

COMUNICADO N°5

La Autoridad de Fiscalización y Control de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) en cumplimiento de la Ley N° 1294, de 1 de abril de 2020, el Decreto Supremo N° 4206 del 1 de abril de 2020, la Resolución Administrativa Regulatoria AAPS N° 063/2020 03 de Abril de 2020 y el Decreto Supremo 071 de 9 de abril del 2009 de Creación de Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores regulados, comunica respecto a “**LAS MEDIDAS DE EPSA EN RESPUESTA A LA EMERGENCIA POR EL CORONAVIRUS COVID -19**”, e instruye su aplicación con carácter de urgencia con la finalidad de dar cumplimiento a:

- *Continuidad de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.*
- *Protección de la salud del personal de la EPSA.*
- *Seguridad operacional, para asegurar las funciones principales de la EPSA.*
- *Sostenibilidad Financiera*

La Paz, abril de 2020.



Ing. Javier Mendivil Ortiz
DIRECTOR EJECUTIVO
Autoridad de Fiscalización y Control Social
de Agua Potable y Saneamiento Básico
Ministerio de Medio Ambiente y Agua

MEDIDAS DE EPSA EN RESPUESTA A LA EMERGENCIA POR EL CORONAVIRUS COVID-19

1. INTRODUCCIÓN

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico (AAPS) emite la RAR AAPS N°90/2019 de fecha 26 de marzo 2019 aprobando la Guía para la formulación del Plan de Contingencia de EPSA según categoría, con el objetivo de complementar la Guía mencionada, se emite lineamientos para que las EPSA se preparen y respondan a la emergencia por el Coronavirus COVID-19.

2. MARCO NORMATIVO

- Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez, de fecha 19 de julio de 2010.
- Ley 602 de Gestión de Riesgos, de fecha 14 de noviembre de 2014.
- Política Nacional de la Calidad del Agua para Consumo Humano promulgada a través de Resolución Ministerial N° 272 el 24 de julio de 2015.
- Decreto Supremo 071 de 9 de abril del 2009 de Creación de Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores regulados.
- Ley N° 1294, de 1 de abril de 2020, Excepcional de Diferimiento de Pagos de Créditos y Reducción Temporal del Pago de Servicios Básicos.
- Decreto Supremo N° 4206 del 1 de abril de 2020, Reglamento de la Ley N° 1294.
- Resolución Administrativa Regulatoria AAPS N° 063/2020 03 de Abril de 2020.

3. ANTECEDENTES

La enfermedad del Covid-19 se origina por el coronavirus SARS-CoV-2, altamente contagioso. La expansión vertiginosa de la pandemia está poniendo a prueba los sistemas de salud de todo el mundo, causando pérdidas de vidas humanas, daños a la salud de la población mundial y afectando la economía de personas, empresas y naciones.

Los sistemas de agua potable y saneamiento son esenciales y necesarios para hacer frente al avance exponencial de la enfermedad, por ello, deben mantenerse

funcionales. Además del aislamiento, según la OMS, el lavado de manos con jabón durante al menos 20 segundos es una de las medidas clave para evitar el contagio masivo

En este contexto y en el marco de las competencias establecidas en el D.S. 071 de 9 de abril del 2009; la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Agua Potable y Saneamiento Básico – AAPS, instruye a las EPSA asegurar la continuidad de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario durante el estado de emergencia sanitaria por el Covid-19, mediante la aplicación de las medidas de respuesta a la emergencia sanitaria adecuadas a la magnitud de la emergencia en el área de servicios de la EPSA, los recursos disponibles y al grado de afectación al personal, según se describe en los presentes lineamientos.

4. OBJETIVOS DE LA RESPUESTA

- **Continuidad de la prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario**, para asegurar adecuadas condiciones de alimentación e higiene de la población urbano y rural. Es el objetivo general de la respuesta a la emergencia.
- **Protección de la salud del personal de la EPSA**, para reducir el riesgo de infección para los empleados y asegurar de esta manera la prestación de los servicios a la población.
- **Seguridad operacional**, para asegurar las funciones principales de la EPSA. Reorganizar todas las áreas con personal mínimo, en caso que se requiera sustituir empleados que se enfermen.
- **Sostenibilidad financiera**, para disponer de los recursos financieros que aseguren la continuidad de las operaciones y la prestación de servicios durante y después de la emergencia.

5. DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN DE LA EMERGENCIA

La Gerencia General de la EPSA es la responsable de la dirección general de las medidas de respuesta a la emergencia sanitaria por el Covid-19.

La coordinación con instituciones externas, como el GAM, usuarios sensibles (hospitales, centros de salud, asilos de ancianos), GAD, AAPS y otros es responsabilidad de la Gerencia General de la EPSA, al igual que la comunicación (prensa, radio, TV) para concientización de la población respecto al uso racional y eficiente del agua.

La Gerencia General, según la disponibilidad de personal de la EPSA podrá conformar un Comité de Emergencias o designar los responsables de la ejecución de las medidas de respuesta por áreas de la EPSA, que podrán ser Gerencias de área, Direcciones y/o Jefaturas de Unidad de acuerdo con la estructura organizacional de la EPSA.

4

Mediante el Comité de Emergencias o los responsables designados, se deberá dirigir y controlar las medidas de respuesta descritas en el presente documento, identificando la responsabilidad de las diferentes áreas administrativas, comercial y técnico-operativo.

Dependiendo del tamaño de la EPSA, ciertas funciones pueden ser desempeñadas por una persona. Entre las funciones que deben tener responsables identificados se tiene:

- Servicio médico. Esta función puede estar a cargo de profesional(es) externo(s).
- Seguridad laboral.
- Personal y organización.
- Comunicación / Defensa del Consumidor / Administración de TICs.
- Adquisición/compra de materiales y suministros.
- Gestión de instalaciones/logística/limpieza.
- Gestión administrativa y comercial.
- Operación técnica en sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Atención de emergencias.
- Laboratorios químico-biológicos.
- Autorizaciones de circulación para vehículos, acreditación del personal asignado y transporte del personal.
- Gestión de cobro por los servicios.

6. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

6.1. Comunicación Interna

La Gerencia de la EPSA debe emitir un Instructivo al personal de la EPSA que trabajará en la emergencia, con todas las medidas de bioseguridad para proteger la salud del personal asignado.

5

Se debe mantener informado al personal respecto a:

- Evolución de la emergencia sanitaria.
- Adopción de nuevas medidas a ser aplicadas por el personal.
- Medidas con impacto en el estado personal y organizativas.
- Posibilidades de trabajo móvil o desde la casa.
- Manejo de ausencias por pertenecer a grupos de riesgo (enfermedades previas relevantes, vejez), enfermedades actuales, cuidado de los niños o de los familiares.
- Medidas que se aplican a la conducta personal y a los procedimientos operativos.
- Responsabilidades y personas de contacto dentro y fuera de la empresa.
- Distribución de material de protección, por ejemplo, máscaras de protección (o, en su defecto mascarillas o pañuelos de tela), ropa de protección, material de higiene.

En el caso de un incidente, se debe asegurar que se proporciona claridad sobre la situación, promoviendo la solidaridad y la confianza en la Gerencia General, el personal asignado. Cuando se trate de un caso confirmado, se informará al personal médico respecto a los contactos que mantuvo la persona durante los anteriores 14 días.

Se debe mantener en operación las herramientas de comunicación necesarias habilitando las condiciones técnicas para el trabajo móvil y el teletrabajo cuando sea posible.

6.2. Comunicación Externa

- Campaña local de concientización respecto al uso racional y eficiente del agua durante la emergencia, así como la necesidad del pronto pago de facturas para garantizar la continuidad en la prestación de servicios de la EPSA.
- Coordinación con medios de prensa de la ciudad para entrevistas respecto a la importancia del uso racional de agua durante la cuarentena y la necesidad del pronto pago de facturas.

7. PROTOCOLOS DE RESPUESTA

7.1 Protocolo de asignación de turnos de personal

- Análisis de las funciones internas, asegurando los procesos más importantes que mantienen las operaciones, se identifica las funciones indispensables para las operaciones (funciones clave) y el personal mínimo necesario por turno, responsable de las funciones clave.
- Organización de los turnos en los cuales trabajará el personal administrativo, comercial, técnico y operativo para asegurar el funcionamiento de la EPSA (funciones clave) previendo las reservas de personal para sustitución en caso necesario.
- En lo posible, se debe facilitar el trabajo en domicilio del personal administrativo, otorgando los equipos y materiales necesarios para esta labor, manteniendo así una reserva de personal que puede rotar en la asignación de turnos de trabajo y como remplazo de personal enfermo cuando sea necesario.
- Medidas para contrarrestar la ausencia de cierto personal, en caso necesario, mediante redistribución de la carga de trabajo, postergación de vacaciones, horas extra de algunos empleados.
- Designación de sustitutos del personal directivo de la EPSA en caso de enfermedad para asegurar la gerencia y dirección de la empresa durante la emergencia.
- Reubicación de personal, contratación de personal adicional, por ejemplo, personal a tiempo parcial, elaborar una lista actualizada de personal de reserva (empleados que trabajaron en la EPSA anteriormente, practicantes para aspectos operativos no complejos).
- Capacitación cruzada de las tareas básicas de otras áreas (colegas que podrían entrar en cuarentena por contagio).
- Registro de las notificaciones de personal relacionadas con la pandemia

- Apoyo a las autoridades sanitarias en la localización de personas de contacto, si hubiera enfermos confirmados con el Covid-19 entre el personal de la EPSA y sus familiares directos.
- Medidas para reducir los contactos entre personal de la EPSA.
- Comunicación con otras EPSA, con la AAPS u otras entidades para intercambio de personal en caso necesario.
- Dotación de credenciales al personal operativo y administrativo de la EPSA designado para movilización en la emergencia.
- Designación de movilidades, conductores y horarios para transporte del personal y equipos.

7.2 Protocolo de bioseguridad y salud

- Conducta personal

- Lavarse las manos con regularidad y a fondo con jabón por 20 segundos, especialmente después de manipular objetos, instrumentos o maquinaria que otras personas pudieran haber tocado antes.
- Utilizar barbijos o protección respiratoria durante toda la jornada de trabajo y durante el transporte desde y hasta el domicilio.
- Mantener una distancia mínima de 1,5 a 2 metros de distancia de otras personas.
- No tocarse la cara.
- Estornudar o toser preferentemente en un pañuelo desechable. Después deshacerse de él en un tacho con tapa.
- Si no tiene un pañuelo a mano, sostener el codo del brazo frente a la boca y la nariz cuando tosa o estornude y alejarse de otras personas.
- De presentar síntomas de un proceso respiratorio agudo como resfrío común, gripe con tos, temperatura mayor a 38°C y/o dificultad para respirar, debe quedarse en casa (al igual que sus familiares cercanos que vivan en el mismo domicilio) y contactar al personal médico de la EPSA.

- Lugar de trabajo

- Las oficinas y áreas de trabajo deben ser ventiladas regularmente abriendo tanto las ventanas como las puertas.
- Lavar con agua y detergente las áreas de tráfico regular de trabajadores.

- Los objetos y las superficies que tocan con frecuencia varias personas, como los teclados, deben desinfectarse con frecuencia.
- Evitar el uso de ascensores siempre que sea posible.

- **Camino al trabajo**

- Utilizar los medios de transporte asignados.
- Observar las recomendaciones de las autoridades.
- Si es posible, ir al trabajo a pie o en bicicleta.

- **Retorno al domicilio**

- Quitarse la ropa de trabajo al ingresar al domicilio, meter en una bolsa y lavar inmediatamente de forma separada del resto de la ropa de sus familiares.
- Dejar las botas de trabajo al ingreso y desinfectar para su uso al día siguiente.
- Ducharse o lavarse bien con jabón todas las zonas expuestas después de la jornada laboral. El lavado de manos por un mínimo de 20 segundos debe ser repetido con frecuencia.
- Utilizar una vestimenta distinta a la ropa a utilizar en la jornada laboral.
- Desinfectar las superficies de celulares, carteras, lentes y todo lo que haya traído de afuera después de la jornada de trabajo.

- **Medidas para reducir los contactos entre personal de la EPSA**

- Organizar ajustes espaciales de los sitios de trabajo a la situación de la pandemia para asegurar la distancia mínima de 1,5 a 2 metros entre el personal.
- De ser posible, organizar para parte del personal, el trabajo móvil o de la oficina en casa (teletrabajo): Aclarar los horarios de trabajo y la disponibilidad de los empleados, coordinación de los procesos de trabajo desde el hogar.
- Reducir las visitas y la comunicación social: preferir el correo electrónico y el teléfono.
- Evitar el contacto directo, no dar la mano.
- Mantenga el tiempo de reuniones lo más corto posible, elija una sala de reunión grande y mantenga una distancia (al menos 1,5 a 2 m) entre los participantes de la reunión.
- Realizar reuniones al aire libre si es posible.

- **Casos sospechosos de personal con Covid-19**

- Enviar a la persona con síntomas de sospecha de infección a su domicilio de forma inmediata a su detección e informar al responsable médico y al responsable de personal o la Gerencia de la EPSA.
- Informar a los trabajadores que están obligados reportar si un familiar está enfermo o si tuvo contacto con un enfermo dentro de los últimos 14 días.

- **Adquisición/compra de material/logística**

- Listar y priorizar los materiales requeridos para atender la emergencia
- Garantizar un nivel de suministro adecuado
- Contactar a los proveedores externos para asegurar la disposición de suministro
- Suministrar el material pertinente a los empleados

- **Áreas para alojamiento y alimentación de personal residente en situación extrema**

- Prevenir una situación extrema de la emergencia sanitaria en la cual sea necesario designar personal clave de emergencia que resida en instalaciones de la EPSA por varios días para protegerlo de contagio en caso de que los turnos tengan que prolongarse. Se recomienda disponer un área de reposo, con al menos colchones y frazadas, así como una o varias hornillas, hervidor de agua y alimentos no perecederos.

- **Gestión/limpieza de edificios**

- Asegurar la limpieza de los edificios de acuerdo con los requisitos higiénicos.
- Limpiar las oficinas y áreas de trabajo con productos de limpieza estándar. Los objetos y superficies que se tocan con frecuencia, como los teclados, deben limpiarse más a menudo.
- De considerarse necesario, desinfectar las superficies utilizadas frecuentemente.
- Asegurar la ventilación de las áreas de trabajo

7.3. Protocolo de control de calidad del agua

Las EPSA que disponen de laboratorio propio o que tienen acceso a laboratorios en su área de servicios deben cumplir con los controles según el cronograma de

su programa de control de calidad dando cumplimiento a la NB 512 (Reglamento Nacional para el Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano). Adicionalmente se debe realizar, durante la emergencia, controles en puntos de la red de distribución para verificar el cumplimiento parámetros mínimos de control, en particular la turbiedad y el contenido de cloro residual.

Las EPSA que no disponen de laboratorio propio y que debido a su ubicación tienen limitada la posibilidad de análisis de laboratorio y el cumplimiento de programa de control de calidad, deben asegurar, con base en resultados de controles de calidad anteriores, que la desinfección del agua asegure un nivel adecuado de contenido de cloro residual para cumplir con los valores de referencia de la NB 512 y los instructivos específicos que en esta materia emita la AAPS.

Debido a que el virus puede ser transmitido por aguas residuales, las EPSA que prestan servicio de alcantarillado sanitario deben proporcionar suministros de protección al personal que trabaja en las PTAR.

7.4. Protocolo de sostenibilidad financiera

Debido a que la emergencia sanitaria por el Covid-19 conlleva medidas como la cuarentena, la prohibición del corte de servicios por falta de pago y el descuento del 50% de las facturas, que afectarán los ingresos de las EPSA, es necesario adoptar medidas para disponer de los recursos financieros que aseguren la continuidad de las operaciones y prestación de servicios.

- Designar el personal administrativo que trabajará durante la emergencia, considerando la posibilidad del trabajo en domicilio cuando sea pertinente y el personal que deba trabajar en oficinas por turnos y asegurando la distancia de seguridad requerida.
- Procesar información para proyecciones de ingresos y costos de operación; reportes de información a la AAPS.
- Con base en la información de su desempeño y capacidad económica, la EPSA diseña medidas orientadas a captar mayores recursos para hacer frente a la emergencia sanitaria.
- Optimizar recursos internos. La EPSA identifica cuáles son sus procesos o procedimientos donde puede reducir o suprimir los mismos con el objetivo reducir la erogación de efectivo.

- Gestión con proveedores. Precautelando la continuidad y calidad del servicio la EPSA debe prever recursos y diseñar acciones que garanticen su capacidad para la operación asegurando la provisión en tiempo y cantidad necesario de insumos, materiales, combustible y otros. La gerencia debe priorizar estrategias ante terceros como:
 - Gestión de créditos blandos ante proveedores.
 - Convenio de intercambio de servicios con proveedores.
 - Alianzas estratégicas con proveedores.
 - Economías de escala (asociación entre EPSA para compras de insumos en grandes cantidades).
 - Exclusividad de compras a largo plazo.
- Incremento de captación de recurso por prestación de servicios. Diseñar e implementar acciones orientadas al incremento de captación de recursos provenientes de la prestación de servicios o gestión de cuentas por cobrar vigentes, por ejemplo:
 - Implementación de Pago virtual de facturas.
 - Gestión minuciosa de cuentas por cobrar a terceros.
 - Optimización de la administración financiera. (incremento de efectivo).
- Gestión de financiamiento ante instancias subnacionales y organismos de cooperación internacional. La EPSA con baja capacidad de respuesta económica debe acceder a todas las ayudas de las instancias subnacionales y gestionar apoyos económicos y en especie de organismos de cooperación internacional como ser el BID, CAF, BANCO MUNDIAL, AFD, PNUD, etc.
 - Gestión inmediata del pago de 50% de categoría domiciliaria (Ley 1294, D.S. 4206 y RAR 63/2020)
 - Gestión de recursos ante el municipio y gobernación para gastos operativos.
 - Gestión de insumos ante el municipio y gobernación.
 - Gestión de material de trabajo y bioseguridad ante el municipio, gobernación y MMAyA.
 - Gestión de recursos, insumos, material de trabajo y bioseguridad ante organismos de cooperación internacional.
 - Gestión de créditos bancarios.