



ACCIONES URGENTES PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO FRENTE AL COVID-19

Fernando J. González Villarreal
Jorge Alberto Arriaga Medina



Acciones urgentes para los prestadores de servicio de agua potable y saneamiento frente al COVID-19

Los servicios de agua potable y saneamiento son esenciales para dar cumplimiento a las recomendaciones de las autoridades sanitarias a nivel mundial sobre el lavado constante de manos y la higiene básica como medida indispensable para evitar la propagación del Covid-19.

El acceso al agua potable en cantidad suficiente y calidad adecuada tiene el potencial de salvar millones de vidas, por tanto, es necesario garantizar la operación ininterrumpida de los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento, sin menoscabar la seguridad sanitaria de los trabajadores del sector.

Las medidas de aislamiento social declaradas por prácticamente todos los gobiernos imponen desafíos multidimensionales que afectan de manera especial a las poblaciones con menores recursos. También ponen a prueba al sector hidráulico en su conjunto, que está obligado a garantizar el derecho humano al agua y al saneamiento en una situación de excepción, donde las demandas de agua se incrementan y los ingresos de los organismos operadores tienden a reducirse.

España fue uno de los países que experimentó primero, y con gran intensidad, los efectos de la pandemia, por ello, la Asociación Internacional del Agua (IWA, por sus siglas en inglés) y la Asociación Española de Operadores Públicos de Abastecimiento y Saneamiento (AEOPAS) decidieron publicar el “Manual Urgente para Operadores de Gestión de Urbana de Agua”. El objetivo

es compartir con la comunidad internacional las directrices, guías y protocolos que 11 prestadores de servicios de agua y saneamiento españoles han aplicado como respuesta a la crisis.

El presente documento resume las ideas principales contenidas en el Manual y añade sugerencias de expertos consignadas en la literatura científica y en la serie de webinars “El agua y el COVID-19”, organizada por la Red del Agua de la Universidad Nacional Autónoma de México y el Centro Regional de Seguridad Hídrica bajo auspicios de UNESCO.

a) **Medidas a implementar por los Organismos Operadores con el fin de garantizar el derecho humano al agua y saneamiento.**

1. Ampliación del periodo ordinario de pago con el fin de evitar desplazamientos para realizar el pago del recibo no domiciliado durante la vigencia del periodo de aislamiento social.
2. Aplazamiento, fraccionamiento y flexibilización de deudas para las personas que lo soliciten.
3. Suspensión de cualquier procedimiento de corte de suministro y de extinción de contrato y reconexión de usuarios que ya tenían el suministro cortado o el contrato extinguido.

4. Posibilidad de no realizar estimación de consumo a los usuarios que lo soliciten.
5. Bonificación diferenciada de las cuotas de servicio de acuerdo con el grado de exclusión social de los usuarios y tipo de usuario.
6. Establecimiento de cuotas fijas para volúmenes máximos previamente definidos.
7. Incremento de los servicios no presenciales de atención al cliente para la gestión de trámites (teléfono, app, correos electrónicos, entre otros).
8. Introducción de sistemas de pago electrónicos a través de oficinas virtuales.
9. Incremento de la cloración a los límites máximos permitidos.

b) Protocolos para proteger la salud de los trabajadores de los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento.

1. Medidas dirigidas al personal y sus espacios de trabajo.

- 1.1. Clasificación de trabajadores de acuerdo a la identificación de procesos esenciales y puestos críticos para la prestación del servicio. Los procesos esenciales son aquellos que afectan directamente la continuidad y la calidad del servicio. Por su parte, los puestos críticos exigen que el trabajo sea estrictamente presencial, entre ellos se encuentran los miembros de los departamentos de: mantenimiento de activos; control de procesos; captación, conducción y tratamiento; control de calidad; mantenimiento de redes; depuración y gestión de lodos; vigilancia de la salud; seguridad y servicios de limpieza.
- 1.2. Otorgamiento de elementos de protección individual, como desinfectantes con alcohol, papel desechable, jabón y mascarillas a todo el personal, con especial

énfasis en los trabajadores de lectura, instalaciones, choferes, personal de laboratorio y operadores de planta.

- 1.3. Refuerzo de las medidas higiénicas básicas individuales, como lavado con agua y jabón o soluciones con base en alcohol, uso de pañuelos desechables, cubrirse la boca al estornudar, entre otras.
- 1.4. Identificación de trabajadores en situación de riesgo por edad, patologías previas, medicación, trastornos inmunitarios o embarazo.
- 1.5. Implementación de turnos alternativos con relevos espaciados para evitar aglomeraciones.
- 1.6. Prohibición del uso de anillos, pulseras, relojes y lentes de contacto por su capacidad de almacenar el virus.
- 1.7. Uso obligatorio de uniforme, el cual deberá ser portado desde el domicilio, minimizando los cambios de ropa en el puesto de trabajo.
- 1.8. Habilitación de nuevas áreas de vestuarios, duchas, comedores o zonas comunes para minimizar contactos entre el personal.
- 1.9. Ventilación constante de las estancias de trabajo.
- 1.10. Limpieza frecuente de vehículos e instalaciones con productos recomendados por las autoridades sanitarias.
- 1.11. Prohibición de circulación de vehículos con más de una persona.
- 1.12. Clausura temporal de espacios cerrados de uso público al interior de las instalaciones, como patios internos, áreas de fumadores, etc.
- 1.13. Establecimiento de espacios seguros para el acopio de mascarillas y otro tipo de material sanitario.

- 1.14. Prohibición del uso de ascensores con más de una persona.

2. Indicaciones respecto a la movilidad.

- 2.1. Cancelación de todas las actividades formativas en grupo y de las reuniones de más de cuatro personas.
- 2.2. Reducción de la presencia de trabajadores con puestos no críticos en los lugares habituales de trabajo.
- 2.3. Dotación de equipos de protección especial para los trabajadores con puestos críticos.
- 2.4. Obligatoriedad de reportar cualquier viaje realizado dentro y fuera del país durante el periodo de confinamiento social.
- 2.5. Reducción al mínimo de los viajes corporativos en medios de transporte no particulares.
- 2.6. Reducción o cancelación de las visitas externas programadas (visitas culturales, técnicas, etc.)
- 2.7. Otorgamiento de facilidades para que los empleados que dispongan de medios telemáticos corporativos (computadoras portátiles, tablets, etc.) puedan llevarlos a sus casas cuando sean esenciales para el desarrollo de sus labores.
- 2.8. Levantamiento de muestras de agua en horarios de muy baja concurrencia de personas (primera hora de la mañana).
- 2.9. El personal de lectura no entrará a viviendas particulares y entregará únicamente la hoja de lectura en el domicilio.
- 2.10. Otorgamiento de certificados de presencia para que los trabajadores no experimenten ninguna obstrucción por parte de las autoridades.

3. Operatividad del servicio

- 3.1. Suspensión de vacaciones y otros permisos no imprescindibles.
- 3.2. Flexibilización de turnos y horarios laborales.
- 3.3. Definición de planes operativos para el mantenimiento y control de reactivos esenciales para asegurar la calidad y cantidad de agua a las poblaciones.
- 3.4. Aumento del nivel de inventarios de productos de laboratorio.
- 3.5. Priorización de las tareas de reparación y reconexión de tomas.

c) Mecanismos de comunicación y participación empleados por los prestadores de servicios de agua potable y saneamiento

- 1.1. Implementación de campañas para la ciudadanía con mensajes de tranquilidad sobre la garantía del suministro durante el periodo de sana distancia enfatizando, en su caso, que el agua está completamente libre de peligros bacteriológicos y víricos como resultado de los tratamientos de desinfección.
- 1.2. Puesta en marcha de campañas de ahorro del agua durante el lavado de manos y otras medidas de higiene básica.
- 1.3. Reforzamiento de mensajes sobre la necesidad de no utilizar el inodoro como depósito de basura, en especial ante el incremento en el uso de toallas sanitizantes que pueden provocar obstrucciones en el drenaje y aumentar el costo de mantenimiento del sistema.
- 1.4. Empleo de instrumentos innovadores para la transmisión de mensajes clave (infografías, videos cortos, animaciones).
- 1.5. Establecimiento de alianzas con los medios de comunicación con cobertura mu-

nicipal, estatal y nacional para transmitir los mensajes.

- 1.6. Creación de alianzas estratégicas con entidades públicas, sindicatos, asociaciones, fundaciones, Organizaciones No Gubernamentales y centros de investigación con el fin de incrementar la eficacia del mensaje de tranquilidad a la población sobre las garantías del suministro y la calidad sanitaria del agua recibida en los hogares.

Fuentes de consulta:

Babiano, Luis (editor) (2020). COVID-19. Manual Urgente para Operadores de Gestión Urbana de Agua, IWA-AEOPAS, Londres.

Lauria, Jim (2020). You shouldn't splash that s**t around, en Water Online. Disponible en: <https://www.wateronline.com/doc/you-shouldn-t-splash-that-s-t-around-0001>

Espinosa-García, Ana [Red del Agua UNAM] (2020, abril 22). ¿Hay virus en el agua Covid-19 [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=3iCgOeCr1Ho&t=156s>

Noyola-Robles, Adalberto [Red del Agua UNAM] (2020, abril 30). Manejo de aguas residuales municipales: antes, durante y después del Covid-19 [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Lau7-X2L99o&t=1878s>

Escobar-Neira, Carolina [Red del Agua UNAM] (2020, mayo 7). Los derechos humanos asociados al agua en época de Covid-19 [Archivo de video]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=p1XRdfafPIM&t=5s>

Dr. Fernando J. González Villarreal

Coordinador Técnico de la Red del Agua UNAM y
Director del Centro Regional de Seguridad Hídrica
bajo los auspicios de UNESCO

M. en C. Jorge Alberto Arriaga Medina

Coordinador Ejecutivo de la Red del Agua UNAM y
Coordinador Ejecutivo del Centro Regional de Seguridad Hídrica
bajo los auspicios de UNESCO