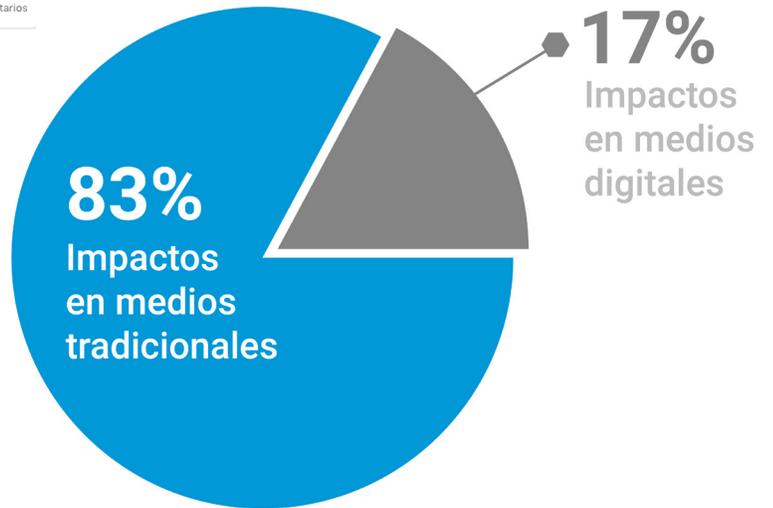


Accede a la publicación para verla escaneando este código QR.





Accede a la publicación para verla escaneando este código QR.



Aguakan
Publicado por Belko Portal [?] · 27 de marzo a las 15:21 · [?]

Durante la contingencia por COVID-19 se aplicará la tarifa mínima a más del 80% de los clientes domésticos. Mantente informado siguiendo nuestras redes sociales y evita caer en noticias falsas.

23,982 Personas alcanzadas **2,364** Interacciones [Promocionar de nuevo](#)

Promocionada el 28 mar 2020 Finalizada De Fer Cisneros Villarreal

Personas alcanzadas **17.2 mil** ThruPlays **2.0 mil** [Ver resultados](#)

157 73 comentarios 126 veces compartido

Aguakan
Publicado por Belko Portal [?] · 24 de marzo a las 16:23 · [?]

Estamos tomando las medidas necesarias para evitar la propagación del #COVID19 por esto, hemos sanitizado nuestros Centros de Atención a Clientes y cajeros automáticos, para que nuestros clientes estén seguros dentro de nuestras instalaciones. Aguakan, al servicio de la vida.

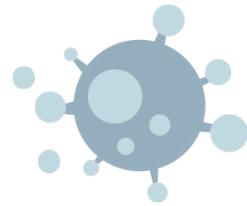
9,447 Personas alcanzadas **1,585** Interacciones [Promocionar publicación](#)

117 83 comentarios 317 veces compartido



ANEXO **COVID-19**

Datos de interés sobre el Coronavirus



Los coronavirus son una extensa familia de virus que pueden causar enfermedades tanto en animales como en humanos. En los humanos, se sabe que varios coronavirus causan infecciones respiratorias que pueden ir desde el resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio de Oriente Medio (**MERS**) y el síndrome respiratorio agudo severo (**SARS**). **El coronavirus que se ha descubierto más recientemente causa la enfermedad por coronavirus COVID-19.**



La **COVID-19** es la enfermedad infecciosa causada por el coronavirus que se ha descubierto más recientemente. **Tanto el nuevo virus como la enfermedad eran desconocidos antes de que estallara el brote en Wuhan (China) en diciembre de 2019.**

Los síntomas más comunes de la COVID-19 son fiebre, cansancio y tos seca. Algunos pacientes pueden presentar **dolores, congestión nasal, rinorrea, dolor de garganta o diarrea.** Estos síntomas suelen ser leves y aparecen de forma gradual. Algunas personas se infectan pero no desarrollan ningún síntoma y no se encuentran mal.

La mayoría de las personas (**alrededor del 80%**) **se recupera de la enfermedad** sin necesidad de realizar ningún tratamiento especial.

Alrededor de 1 de cada 6 personas que contraen la COVID-19 desarrolla una enfermedad grave y tiene dificultad para respirar.



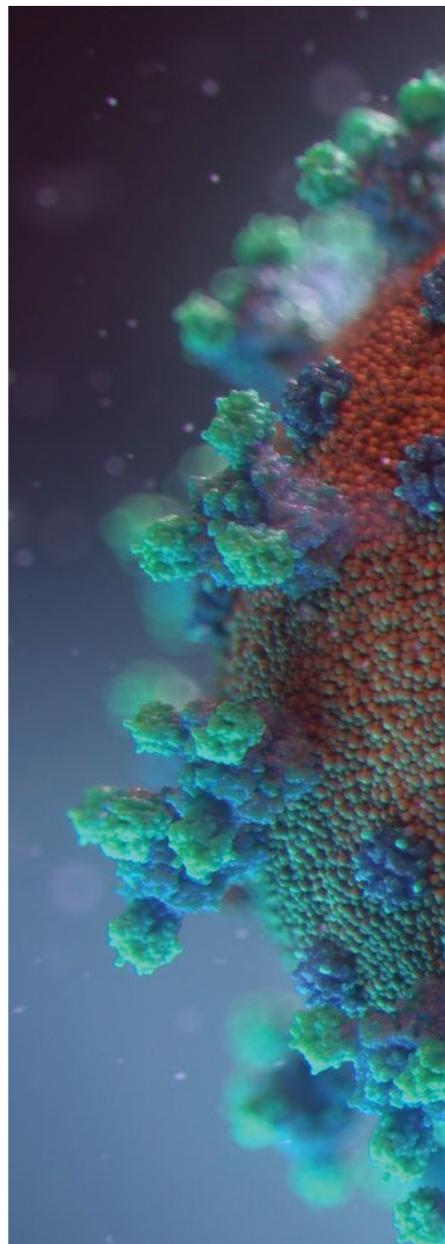
Las **personas mayores y las que padecen afecciones médicas subyacentes**, como **hipertensión arterial, problemas cardíacos o diabetes, tienen más probabilidades de desarrollar una enfermedad grave.** En torno al 2% de las personas que han contraído la enfermedad han muerto. Las personas que tengan fiebre, tos y dificultad para respirar deben buscar atención médica.

Una persona puede contraer la COVID-19 por contacto con otra que esté infectada por el virus. La enfermedad puede propagarse de persona a persona a través de las gotículas procedentes de la nariz o la boca que salen despedidas cuando una persona infectada tose o exhala. Estas gotículas caen sobre los objetos y superficies que rodean a la persona, de modo que otras personas pueden contraer la COVID-19 si tocan estos objetos o superficies y luego se tocan los ojos, la nariz o la boca. También pueden contagiarse si inhalan las gotículas que haya esparcido una persona con COVID-19 al toser o exhalar. Por eso es importante mantenerse a más de 1 metro de distancia de una persona que se encuentre enferma.

El pasado **01 de abril** el número de casos de personas infectadas por Covid-19 en México, aumentó a **1,094 pacientes positivos**, reportó la **Secretaría de Salud (SSa)**, mientras que la cifra de **víctimas fatales aumentó a 28**.

La **Secretaría de Salud en Quintana Roo**, confirmó que el número de **personas infectadas por coronavirus en la entidad se incrementó a 46**. A través de su cuenta de Twitter, la titular de la dependencia, **Alejandra Aguirre**, detalló que en la entidad se tienen registrados **246 casos notificados como sospechosos, 151 negativos y 48 en estudio, además de un fallecimiento**.

Hay 46 casos positivos a esta enfermedad 41 personas se encuentran en aislamiento social y cinco hospitalizados; 17 son mujeres y 29 hombres. Los casos positivos se encuentran en los municipios de Bacalar, Benito Juárez, Cozumel, Tulum, Solidaridad y Othón P. Blanco.



COVID-19

QUINTANA ROO

Hasta las **18:00 horas del 31 de marzo**, asciende a **246** el número total de casos sospechosos en **Quintana Roo**.



MUNICIPIOS	POSITIVOS
BACALAR	1
BENITO JUÁREZ	32
COZUMEL	1
FELIPE CARRILLO PUERTO	0
ISLA MUJERES	0
JOSÉ MARÍA MORELOS	0
LÁZARO CÁRDENAS	0
OTHÓN P. BLANCO	1
PUERTO MORELOS	0
SOLIDARIDAD	9
TULUM	2

Tratamiento

41 en aislamiento social
05 hospitalizados

Sexo

17 mujeres
29 hombres





AGUAKAN

Siempre Al Servicio de la Vida

