



Latin America & Caribbean

*RED DE EMPRESAS HERMANAS DE  
AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE*

**Los operadores de WOP-LAC toman  
medidas frente al COVID-19**

**Actualizado al 8 de abril 2020**

## Los operadores de WOP-LAC toman medidas frente al COVID-19

A raíz de la pandemia de COVID-19 que está afectando al mundo desde el mes de diciembre pasado y a América Latina desde hace aproximadamente un mes, el aislamiento social, la higiene y, fundamentalmente, el lavado de manos se han revelado como las medidas más eficientes para evitar la propagación del virus.

En este contexto, el acceso al agua potable y al saneamiento resulta un factor fundamental. Y los operadores de la región están actuando en consecuencia, con el fin de garantizar el servicio a la población a la vez que extreman las medidas de cuidado para sus propios empleados.

A partir de una iniciativa de EPM, miembro del Comité Directivo de WOP-LAC, acompañada por el BID y GWOPA/UN-Habitat, desde la Secretaría de WOP-LAC se consultó a los operadores miembros de la Plataforma acerca de las acciones que están llevando adelante frente a la pandemia de COVID-19. Una vez más, la intención es poder compartir experiencias y distintos enfoques en este momento excepcional.

Entre el 16 de marzo y el 8 de abril se ha recibido respuesta de 20 operadores / organizaciones, de 10 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Guatemala, Honduras, México, Perú y Uruguay), que con su aporte permiten tener un panorama de cómo están actuando las empresas (grandes, medianas y pequeñas) para garantizar el servicio en sus respectivos países, donde actualmente se trabaja en condiciones de aislamiento recomendado u obligatorio, según lo dispuesto por las autoridades.

Algunas medidas comunes a la gran mayoría están sintetizadas en un cuadro resumen. Más adelante se detallan, país por país, los datos más relevantes enviados por cada uno de los operadores. Se entiende que la situación es dinámica y que las acciones pueden variar en función de la evolución del marco general.

Desde la Secretaría de WOP-LAC se agradece la contribución de todos los que han brindado información para la realización de este documento.

## Medidas generalmente adoptadas

Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se garantiza la continuidad del servicio, inclusive con camiones cisterna en aquellas zonas no conectadas o con problemas de sequía</li> <li>• Se suspenden los cortes por falta de pago</li> </ul>
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cierran los centros de atención al cliente y se ofrecen canales alternativos para la gestión de trámites comerciales: teléfono, web, redes sociales</li> </ul>
Personal de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se implementa el teletrabajo en áreas no técnicas y se aumenta la limpieza en oficinas</li> <li>• Se organizan cuadrillas en las áreas técnicas, extremando las medidas de seguridad e higiene</li> <li>• Se suspenden las reuniones presenciales y se promueve el aislamiento</li> <li>• Se informa sobre el cuidado personal, medidas preventivas, riesgos y síntomas</li> <li>• Se presta especial atención al personal incluido en grupos de riesgo</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se suspenden las visitas a plantas y actividades culturales</li> <li>• Se informa a los clientes sobre los canales para la realización de trámites comerciales</li> <li>• Se refuerzan las campañas de difusión del lavado de manos, #QuedateEnCasa y otras medidas de prevención a través de medios de comunicación y redes sociales de los operadores</li> </ul>

## Argentina

Con el objeto de frenar la expansión del COVID-19, a las 0 hs del viernes 20 de marzo, entró en vigencia en Argentina el Decreto de Necesidad y Urgencia que establece, entre otros:

- Aislamiento social, preventivo y obligatorio hasta el 31 de marzo, pudiendo prorrogarse por el tiempo que se considere necesario en atención a la situación epidemiológica.
- Durante el período de aislamiento las personas no deben ir a sus lugares de trabajo ni desplazarse salvo para aprovisionarse de artículos de limpieza, medicamentos y alimentos.
- Quedan exceptuadas del cumplimiento del aislamiento y la prohibición de circular las personas afectadas a las actividades y servicios declarados esenciales en la emergencia, entre los cuales se encuentra el mantenimiento de los servicios básicos (agua, electricidad, gas, comunicaciones etc.) y atención de emergencias.

El miércoles 25 de marzo entró en vigencia otro Decreto de Necesidad y Urgencia que impide los cortes por falta de pago de los servicios básicos (agua, electricidad, gas, telefonía, internet) por 180 días. Las prestadoras de los servicios no podrán disponer la suspensión o el corte en caso de mora o falta de pago de hasta 3 facturas consecutivas o alternas.

El 30 de marzo la cuarentena se extendió hasta el 12 de abril.

AySA (Buenos Aires y 26 partidos del conurbano)

- Se garantiza a las usuarias y los usuarios la continuidad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento. La empresa asegura el normal abastecimiento a la población ante la situación derivada por la pandemia, recordando que el agua suministrada es monitoreada las 24 horas, los 365 días del año y sometida a rigurosos análisis de laboratorio, lo que asegura el control permanente de la calidad
- Se facilita la conectividad, con acceso a correo electrónico, service desk y apoyo para la implementación del teletrabajo de los empleados
- Se dispuso el cierre de los centros de atención presenciales, poniendo a disposición para trámites, reclamos y pagos las siguientes opciones: atención telefónica comercial, atención telefónica técnica, redes sociales, mail y página web
- Se suspendieron las visitas a plantas y obras, y se cerraron el Museo del Agua y la biblioteca

- Se refuerza permanentemente la campaña del lavado de manos y medidas de higiene, a través de diversos canales de comunicación internos (para empleados) y externos (para la población)

Días antes de la publicación del DNU sobre el aislamiento social, preventivo y obligatorio, en concordancia con el pedido de aislamiento social ya promovido por el gobierno, AySA había:

- Otorgado licencia a la población de riesgo
- Otorgado licencia intercalada a padres y madres de hijos en edad escolar (con suspensión de clases)
- Flexibilizado los horarios de entrada a las oficinas, extremado las medidas de higiene y de aislamiento en espacios comunes (ascensores, reuniones etc)
- Dispuesto la modalidad de teletrabajo
- Cancelado los viajes por razones laborales
- Dispuesto la cuarentena de 14 días para aquellos empleados que regresaran de vacaciones provenientes de países en situación de riesgo
- Reforzado las guardias para garantizar la prestación de los servicios de agua y saneamiento cloacal
- Suspendido los cortes de servicio

#### OSSE (Mar del Plata)

- El Directorio dispuso la creación de un Comité, integrado por personal de áreas técnicas y administrativas, con el fin de garantizar la continuidad del servicio público sanitario de carácter esencial mientras dure la emergencia sanitaria
- Se están implementando las medidas propias de servicio esencial, cumpliendo las funciones con las guardias mínimas presenciales y con el teletrabajo
- Se trabaja permanentemente en redes sociales con el hashtag QUEDATE EN CASA
- Se mantienen las líneas de comunicación con los clientes desde el Call Center y las Redes Sociales, para cumplir con los reclamos básicos de agua, cloaca y pluvial
- Se mantiene la actividad Educativa Virtual a través de material que los niños y docentes pueden descargar de la página web
- Se iluminó la Torre Tanque, emblema de la prestación del servicio sanitario de OSSE, con verde esperanza en homenaje y agradecimiento a los trabajadores de la salud, de las fuerzas vivas y de los servicios que están redoblando esfuerzos durante este momento
- Se otorgaron licencias excepcionales a los empleados mayores de 60 años, a aquellos que integren grupos de riesgo, a las embarazadas y

a los padres de niños en edad escolar que necesiten quedarse en casa para su cuidado

- Se garantiza la continuidad del servicio, con la asistencia del personal, solo a requerimiento, a su lugar de trabajo. No se realizarán cortes de servicio
- Se asiste con agua a través de los bidones envasados en la Planta Envasadora de OSSE y de los camiones cisternas, a los lugares donde aún no han llegado los servicios sanitarios de la empresa

## Brasil

Al 8 de abril, los distintos estados de Brasil están llevando adelante diversas medidas de prevención y recomendando el aislamiento social.

### CASAL (Alagoas)

- Se suspende la atención presencial al cliente. Se difunden canales alternativos: teléfono, whatsapp, web
- Se realizan campañas educativas para los empleados
- Se intensifica la higiene y desinfección en los lugares de trabajo
- Se pone a disposición alcohol al 70%, guantes y máscaras para los empleados
- Se otorgan licencias para los funcionarios pertenecientes a grupos de riesgo (más de 60 años y enfermedades crónicas)
- Se reduce la carga horaria de los trabajadores, complementando la misma con teletrabajo
- Se suspenden las reuniones presenciales
- Se suspenden las visitas técnicas a plantas de agua y cloacas
- Se intensifica la atención al área de producción de agua, ya que aumenta la demanda debido a la cantidad de gente que permanece en casa
- Se suspenden los cortes de servicio de agua por deudas del cliente

### Sabesp (Sao Paulo)

- Se exime de pago de los servicios de agua y cloaca a los clientes de cuentas de uso Residencial Social y Residencial Favela durante 3 meses (abril, mayo, junio) para facturas emitidas a partir del 1 de abril de 2020 en todo el Estado de Sao Paulo. Alcance de la medida: 2 millones de personas

- Se cierran las oficinas de atención al público y se amplían los canales de atención telefónica
- Se distribuirán 1200 tanques de agua a habitantes del barrio de Paraisópolis para evitar que los vecinos se queden sin agua en caso de trabajos de emergencia
- Se cerraron acuerdos con prefecturas del interior y del litoral para la limpieza de espacios públicos con vehículos apropiados y agua de la empresa con mayor cantidad de cloro que la habitual, con el objetivo de crear una barrera sanitaria contra el Coronavirus
- Durante la última semana de marzo se construirán 10 lavatorios en distintos puntos de la ciudad de Sao Paulo para facilitar el lavado de manos de la población
- Se aumenta la disponibilidad de agua de reúso, con cloro adicional, para la limpieza de espacios públicos por parte de la Prefectura de Sao Paulo
- Se difunde entre los empleados información sobre prevención y cuidado, así como también las medidas de la Red de Enfrentamiento al Coronavirus creada por el Estado de Sao Paulo
- Se amplía la implementación del teletrabajo, a partir del 24 de marzo, para todos los empleados cuya actividad no impacte en los servicios esenciales. Anteriormente se había aplicado esta modalidad para los empleados que integran grupos de riesgo
- Se intensifican las medidas de limpieza e higiene en los lugares de trabajo
- Se estimula a los funcionarios para la realización de alguno de los 400 cursos virtuales disponibles en la Universidade Empresarial Sabesp (UES), aprovechando el tiempo ahorrado en desplazamientos durante el confinamiento

## SANEPAR (Paraná)

Sobre la base de la información brindada por la USEPA (Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos) y la OMS sobre el COVID-19, incluyendo aquellas relacionadas con el agua potable y el alcantarillado doméstico, SANEPAR redactó un listado de orientaciones útiles para el desarrollo de su trabajo:

- Se informa sobre el COVID-19, su período de incubación, las formas de transmisión y la posible presencia del virus en plantas de tratamiento de aguas residuales y sus distintos sectores
- Se detallan las medidas de protección adecuadas para los trabajadores: equipamiento especial, elementos de protección, higiene

- Se implementa un programa de entrenamiento para el personal. Se extreman medidas de higiene, desinfección y ventilación en oficinas. Se desinfectan las cabinas de los vehículos
- Se proporciona alcohol en gel y jabón para el lavado constante de manos en áreas de trabajo
- Se mantiene la distancia mínima de 2 metros entre personas
- Se implementa el teletrabajo o, si es necesario, se exceptúa de trabajo a mayores de 60 años, embarazadas y personas con problemas respiratorios u otras afecciones crónicas
- Se solicita a los empleados cumplir con las normas de seguridad, confinamiento o cuarentena si corresponde, vacunarse, evitar situaciones de riesgo y comunicar cualquier síntoma
- Se presta especial atención a las conexiones a la red de alcantarillado de hospitales con presencia de pacientes infectados, debiéndose proceder de acuerdo con el Sistema Normativo de SANEPAR
- Se suspenden las visitas técnicas y las actividades que impliquen el contacto directo con los clientes

#### SANESUL (Mato Grosso do Sul)

Considerando los Decretos Estatales 15.391 y 15.395 que definen restricciones para frenar el avance del COVID 19, y las recomendaciones de organismos de salud locales e internacionales:

- Se autoriza el teletrabajo (por 15 días a partir del 23 de marzo) en las áreas donde se encuentren más de 4 trabajadores en ambiente cerrado, siempre que no se perjudique la prestación del servicio. La adhesión al teletrabajo es optativa y está sujeta a la autorización de las jefaturas, entendiendo que la actividad de SANESUL es de carácter esencial
- Se difunde información de prevención por las redes de comunicación internas, se extreman las medidas de higiene en las áreas comunes y se suspenden los eventos colectivos
- Se suspenden los viajes (con excepción de aquellos estrictamente necesarios), las reuniones de más de 10 personas y las actividades de capacitación
- Se autoriza el trabajo remoto para el personal perteneciente a grupos de riesgo
- Se autoriza el trabajo remoto (cuando sea posible) y cuarentena de 14 días a aquellos empleados que regresen de países de riesgo, y de ciudades de Brasil con transmisión comunitaria
- En función del impacto económico y financiero esperado debido a la retracción de actividades, se suspenden nuevos gastos que no estén directamente relacionados con la actividad (producción, tratamiento y



distribución de agua y recolección y disposición final de alcantarillado sanitario). Se adoptarán todas las medidas necesarias para minimizar el impacto negativo en las finanzas de la empresa

## Chile

El 18 de marzo Chile decretó el “estado de excepción por catástrofe” que contempla el cierre de comercios no esenciales y el control del cumplimiento de la cuarentena y medidas de aislamiento social durante los próximos 90 días.

### FESAN (Chile)

FESAN ha impartido a los operadores socios las siguientes medidas:

- Las medidas tomadas por el operador están de acuerdo con las disposiciones Sanitarias del Ministerio de Salud, garantizando la entrega de Agua Potable para el bienestar y salud de la población, especialmente de los adultos mayores
- Se suspenden los pagos por cajas hasta nuevo aviso. Se paga por internet a través de la página web
- Se suspenden los cortes de servicio de agua potable por no pago
- Se cierran las oficinas comerciales y se mantiene en el lugar de trabajo solo al personal indispensable para producción y distribución de agua potable
- Se elaborará un cuadro de funciones críticas para la crisis
- Se elaborará un presupuesto de flujo de caja de emergencia considerando operación en crisis
- Se solicitará ayuda al Estado mediante carta que se enviará el lunes 30 de marzo
- Se prevé una sequía financiera sumada a la crisis hídrica, ya que sólo algunos servicios cuentan con medios digitales de pago a través de internet. Esto constituye una amenaza a la continuidad de la operación
- Se recomienda la reasignación de fondos de construcción de infraestructura o similar, a un fondo de operación para ser asignado a cada servicio en función del número de socios que tiene

## Colombia

Colombia anunció la entrada en una cuarentena de 19 días a partir de la medianoche del 24 de marzo para controlar la expansión del Coronavirus.

### EAAB (Bogotá)

- Se aumentó la capacidad de conectividad para el teletrabajo, incrementando el número de licencias y mejorando la velocidad de conexión
- La Gerencia Corporativa de Gestión Humana y Administrativa realizó charlas de capacitación para la prevención del contagio del COVID-19, se elaboró y entregó a los funcionarios el Manual de Limpieza y Desinfección durante la Pandemia COVID-19, fueron entregados elementos de protección a los empleados que realizan tareas de reparación y brindan servicios técnicos.
- En tiempo record de 5 días la empresa realizó la reconexión de 42.000 usuarios que tenían suspendido o cortado el servicio por falta de pago, permitiendo que puedan contar con agua en la cuarentena.
- Se canceló la atención al público en los Puntos de Atención al Usuario operados por la empresa

Días antes de la entrada en cuarentena, EAAB había:

- Realizado campañas de sensibilización y divulgación de medidas preventivas entre los empleados
- Entregado elementos de protección
- Garantizado la provisión de elementos de higiene en las oficinas
- Suspendido actividades no esenciales
- Promovido el teletrabajo

### EPM (Medellin)

- Medidas corporativas: Contar con un PMU (Puesto de mando unificado) coordinado desde la Alta Dirección para definir directrices, asignar responsabilidades, relacionamiento con grupos de interés. Seguimiento diario.
- Medidas para implementar las directrices definidas desde la Presidencia de la república:

- Reconexión de usuarios con el servicio suspendido y cortado (coordinar acciones para rápidamente normalizar el servicio. Implementar reportes)
  - Congelación de tarifas (no se aplicarán indexaciones tarifarias por aumento del IPC)
  - Mínimo Vital (evaluar la posibilidad del suministro y definir dispositivo para la entrega del volumen (pendiente)).
- Medidas relativas a la operación:
    - Manejo de instalaciones, identificar oficios críticos y equipos críticos:
      - Prohibida la entrada a instalaciones de personal diferente al administrativo o al operativo
      - Disponer de listados de personal que ha cambiado de oficio pero que tiene experiencia y pueden remplazar al personal operativo según se requiera
      - Buscar si hay oferta de personal externo capacitado en operación de PTAP y PTAR, y otros cargos críticos que pudiese vincularse temporalmente, en caso de requerirse (SENA, empresas proveedoras de personal temporal)
      - Personal contratista: Identificar el personal que tiene que ver con la operación y los que no. Cada interventor debe definir el personal mínimo para ir al despacho. Tener reportes diarios de novedades del personal contratista.

#### Instrucciones para entrega de turnos de trabajo:

- Desinfección del puesto de trabajo, las herramientas y los vehículos
- Entrega telefónica, o a una distancia mínima
- El personal de aseo de instalaciones, en la misma condición del personal operativo
- Incluir al personal de aseo de instalaciones en la ruta de transporte del personal operativo de los despachos y plantas

Diseño de esquemas de operación distribuida para centros de control. Evaluar los turnos de trabajo según proceso, acordes con las restricciones de movilidad y disminuyendo las posibilidades de contacto entre el personal:

- Evaluar en PTAP y PTAR, centros de control, cuadrillas de trabajo de campo, contratistas. Ej. turnos 12x12, con rotación cada 7 días, según proceso. Escalonar los horarios de entradas del personal operativo
- Movilidad del personal: Rutas de transporte para el personal con vehículos contratados (no usar el transporte público).

- Guardar las motocicletas de la empresa en las viviendas de los empleados que las usan en sus oficinas
- Relacionamiento con las autoridades. Exenciones para los funcionarios en “toques de queda” municipales, entregar también las listas de contratistas.
  - Protocolo para el manejo de insumos químicos y materiales
    - Producto químico. Máximo por capacidad operativa.
    - Materiales. Abastecimiento mínimo según capacidad operativa.
    - Elementos de aseo y asepsia. Coordinar compras para el suministro suficiente y oportuno
  - Programación de intervenciones operativas.
    - Mantenimiento preventivo: Lo que garantice la continuidad en la prestación del servicio. Revisar los lavados de tanques que ya están en programación (por las suspensiones del servicio que implican).
    - Mantenimiento correctivo: Se debe procurar la intervención en horario no efectivo.
    - Intervenciones con proyectos (De mejora, ampliación o expansión): Minimizar los proyectos en ejecución que impacten la continuidad.
  - Definir lineamientos para gestión administrativa del personal.
    - Personal en trabajo en casa (“Tele-trabajo”): Se debe llevar registros de actividades, es responsabilidad de todos los Jefes (eventuales auditorías o reportes a ARL de esta información)
    - Riesgos laborales: Reporte de empleados o contratistas con síntomas (Sospechoso de contagio). Aplicar los protocolos de manejo cuando una persona se enferma. Llevar registros del personal en monitoreo de salud.
    - Identificar personas con tratamiento especial (enfermedades preexistentes, cirugías, otras limitaciones de salud) y los mayores de 60 años (mayor riesgo) con limitaciones para trabajar en la operación
    - Cuantificar los sobrecostos de la contingencia: Comerciales, operativos (horas extras, insumos, contratos adicionales), entre otros.
  - Canales de suministro de contingencia: Buscar cadenas de suministro alternativas con proveedores internacionales y convenios con otros operadores para buscar acuerdos compartidos para la adquisición insumos, materiales y en general suministros críticos.

- Abastecimiento crítico de agua: Diseño de esquemas “operativos – reactivos” mediante el uso de carrotanques, y tanques estacionarios, metodologías de suministro, ruteo, dimensionamiento y optimización de flota, desinfección de equipos.

## Costa Rica

Al 25 de marzo rigen en Costa Rica medidas de aislamiento social: suspensión de clases, cierre de bares, cines y teatros, cierre de fronteras y playas, además de prohibición de circulación vehicular en horario nocturno.

### AyA (Costa Rica)

En lo que se refiere a las acciones técnicas, es importante indicar que Costa Rica atraviesa actualmente por un periodo fuerte de sequía, tanto en el área metropolitana de San José, como en la Región Chorotega (Provincia de Guanacaste).

Por tanto y a raíz del faltante de agua que se está viviendo especialmente en el área metropolitana (centro de San José) producto del déficit hídrico que se arrastra de las precipitaciones del año anterior y que ha llevado a realizar un programa de racionamiento por época seca, que hoy afecta a 14 cantones, que además en tiempo coincide con la emergencia por Coronavirus (Covid-19) que enfrenta el país, el AyA emprende acciones concretas para suministrar y garantizar el agua potable a la población y, que al mismo tiempo, contribuyen a mitigar la propagación del virus:

- Los horarios de racionamiento que se establecieron principalmente aplican en horas de la tarde y noche, esto para facilitar que las personas al levantarse y durante las horas de la mañana, que es cuando más necesitan el agua, dispongan de ella. Aunque naturalmente hay algunos casos de algunos poblados donde los racionamientos se aplican en horas de la mañana y tarde.
- Se realizan esfuerzos por aumentar la oferta hídrica y ayudar a que los tiempos de desabastecimiento se reduzcan.
- A los barrios más afectados por la sequía se suministra el servicio mediante camiones cisterna. Se inician labores desde las 8 a.m. con horario extendido hasta las 9 o 10 p.m., inclusive.

- En estrecha coordinación con las autoridades del Ministerio de Educación Pública, se instalaron 9 tanques de almacenamiento en centros educativos que tienen problemas de faltante de agua.
- También se está atendiendo de forma prioritaria a los centros salud, hogares de adulto mayor, CEN CINAI y centros penitenciarios.
- El AyA avanza en 23 proyectos de emergencia de corto y mediano plazo, con una inversión de \$31.137 millones, en el marco del decreto de emergencia 41944-MP-MAG. El caudal esperado de estos trabajos llegará a solventar el déficit de agua que presenta el Acueducto Metropolitano actualmente y para los años posteriores. Al respecto se expresa la Presidenta Ejecutiva M.Sc. Yamileth Astorga <https://www.facebook.com/CasaPresidencial/posts/3590648007628333>.

En lo que se refiere a las acciones administrativas, la Institución ha tomado las siguientes medidas que tienen como objetivo mitigar la transmisión de este virus y para preservar la salud de los trabajadores del AyA:

- Se reactivó la Comisión Institucional para la Prevención de Epidemias (C.I.P.E.).
- Se implementó el teletrabajo: Las personas con prioridad para aplicar teletrabajo serán, en primer lugar, aquellas con alguna afectación respiratoria, y en segundo lugar, aquellas en cuyos puestos no es indispensable su presencia física para llevar a cabo las labores. El plazo inicial para realizar teletrabajo es por 3 meses. "Contrato Temporal para Acogerse a la Modalidad de Teletrabajo-Directriz 073-S-MTSS.
- Se eliminó la Huella digital de marca, se evita el uso de aires acondicionados, se reduce el tránsito en los pasillos.
- Se realizan todas las reuniones por videoconferencia, mediante las herramientas Skype empresarial o MS TEAMS. Si se requiere realizar reuniones presenciales, las salas deberán ocuparse hasta la mitad de su capacidad.
- Acogiendo la recomendación del Ministerio de Trabajo sobre el distanciamiento social, las giras de trabajo deben estar asociadas sólo a temas que pongan en peligro el abastecimiento de agua, el resto de éstas deberán esperar y reprogramarse hasta nuevo aviso.

#### ASADAGOL (Golfito)

- Se siguen las directrices del Ministerio de Salud y de Acueductos y Alcantarillados
- El servicio de agua potable se está dando las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Igual el servicio de alcantarillado sanitario

- Se promueve el lavado constante de manos
- Se están atendiendo solo trabajos de emergencias que los abonados reporten
- Se entregaron elementos de seguridad para realizar las tareas de emergencia: mascarillas apropiadas, guantes especiales, ropa especial
- Se instruyó a los trabajadores acerca de lo peligroso del COVID 19 y la necesidad de tomar todas las medidas de seguridad y usar el equipo apropiado de uso personal para evitar cualquier contagio. Además: Lavado de manos con jabón líquido, uso de GEL –ALCOHOL y toallas descartables, distanciamiento de 1.5 m entre cada trabajador. Lavado de ropa de trabajo al regresar a casa.
- Hay un total acatamiento de las políticas del Gobierno para protección de los servidores de la asada

#### UNAGUAS (Cantón de Grecia)

- Se siguen las directrices del Ministerio de Salud y de Acueductos y Alcantarillados
- Se brinda el servicio de agua potable las 24 horas del día, durante todos los días de la semana. Se solicitó a las personas hacer un mejor uso del agua, para no tener en ningún momento escasez de este recurso tan importante en estos momentos
- Se acordó que los Administradores tengan un distanciamiento con las personas que llegan a realizar algún trámite a las oficinas de las ASADAS y que no exista aglomeración de personas. Se colocó gel antibacterial al ingreso de las oficinas comerciales.  
Se motivó a los usuarios para que realicen los trámites de manera virtual
- Se promueve el lavado constante de manos correctamente
- Se entregaron elementos de seguridad para realizar las tareas: mascarillas apropiadas, guantes especiales y agua potable
- Se instruyó a los trabajadores acerca de lo peligroso que es el COVID 19 y la necesidad de tomar todas las medidas de seguridad para evitar cualquier contagio, como lavado de manos con jabón líquido, uso de GEL –ALCOHOL y toallas desechables, distanciamiento de 1.5 m entre cada trabajador. Lavado de ropa de trabajo al regresar a casa
- Se motivó a los usuarios a cancelar el recibo mensualmente, con el fin de seguir brindando el servicio de la mejor forma posible en calidad, cantidad y continuidad
- Se suspendieron las reuniones presenciales de la Junta Directiva y se cancelaron las actividades de capacitación

## Guatemala

El 16 de marzo Guatemala anunció la prohibición al ingreso de extranjeros por 2 semanas. Los guatemaltecos provenientes de países “de riesgo” deberán permanecer en cuarentena domiciliaria.

### ADECOR (San Martín Jilotepeque)

En las redes y organizaciones que integran ADECOR:

- Se extremó el uso de cloradores
- Se entregaron elementos de protección a los fontaneros (mascarillas, guantes)
- Se otorgó un permiso especial del ayuntamiento para permitir la circulación a los fontaneros
- Se redactó un volante informativo con las recomendaciones necesarias para cuidarse del COVID-19

## Honduras

Al 25 de marzo Honduras tiene cerradas sus fronteras y ha impulsado medidas de aislamiento social: suspensión de clases y de eventos deportivos, culturales y sociales.

### AHPSAS (Honduras)

Los miembros de la Asociación Hondureña de Prestadores de Servicios de Agua y Saneamiento han adoptado las siguientes medidas:

- Se cerraron las oficinas de atención al usuario para evitar y reducir el riesgo de contagio de colaboradores, usuarios y visitantes. Se ha brindado información a través de redes sociales y medios de comunicación
- Se ha promovido la cuarentena domiciliaria para el personal, particularmente para adultos mayores y personas con enfermedades de base
- Los prestadores de servicios se han involucrado directa o indirectamente en los comités de emergencia municipal
- Se suspendieron temporalmente los cortes del servicio de agua por morosidad



- Se inspeccionan permanentemente los componentes de los sistemas de agua potable y saneamiento para garantizar su correcto funcionamiento durante el período de emergencia, con especial atención en la concentración de cloro residual
- Se mantienen cuadrillas de emergencia. Se mantienen reuniones periódicas de seguimiento y planificación de manera virtual
- Se enfatizó la limpieza e higiene en los sistemas de agua potable y alcantarillado
- Se priorizaron las campañas de concientización del uso responsable del agua potable y del sistema de alcantarillado frente a la escasez de agua en algunas zonas debido a la temporada de verano
- Se iniciaron procesos de facturación y recaudación en línea, inculcando en la población el espíritu de colaboración mutua en tiempos de crisis
- Se ha iniciado un proceso de diseño e implementación de campañas de sensibilización, inicialmente para prevenir el contagio del COVID-19 y el manejo posterior de los impactos que causará la pandemia

Antes de la declaratoria de emergencia nacional por la pandemia, los prestadores habían:

- Desarrollado jornadas de capacitación con el objetivo de orientar a los colaboradores sobre las medidas de higiene y seguridad a tomar para prevenir la afectación por COVID-19
- Adquirido, en su gran mayoría, equipos de protección para los empleados encargados de garantizar el servicio
- Abastecido su inventario de seguridad para el aprovisionamiento de materiales, accesorios e insumos para garantizar la operación

En virtud de las diferencias entre los distintos miembros de AHPSAS y su capacidad de respuesta para enfrentar contingencias, existe preocupación sobre los impactos irreversibles que causará la pandemia en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado. Se espera la evaluación por parte del Estado de una serie de medidas de alivio tendientes a garantizar la sostenibilidad financiera de los prestadores.

#### Aguas de Choloma (Choloma)

- Se garantiza la distribución normal del agua en todo el municipio manteniendo el trabajo de cuadrillas de emergencia en diferentes turnos y personal clave en la operación
- Se coordina y entrega de Agua Potable en zonas vulnerables que no poseen sistemas formales , actividad que se realiza con vehículos

cisternas de la empresa con horarios de servicio de 7:30 a.m.-6:00 P.M

- Se suspenden cortes por mora por un espacio de 90 días a partir del 15 de marzo del 2020
- Por medidas de higiene y seguridad, se atenderán solo reclamos virtuales
- Los empleados realizan sus labores desde sus hogares, evitando así el contagio.
- Aguas de Choloma divulga a través de los medios televisivos y radios locales , medidas de prevención contra el COVID-19
- Aguas de Choloma está integrando el Comité de Emergencia Municipal , CODEM, en conjunto con la Municipalidad, Ministerio de Salud y Gobierno Central
- Aguas de Choloma pone a disposición su Call Center a las autoridades de Salud, y comité de apoyos Municipales para atención de pacientes sospechosos y reclamos en general

#### Aguas de Puerto Cortes (Puerto Cortes)

En el marco de la emergencia nacional ante la amenaza de propagación del COVID-19 y acatando las medidas declaradas por el Sistema Nacional de Gestión de Riesgos el 15 de marzo, Aguas de Puerto Cortes tomó las siguientes medidas:

- Identificación de procesos e instalaciones prioritarias para la prestación del servicio. No se suspenden operaciones del personal vinculado a estas áreas, tomando las medidas de seguridad pertinentes y dotándolo de elementos de seguridad
- Suspensión de las reuniones de más de 20 personas y consideración de aquellas en grupos de riesgo
- Suspensión de cortes de servicio de agua potable y alcantarillado mientras permanezca la contingencia
- Cierre de las oficinas de atención al cliente y difusión de canales alternativos (telefónico, web y aplicaciones) para realizar gestiones comerciales
- Conformación de cuadrillas de emergencia rotativas para la atención de desperfectos técnicos
- Implementación de teletrabajo en aquellos puestos que apliquen
- Adhesión a la campaña de sensibilización #QuedateEnCasa a través de los medios de comunicación y redes sociales. Adicionalmente se realizarán campañas para el uso racional del recurso

Anteriormente, con el fin de garantizar el servicio, Aguas de Puerto Cortes había tomado en primera instancia una serie de medidas preventivas:

- Difusión de recomendaciones de higiene personal y de oficinas
- Revisión e inspección de todas las instalaciones para garantizar la operación durante las 24 horas y no poner en riesgo la continuidad y calidad del servicio
- Adquisición de equipos de protección personal y suministros de higiene. Implementación de campañas de sensibilización ante el COVID-19 entre los empleados
- Realización de análisis rutinarios de calidad del agua
- Aprovisionamiento de insumos químicos y reforzamiento del inventario de materiales de bodega para al menos 45 días
- Activación del Comité de riesgos y emergencias, participación activa en organismos municipales y nacionales de gestión de riesgos
- Reducción de reuniones e identificación de empleados incluidos en grupos de riesgo

#### UMASG (Gracias)

La UMASG ha tomado una estrategia sencilla pero efectiva, que le ha permitido operar hasta el momento sin contratiempos:

- Se eliminó el trabajo de oficina, para que el personal respete la cuarentena y trabaje vía virtual
- Solo se está atendiendo emergencias por llamado: Para ello se ha habilitado la atención vía teléfono celular, página de Facebook y correo
- Se han implementado horarios extendidos a fin de que el personal (operadores de planta y fontaneros) se desplace a sus lugares de trabajo con menos frecuencia durante la semana y se asegure el distanciamiento social entre ellos. Se los ha capacitado sobre la actuación que deben tener ante la propagación de COVID-19 y se los ha dotado de un kit básico
- Se ha asegurado la potabilización del agua verificando la presencia de cloro residual en diferentes puntos de la ciudad a fin de mitigar el riesgo por presencia del virus, de igual manera que los usuarios puedan consumir agua ante la emergencia
- Se suspendieron los cortes de servicio
- En el área comercial se ha suspendido la entrega de avisos de cobro. De igual forma los cortes del servicio, en consideración que el prestador cuenta con un flujo de caja que permite operar en el tiempo que se considera durara la cuarentena (Mínimo 3 meses). Se trabajará en una propuesta de refinanciamiento del pago de los

servicios por el periodo de cuarentena a iniciar a pagar un mes después, habilitando pagos en línea.

## México

En México se han suspendido las clases del 20 de marzo al 20 de abril y se ha propuesto una “Jornada de Sana Distancia” entre el 23 de marzo y el 19 de abril, durante la cual se recomienda la suspensión de actividades no esenciales y la reprogramación de eventos masivos.

### SADM (Monterrey)

- Realización de una campaña de difusión para todo el personal con recomendaciones de higiene y cuidado personal
- Restricción del uso del sistema biométrico por huella digital, desinfección de oficinas y áreas comunes
- Restricción de reuniones internas y cancelación de actividades de capacitación
- Se otorga licencia para el personal mayor de 60 años y embarazadas
- Restricción de visitas de proveedores, personal externo y contratistas
- Cancelación de eventos masivos y actividades relacionadas con la promoción de la cultura del agua
- Colocación de gel antibacterial al ingreso de las oficinas comerciales y distribución de guantes y barbijos para el personal que atiende al público
- Promoción del pago en línea de los servicios de agua y drenaje
- Suspensión de cortes de servicio a quienes adeuden 3 meses o más

## Perú

El 15 de marzo Perú decretó una cuarentena general obligatoria además del cierre de fronteras por un lapso de 15 días.

### SEDAPAR (Arequipa)

- Se brindan lineamientos específicos que permitan actuar oportuna en la prevención, identificación temprana, aislamiento, diagnóstico,

manejo inicial, referencia, vigilancia epidemiológica y continuidad de las operaciones ante posibles “casos sospechosos” de infección por el nuevo coronavirus en las instalaciones, asegurando y garantizando la calma y mantenimiento de una buena salud de todo el personal.

- Se implementa el teletrabajo en las gerencias de ingeniería, proyectos especiales, planificación y asesoría legal
- Se organiza el transporte y la seguridad del personal de la gerencia de producción y tratamiento. Se les brindan elementos de seguridad adicionales a los equipos de protección personal (alcohol en gel, máscaras de seguridad) y se imparten charlas diarias
- Se mantiene la comunicación virtual entre las distintas gerencias
- Se asegura la dotación de insumos químicos para la normal operatividad de los sistemas
- Se establecen los procedimientos necesarios para una oportuna respuesta del personal del Dpto. de Control de Calidad y Efluentes ante eventualidades como epidemias, pandemias, blooms, algales, desabastecimiento de agua, entre otros eventos atípicos
- Se prioriza el control de la calidad del agua potable en plantas, redes y reservorios
- Se incrementa el control de desinfección en redes
- Se elaboran procedimientos de seguridad para el personal de campo, extremando las medidas

## Uruguay

El 13 de marzo se dispuso el cierre de escuelas por 2 semanas, se cerró la frontera con Argentina y, a partir del 20 de marzo, se suspendieron los vuelos provenientes de Europa

### OSE (Uruguay)

- Se otorga licencia médica a aquellos funcionarios que presenten síntomas relacionados con enfermedades respiratorias
- Se otorga licencia extraordinaria a funcionarios incluidos dentro de la población de riesgo, a los que regresen desde países de riesgo, a los que compartan el espacio de trabajo con una persona que sea COVID-19 Positivo
- Se exonera la obligación de concurrir a su lugar de trabajo a los mayores de 65 años
- Se identifican los puntos críticos de cada área para asegurar la continuidad del servicio con dotaciones menores a las habituales y rotación del personal

- Se instrumenta el teletrabajo
- Se cierran los Centros de Servicio con atención al público y se solicita a los usuarios la utilización de canales alternativos para trámites comerciales (teléfono, web, whatsapp)
- Se solicita a los funcionarios extremar las medidas de higiene