

CRITERIOS DE ACTUACIÓN ANTE ESTADO DE ALARMA PROVOCADA COVID-19**PLAN DE CONTINGENCIA****Plan de contingencia para el aseguramiento de los servicios básicos de suministro de agua potable, alcantarillado y depuración de aguas residuales.****INTRODUCCIÓN**

Los coronavirus son una amplia familia de virus que normalmente afectan sólo a animales, aunque algunos tienen la capacidad de transmitirse a las personas. Este es el caso del COVID-19, detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad China de Wuhan y que se ha ido extendiendo a otros países, incluido España.

Ante la evolución de su expansión, la Organización Mundial de la Salud clasificó el pasado 11 de marzo de 2020 la situación ocasionada por el COVID-19 como pandemia internacional. Posteriormente, el estado de España declara el estado de alarma el pasado día 14 de marzo (Real Decreto 463/2020). Por tanto, la situación en la que nos encontramos requiere la adopción de medidas extraordinarias para hacer frente a esta coyuntura.

TÉCNICAS VALENCIANAS DEL AGUA, S.A (TECVASA) como empresa dedicada a la gestión de los servicios de abastecimiento de agua potable, alcantarillado y depuración, desarrolla una actividad considerada como servicio esencial para la población. Es por tanto que, en este contexto, debe asegurarse que se toman las medidas necesarias para mantener la continuidad y la calidad en el servicio en el supuesto de que la envergadura de la situación alcance dimensiones tales que implique la imposibilidad de trabajar de gran parte del personal de la misma, debido al riesgo sanitario por contagio, restricciones de desplazamiento, etc.

Por este motivo, la elaboración de un Plan de Contingencia ante el estado de alarma producido por el COVID-19, permitirá que TECVASA, esté preparada frente a la misma, asegurando unos servicios mínimos que garantizarán el correcto funcionamiento de los servicios que gestiona en el municipio.

En el Plan de Contingencia se identificarán y definirán las acciones que se han de implementar. Para ello, se debe tener en cuenta una serie de premisas en el diseño del plan diferentes a las de otros incidentes o desastres (*normalmente desastres naturales, grandes lluvias, fuertes vientos...*), puesto que el problema no es local sino a nivel nacional e incluso internacional, con una duración muy incierta, pudiendo llegar a semanas o incluso meses.

El Plan de Contingencia recoge distintas fases, por lo que será de aplicación en distintos momentos en función de la evolución de la pandemia, cuando pueda estar en peligro el desarrollo de la actividad normal de TECVASA y por ende, la del servicio básico que presta a la población. Por ese motivo, se debe trabajar de forma anticipada a las distintas situaciones que se pudieran producir con un empeoramiento de la situación epidemiológica.

En este contexto, el presente Plan de Contingencia constituye un compendio de las medidas que TÉCNICAS VALENCIANAS DEL AGUA, S.A (TECVASA), ha implantado y/o tiene previsto adoptar para afrontar el estado de alarma provocado por el COVID-19, en función de la evolución del actual escenario y en coherencia con las ordenes emitidas por las autoridades competentes.

Este plan pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de abastecimiento y depuración de aguas del municipio.
- Proteger la salud y seguridad de los operarios de TECVASA.
- Colaborar con las Autoridades Sanitarias y el resto de autoridades responsables de la gestión del estado de alarma.

Este Plan está sujeto a los cambios derivados de las instrucciones emitidas por las autoridades competentes y la propia evolución de la enfermedad.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

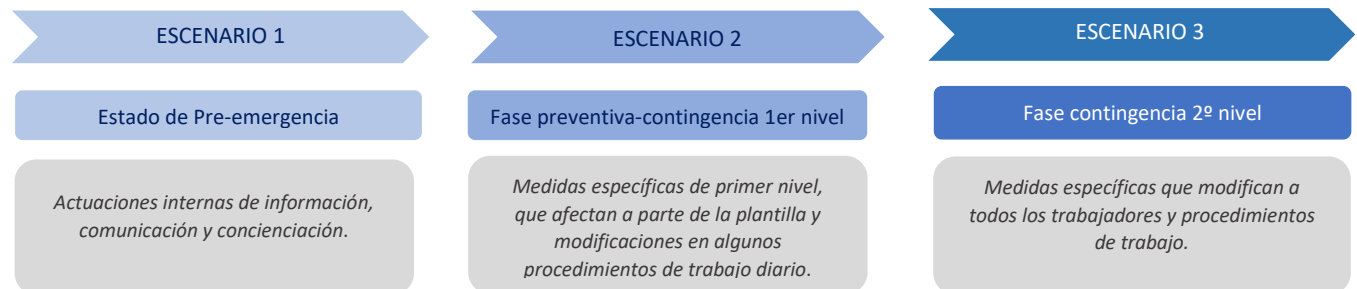
El plan de contingencia frente al coronavirus será de aplicación al conjunto del personal técnico, operativo y de administración que formen parte de TÉCNICAS VALENCIANAS DEL AGUA, S.A

Con independencia de lo anterior, TECVASA promoverá que, en el ámbito de sus respectivas competencias, las empresas subcontratas, adopten medidas para la prevención y actuación ante la alerta sanitaria por el COVID-19.

PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN

CRITERIOS DE ACTUACIÓN ANTE ESTADO DE ALARMA PROVOCADA COVID-19

Sobre la base de la información publicada por el Ministerio de Sanidad y el resto de autoridades competentes, el presente protocolo recoge las actuaciones necesarias para afrontar la epidemia sanitaria por el COVID-19 diferenciando **tres posibles escenarios**, en consonancia con los distintos niveles de alerta previstos en España en función de la procedencia y el modo de transmisión de los contagios.



Las actuaciones descritas en cada uno de los escenarios no constituyen una lista fija o cerrada, pudiéndose aplicar éstas u otras actuaciones adicionales siempre en coordinación con el Ministerio de Sanidad y el resto de autoridades competentes, teniendo en cuenta la evolución de la epidemia y su incidencia en TECVASA.

Escenario 1: Estado de Pre-emergencia

Este escenario ha sido sobrepasado ya por la situación actual, a modo informativo, se indican las acciones que ha realizado TECVASA en el primer escenario.

Descripción

- Sin adopción de medidas específicas por las autoridades competentes y en ausencia de casos de enfermedad en la plantilla de TECVASA.

Actuaciones

- Puesta a disposición de material higiénico (geles hidroalcohólicos) y eventual adopción de pautas de cuidado higiénico específicas (procedimiento de lavado de manos).
- Refuerzo de la limpieza de los centros de oficinas, en especial en zonas de contacto múltiple, interruptores, picaportes, manillas...
- Valoración por parte del Servicio de Prevención Ajeno de la situación del personal de la empresa y en especial a trabajadores "especialmente sensibles".
- Reabastecimiento de medios y útiles necesarios para todo tipo de actuaciones, garantizando el servicio.
- Entrega a todo el personal de una Instrucción Técnica específica (IT:COVID-19), donde se detallan las medidas preventivas a adoptar en relación a sus funciones y forma de actuar.
- Documento de información interna "#SabíasQué" (incluyendo infografía del Ministerio de Sanidad) explicando las recomendaciones dadas por el Ministerio de Sanidad, como son: lavado frecuente de manos, contacto social, distancia mínima de un metro...

Escenario 2: Fase preventiva-contingencia 1er nivel
Descripción

- Adopción de medidas específicas por las autoridades competentes y en ausencia de casos de enfermedad en la plantilla de TECVASA.

Actuaciones

- Se valorará dependiendo del municipio y de las casuísticas epidemiológicas de este, las distintas alternativas de contacto de atención al cliente siendo las opciones principales: cese de la atención de forma personal, restricción de horarios, atención con cita previa. **Siempre se garantizará la atención al público** en horario habitual al menos por dos canales, vía correo electrónico y vía teléfono de atención.

CRITERIOS DE ACTUACIÓN ANTE ESTADO DE ALARMA PROVOCADA COVID-19**PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN**

- El personal técnico y administrativo, siempre y cuando sea posible la opción del teletrabajo se favorecerá el uso de este sistema.
- Se implementará nuevas estrategias de reducción de contacto entre nuestros operarios, favoreciendo:
 - Aislamiento físico mediante el cierre de zonas comunes como el comedor o salas de descanso.
 - Rotación del personal en diferentes tramos horarios, garantizando así el NO contacto entre los trabajadores.
 - Prohibición expresa de compartir elementos comunes propensos a fomentar un posible contagio, tales como teclados, teléfonos o herramientas manuales.
- Los vehículos se utilizarán por una única persona simultáneamente. Asimismo, se facilitará a los operarios el material de limpieza y desinfección necesario cuando un mismo vehículo pueda ser utilizado por trabajadores distintos.
- En el caso de prestación de servicios en depuración de aguas residuales, se recomienda no aproximarse a zonas con mayor riesgo de contener elementos patógenos o virus, salvo extrema necesidad para mantener los servicios mínimos, y siempre contando con los EPI's necesarios (mascarilla, gafas, guantes).
- Especial sensibilización en la importancia de las medidas preventivas de responsabilidad personal del trabajador externas al trabajo, como son: evitar la asistencia a eventos, evitar viajar (salvo que sea estrictamente necesario), mantener el distanciamiento social, etc.
- Identificación y estudio de las distintas tareas críticas del servicio, focalizando los medios y recursos necesarios para garantizar su correcto funcionamiento.
- Limitación de reuniones de trabajo, promoviendo el uso de medios técnicos de comunicación a distancia y el correo electrónico.
- Anulación de congresos, jornadas, seminarios o cursos de formación programados.
- Contacto constante con el Servicio de Prevención Ajeno.
- Coordinación permanente con el responsable designado por la entidad titular del servicio (ayuntamiento, EPSAR...)
- Asegurar el suministro de insumos esenciales en los procesos de tratamiento y potabilización (reactivos, etc.)
- Asegurar el suministro de repuestos, materiales, etc, para atender a cualquier incidencia.
- Asegurar la disponibilidad de las empresas subcontratistas para atender cualquier incidente.
- Coordinación constante entre todos los recursos propios de las diferentes unidades operativas que forman TECVASA, con el fin de suplir la ausencia o falta del personal de alguna de ellas.

Escenario 3: Fase contingencia 2º nivel**Descripción**

- Adopción de medidas específicas de mayor severidad por las autoridades competentes y con casos (o no) de enfermedad en la plantilla de TECVASA, en coordinación con los responsables de Salud Pública si es requerido.

Actuaciones

- Se instaurará el teletrabajo en gran parte de la plantilla.
- El personal de atención y gestión de atención al cliente de forma presencial, adoptará medidas para teletrabajar, se realizará la atención de forma que se pueda garantizar la seguridad propia del trabajador y del cliente (a través del correo electrónico y el teléfono de atención).
- Con el fin de garantizar el correcto estado de las instalaciones y solventar las posibles incidencias en su funcionamiento, todos los operarios y técnicos de TECVASA modificarán sus horarios y distribución de su jornada laboral adaptándola a un sistema de guardias y retenes, garantizando su asistencia a cualquier día y hora que sean necesarios.
- En todo momento, cada centro de trabajo dispondrá de un servicio mínimo de operarios, pudiendo ser estos de dicha zona de explotación o de otros servicios cercanos.
- Especial sensibilización en la importancia de las medidas preventivas de responsabilidad personal del trabajador.
- Identificación y estudio de las distintas tareas críticas del servicio, focalizando los medios y recursos necesarios para su correcto funcionamiento.
- Información y comunicación a través de documentos internos de las novedades conocidas del COVID-19 así como acciones a realizar según futura normativa legal.
- Contacto constante con el Servicio de Prevención Ajeno.
- Coordinación permanente con el responsable designado por la entidad titular del servicio (ayuntamiento, EPSAR...)

CRITERIOS DE ACTUACIÓN ANTE ESTADO DE ALARMA PROVOCADA COVID-19**PROTOCOLO GENERAL DE ACTUACIÓN**

- Asegurar el suministro de insumos esenciales en los procesos de tratamiento y potabilización (reactivos, etc.)
- Asegurar el suministro de repuestos, materiales, etc, para atender a cualquier incidencia.
- Asegurar la disponibilidad de las empresas subcontratistas para atender cualquier incidente.
- Coordinación constante entre todos los recursos propios de las diferentes unidades operativas que forman TECVASA, con el fin de suplir la ausencia o falta del personal de alguna de ellas.
- Los vehículos se utilizarán por una única persona simultáneamente. Asimismo, se facilitará a los operarios el material de limpieza y desinfección necesarios cuando un mismo vehículo pueda ser utilizado por trabajadores distintos.
- En el caso de prestación de servicios en depuración de aguas residuales, se recomienda no aproximarse a zonas con mayor riesgo de contener elementos patógenos o virus, salvo extrema necesidad para mantener los servicios mínimos, y siempre contando con los EPI's necesarios (mascarilla, gafas, guantes).
- Paralización de las acciones en relación a la suspensión del servicio por impago.

CONSIDERACIONES FINALES

Mientras se mantenga activo el estado de alarma por el COVID-19, TECVASA actuará de manera uniforme, rigurosa y transparente, teniendo en cuenta en todo caso las siguientes consideraciones:

- Se adoptarán inmediatamente las medidas que instruyan en cada caso las autoridades competentes, garantizando su implantación conforme a los principios de proporcionalidad, precaución y protección de la seguridad y la salud de las personas.
- Se mantendrán canales de comunicación interna con todos sus trabajadores informando de todas las medidas adoptadas en función de la evolución de la situación epidemiológica, teniendo en cuenta en todo caso las instrucciones del Ministerio de Sanidad y el resto de autoridades competentes.
- Se mantendrán canales de comunicación directa con los responsables públicos de los servicios que prestamos, quedando a disposición de los mismos para cualquier duda y/o aclaración.
- En cumplimiento de sus obligaciones preventivas y de acuerdo con los escenarios descritos anteriormente, establecerá los medios de coordinación necesarios para garantizar la protección y prevención del contagio por coronavirus del personal de las empresas externas contratadas.

REFERENCIAS

El presente documento ha sido redactado de acuerdo a los criterios establecidos de:

- Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, marzo 2020.
- Plan de continuidad de las empresas frente a emergencias. Ministerio de Sanidad y Consumo. Febrero 2007.
- Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.

Director General

D. Javier Olmos Fdez-Corugedo