



Cómo las empresas de agua holandesas tratan con COVID-19

La normal operación de un sistema de acueducto implica un gran número de retos para brindar el servicio con los debidos estándares de calidad bajo condiciones de sostenibilidad y eficiencia para la empresa prestadora. La actual situación de salud pública generada por el coronavirus y las medidas adoptadas a nivel nacional que buscan controlar el contagio de la COVID-19 traen consigo retos adicionales que las empresas de acueducto deben asumir con flexibilidad dadas las cambiantes situaciones que se presentan con una epidemia relativamente desconocida como la generada por este virus.

Mediante este documento, VEI busca compartir con los prestadores colombianos algunas de las prácticas con las que las empresas holandesas están enfrentando esta pandemia, y generar algunas recomendaciones adaptadas al contexto nacional.

Metas generales	Medidas generales
Garantizar la continuidad del servicio para todos los clientes.	<ul style="list-style-type: none">- Reconectar a todos los clientes desconectados por falta de pago- Priorizar todas las actividades que garanticen la continuidad
Evitar que los empleados contraigan el virus COVID-19	<ul style="list-style-type: none">- Mantener una distancia mínima de 1,5 m entre todo el personal, tanto en oficina como en trabajo de campo.- Preparación de personal y equipos de trabajo de soporte. En caso de que uno se enferme, se cuente con personal o cuadrillas de respaldo- Posponer obras no esenciales para que el contacto físico sea el menor posible.
Trabajar desde casa siempre que sea posible	Asegurarse de que el personal que pueda hacer teletrabajo tenga los medios necesarios para desarrollar sus labores: <ul style="list-style-type: none">- Computador portátil- Celular- Internet con suficientes datos/velocidad- Escritorio y silla aptos para trabajar cómodamente- Mínimo de distracciones (servicios de guardería para los hijos)
Buena higiene personal	Lavarse las manos regularmente, mantener un ambiente de trabajo y de vida limpios, toser en el pliegue del codo o en elementos desechables.

1. Organización

Se han formado equipos específicos dentro de la organización que son responsables de asesorar a la empresa en todos los asuntos relacionados con COVID-19. Estos equipos tienen reuniones diarias y acceso directo a la gerencia de la empresa.



Ejemplo: La empresa “Evides”, ubicada en el sureste de Holanda, formó un Equipo Operativo (EO) y un Equipo de Comunicación de Crisis (ECC). El EO consta de 10 personas de todos los departamentos relevantes (producción, mantenimiento, distribución, recursos humanos, TIC, etc.), que se reúnen (virtualmente) a diario. El ECC está a cargo de mantener al público, así como a los empleados dentro de la empresa, informados y actualizados acerca de toda la información relevante.

En la oficina solo hay un pequeño número esencial de personal presente, solo alrededor del 10% del personal total, que representa al departamento de planeación, mantenimiento, distribución de agua, TIC y la gerencia.

2. Impacto operacional y medidas

Los **equipos de crisis han verificado una lista de proyectos/obras** que deben continuar para garantizar la continuidad de servicio a corto/mediano y largo plazo. Todos los demás proyectos son evaluados por los equipos de la organización para definir si pueden continuar ejecutándose, teniendo en cuenta las nuevas reglas generales de operación (1,5 m de distancia, contacto mínimo).

Organizacionalmente

- Los equipos operativos se dividen en equipos y turnos separados, para garantizar que siempre haya un equipo de respaldo en caso de que un equipo se enferme.
- El personal operativo tiene tapabocas, trajes (similares a los normalmente utilizados en caso de exposición a fibras de asbesto), guantes y gafas de seguridad. Estos elementos se usan cuando se considera necesario.
- Los viajes internacionales están prohibidos.
- Las vacaciones del personal han sido revocadas

Actividades aplazadas

- Trabajos dentro de las casas de la gente (para evitar contacto directo con los clientes)
- Entrenamientos y cursos dados o recibidos (con excepción de capacitaciones o reuniones virtuales)

Actividades priorizadas

- Obras esenciales para la continuidad del suministro de agua potable.
- Se identifican oportunidades para realizar obras que en condiciones normales serían complicadas de ejecutar debido a difícil acceso, altos niveles de tráfico, necesidad de suspender el servicio a grandes clientes (por ejemplo, la instalación de macromedidores o totalizadores a industrias, escuelas, entre otros), etc. Estas pueden hacerse si se cuenta con el personal necesario, los debidos elementos de protección, se siguen los protocolos de autocuidado y si las obras son definitivas para asegurar el abastecimiento y la calidad del servicio, acorde con las directivas dadas por el Gobierno Nacional.



Pruebas de calidad del agua

- No es necesario realizar pruebas específicas adicionales de calidad del agua, ya que el virus no está presente en el agua potable ni puede sobrevivir a los procesos de purificación.
- Se ha realizado una evaluación sobre los análisis de laboratorio que deben priorizarse en caso de que la capacidad del laboratorio disminuya debido a enfermedades. Se recomienda también contemplar personal de respaldo para las tareas relacionadas con la calidad del agua.

3. Impacto estratégico y medidas

A nivel estratégico, se han realizado varios análisis importantes:

- **Monitorear estrictamente la cantidad de empleados que están enfermos.**
- Evaluar **qué procesos son estrictamente necesarios** para poder garantizar la continuidad de servicio.
- Hacer/verificar una lista de **personal estrictamente esencial**, necesario para garantizar la calidad y la continuidad de servicio, para:
 - Coordinar con las autoridades para que el personal esencial mantenga su movilidad durante la cuarentena o en caso de toques de queda.
 - Monitorear al personal esencial y tomar medidas inmediatas en caso de que uno de ellos se enferme
- **Evaluar el stock y la entrega de productos esenciales para la continuidad de servicio**, por ejemplo, productos químicos necesarios para procesos de tratamiento y combustible para fuentes de energía de emergencia. Contacto proactivo con los proveedores de estos productos para facilitar pedidos y entrega.
- Al lado de demanda, no se han identificado nuevas tendencias significativas. Solo el pico de demanda de la mañana en el agua potable parece ocurrir un poco más tarde en la mañana
- Debido al virus COVID-19, se espera que algunas áreas tengan una demanda mucho menor debido a la ausencia de turistas, reducción del comercio, ausencia de personas en oficinas, centros educativos, etc.; pudiendo aumentar el consumo en zonas residenciales
- El cierre de fábricas también puede afectar la demanda de agua (potable), así como los volúmenes y la calidad de las aguas residuales. Esto puede afectar los procesos en las PTAPs y PTARs.

4. Impacto de la comunicación y medidas

El departamento de comunicación **monitorea activamente las redes sociales** (Twitter, Facebook, noticias, etc.) utilizando servicios externos que escanean constantemente las redes sociales para el uso específico de palabras (en este caso, "nombre de la empresa", "corona", "COVID-19", "agua potable", etc.) para poder responder a posibles preguntas en la sociedad. Esto se realiza a través de la comunicación interna dentro de la empresa y la comunicación externa al público.

Comunicación interna

- Todas las noticias y medidas se publicitan internamente a todos los empleados a través de sitios web internos, para que todos los departamentos conozcan las medidas generales y todas las decisiones relevantes que se están tomando.



- Esta información se actualiza diariamente.

Comunicación externa

- Comunicación clara sobre la seguridad del agua potable. El coronavirus no está presente en los recursos de agua potable, y es importante que la población lo sepa y esté segura de la calidad del agua que está consumiendo.
- La empresa hace lo que sea necesario para garantizar que la continuidad continúe.

RECOMENDACIONES

Respecto al personal de la empresa:

- Identificar el personal mínimo con el que se puede garantizar la continuidad de cada proceso y definir equipos de trabajo de respaldo, debidamente capacitados, en caso de que sea necesario que reemplacen al personal mínimo que pueda verse contagiado.
- Realizar teletrabajo en todos los cargos en que sea posible.
- No dejar de hacer reuniones de seguimiento en las diferentes áreas de la empresa. Estar en cuarentena no significa que las actividades se suspendan o que no se monitoree el desempeño de la empresa y el avance de las actividades, todas estas actividades pueden continuar de manera virtual. Es fundamental dar importancia a la evolución de los indicadores estratégicos durante la emergencia, para tomar medidas tempranas frente a posibles impactos negativos que puedan surgir.
- Brindar elementos de protección y monitorear la salud de todos los empleados.

Respecto a canales de comunicación con los clientes o con terceros:

- Dadas las condiciones dictadas por la cuarentena nacional, es importante que la empresa facilite a los clientes las comunicaciones con servicio al cliente mediante la ampliación de los horarios del centro de atención telefónica, habilitación de líneas adicionales de comunicación, ampliación de servicios virtuales (tales como pago por pse, consulta de duplicado de factura, PQR por medios virtuales, entre otros). En caso de que estas prácticas no sean comunes en condiciones normales, es importante informar a la población acerca de su existencia y cómo utilizarlas.
- Brindar tranquilidad a la población frente a la no transmisión del coronavirus a través del agua potable.
- Fomentar el uso eficiente del agua en los hogares, para evitar situaciones de desabastecimiento.
- Evitar la manipulación no consentida de hidrantes por parte de terceros (ejemplo bomberos), la empresa debe conocer y controlar todos los gastos autorizados sean o no facturados. En este caso se recomienda una comunicación clara entre el nivel gerencial de la empresa, con las entidades del orden municipal y otros terceros que se puedan ver involucrados en estos usos.



RECOMENDACIONES

Respecto a la planeación de actividades:

- Identificar las obras necesarias para garantizar la continuidad y calidad del servicio, y establecer protocolos de seguridad para el personal que continúa en su ejecución.
- Identificar actividades que en condiciones normales no son fáciles de realizar y en cambio se facilitan durante la cuarentena.
- Proyectar necesidades de stock de productos químicos, insumos, equipos, accesorios, etc., y generar estrategias de abastecimiento con proveedores. La empresa debe ser capaz de seguir atendiendo eventualidades propias de la prestación de los servicios públicos.
- Identificar las curvas de consumo de la población bajo las cambiantes condiciones dadas por la cuarentena y analizar cómo la prestación del servicio debe ajustarse a las necesidades de los clientes: ¿Cómo han cambiado las curvas respecto a las condiciones normales de operación?, ¿a qué hora se presentan los nuevos picos de consumo?, ¿qué tan altos son?, ¿cómo es el comportamiento de los tanques de almacenamiento frente a la actual curva de consumo?, ¿los consumos se mantienen, aumentan o disminuyen?, ¿se requiere una mayor cantidad de productos químicos para la potabilización?, ¿ha cambiado el consumo nocturno?
- Continuar calculando el balance hídrico con el fin de verificar cómo se ve impactado con los cambios generados por la cuarentena. La variación de cada uno de sus componentes mostrará claramente a la empresa los nuevos retos que debe asumir.
- En los casos es que sea necesario establecer suministro mediante carrotanques, planear con anticipación la adquisición de equipos, definición de rutas, comunicación con clientes, y coordinación de actividades con la correspondiente autoridad municipal.

Respecto a los retos venideros:

- La reconexión de clientes suspendidos por falta de pago implica un reto para todos los prestadores dado que se puede entender un mensaje erróneo de gratuidad. Crear acuerdos de pago y construir conciencia acerca de que el cobro que hace la empresa corresponde al servicio que presta al llevar el agua a cada una de las viviendas son estrategias de trabajo social claves para evitar futuras contingencias comerciales, y por lo tanto es necesario evaluar desde este momento posibles escenarios futuros, y cómo la empresa se prepara para ellos.
- Dado que es la primera vez que la población se enfrenta a una cuarentena de esta magnitud, se desconoce cómo esto impacta en el consumo de agua. Es recomendable hacer seguimiento a las condiciones de las fuentes hídricas y planear medidas contingentes en caso de que los caudales disponibles se vean reducidos por condiciones climáticas y las condiciones de calidad del agua puedan afectar la potabilización.

Fuentes de información

Estas medidas y ejemplos se basan en la comunicación con el personal relevante en Vitens and Evides, responsables de suministrar agua potable a unos 8 millones de personas en los Países Bajos. La información se basa en entrevistas realizadas el 26-3-2020. Todas las medidas tomadas por las empresas de agua potable están alineadas con las pautas publicadas por la autoridad nacional de salud holandesa (RIVM). Los desarrollos están en curso, también las medidas apropiadas tomadas por Vitens y Evides.