

PLAN DE CONTINGENCIA **COVID-19 EMACSA**



EMACSA 

EMPRESA MUNICIPAL DE AGUAS DE CORDOBA, S.A.

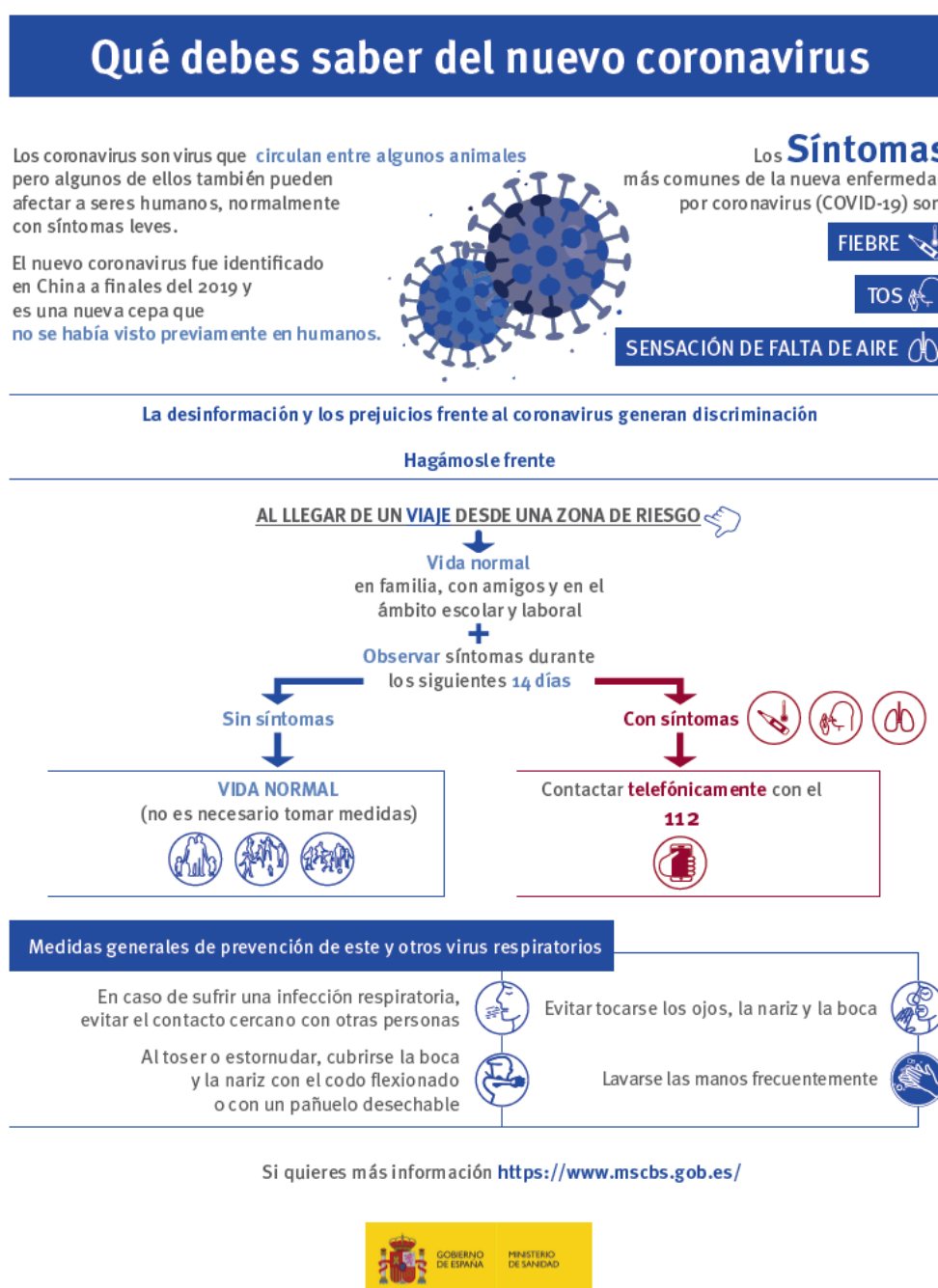
PLAN DE CONTINGENCIAS DE EMACSA

1. Introducción

La enfermedad COVID-19 la produce un nuevo tipo de coronavirus que puede afectar a las personas y se ha detectado por primera vez en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China.

El periodo de incubación está entre 2 y 14 días y los síntomas más comunes incluyen fiebre, tos, y en algunas ocasiones sensación de falta de aire. Los casos más graves, generalmente ocurren en personas de edad avanzada, especialmente hombres que han sido fumadores o que padecen alguna otra enfermedad como, por ejemplo, enfermedades crónicas, del corazón, del pulmón o problemas de inmunidad.

Las recomendaciones del Ministerio de Sanidad indica la necesidad de que las empresas creen un plan de contingencias para garantizar el normal funcionamiento de las mismas durante el tiempo que dure la crisis.



2. Escenarios Posibles

Lo escenarios vendrán determinados por los niveles de alerta que especifiquen las autoridades competentes, siendo durante la redacción de la presente versión el de “Evidencias de transmisión y cierre de colegios.”

Este Plan de Contingencia dará respuesta a cada uno de estos escenarios posibles:

- E1. Situación Actual.
- E2. Casos en Córdoba de forma extendida (Según las autoridades competentes)
- E3. Casos en EMACSA en personas de grupo interés P2 (Personas trabajadoras que no ocupan puestos críticos según definición descrita en el Anexo 1)
- E4. Casos en EMACSA en personas de grupo interés P1 (Personas Trabajadoras que ocupan puestos críticos según definición descrita en el Anexo 1)

3. Protocolo de Seguridad y Salud:

Estas medidas preventivas obedecen a criterios técnicos y han sido propuestas por el Gabinete de Crisis de EMACSA.

Todas estas medidas tienen un doble objetivo: por un lado, la prevención y protección de la salud de todas las personas trabajadoras de nuestra empresa; y, por otro, velar por la prestación del servicio público que prestamos, el suministro de un recurso esencial y vital como es el agua, a toda Córdoba.

Todas ellas se actualizarán conforme lo hagan las directrices y acontecimientos que se vayan sucediendo, y como resultado se revisará el presente Plan.

Como parte de los principios de actuación del protocolo interno, la comunicación será constante y transparente.

➤ Recomendaciones Genéricas

Las medidas genéricas de protección individual frente a enfermedades respiratorias incluyen:

- Higiene de manos frecuente (lavado con agua y jabón o soluciones alcohólicas), especialmente después de contacto directo con personas enfermas o su entorno.
- Al toser o estornudar, cubrirse la boca y la nariz con el codo flexionado.
- Usar pañuelos desechables, y tirarlos tras su uso.
- Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, ya que las manos facilitan la transmisión de la enfermedad.
- Las uñas deben de llevarse cortas y cuidadas.
- Ventilar las estancias de trabajo diariamente. Al menos tantas veces como turnos existan.

Para más recomendaciones visitar la página web dispuesta por el Ministerio de Sanidad:

https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/20200224.Preguntas_respuestas_COVID-19.pdf

➤ Recomendaciones específicas

- Se reforzará la información mediante campañas en los canales internos de la empresa: (con cartelería, vídeos explicativos, infografía y comunicaciones), para garantizar que

todas las personas trabajadoras conozcan las medidas preventivas que iremos produciendo en los próximos días.

- Campaña de Medidas Preventivas especiales, al colectivo de trabajadores que atiende a personas directamente (atención a clientes, cobros, etc.)
- Se reducirán las reuniones entre compañeros, fomentando las reuniones a través de llamadas telefónicas, videollamadas, etc. En el caso de que sean imprescindibles se reducirán al mínimo el número de asistentes.
- No deberían realizarse viajes.
- Se reducirán al mínimo las actividades con presencia colectiva de personas en nuestras instalaciones.
- Limpieza en edificios con productos específicos recomendados:
 - Se realizará una limpieza en cada cambio de turno en aquellas secciones donde existe rotación de personas trabajadoras con los mismos puestos físicos de trabajo y equipamiento.
 - Se realizará limpieza de vestuarios y zonas comunes con cada cambio de turno.
 - Se realizará limpieza de zonas comunes y de gran tránsito de personas (ascensores, pasamanos, picaportes de puertas, etc.) al menos dos veces al día.
 - Limpieza de zonas de atención al cliente con productos específicos que inactiven virus.
- Limpieza de Vehículos:
 - Se dotará a los vehículos de EMACSA de algún medio desinfectante con el fin de limpiar volante, palanca de cambio y tiradores.

➤ **Determinación de situaciones personales de especial riesgo.**

En EMACSA se encuentran identificadas las personas trabajadoras especialmente sensibles, sin perjuicio que se modifiquen las indicaciones por parte del Ministerio de Sanidad.

➤ **Información y concienciación**

Se realizaran campañas de difusión para informar a todas las personas trabajadoras tanto de los riesgos como de las medidas preventivas a adoptar para protegerse del contagio del COVID-19.

Estas consistirán en:

- Cartelería.
- Correos para difundir las medidas.
- Videos explicativos con medidas.
- Infografías.
- Información publicada por el Ministerio de Sanidad al respecto.
- Información a personas visitantes.

➤ **Coordinación de actividades preventivas con empresas contratistas.**

EMACSA hará participe de las medidas preventivas a las empresas contratistas, y se les solicitará las que a su vez han adoptado con su personal.

➤ **Protocolo de actuación en caso de tener síntomas.**

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente sintomatología compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y /o hubiera estado en zona de riesgo, se recomienda que se ponga en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud de la empresa.

En el caso de que no se les localice deberán contactar con SALUD RESPONDE 955 54 50 60 para cualquier consulta sobre el COVID-19 o al 900 400 061 si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o que vengan de una zona de riesgo. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

4. Comunicación

Las posibles consultas que os surjan se podrán canalizar por cualquiera de las siguientes dos vías:

- Responsable de RRHH
- Presidente del Comité de Empresa

5. Gobierno y Coordinación del Plan

Para atender al desarrollo de este Plan de Contingencia en cada uno de los escenarios planteados, de forma de que se mantengan vigente en todo momento, se considera necesario mantener una cooperación máxima entre los representantes de la empresa, los representantes de los trabajadores, Servicio de Prevención Propio y Recursos Humanos. Se hace imprescindible disponer de un órgano operativo para poder tomar decisiones, denominado Gabinete de Crisis para seguimiento y gestión laboral ante el COVID-19. Que está integrado por:

- Director Gerente.
- Subdirector.
- Asesoría Jurídica Interna.
- Responsable de RRHH.
- Unidad Básica de Salud.
- Presidente del Comité de Empresa.

6. Plan de Acción frente a Hipótesis de Evolución del COVID-19

EMACSA gestiona el Ciclo Integral del Agua que incluye los procesos de captación, aducción, tratamiento, distribución, gestión del alcantarillado, depuración y control de calidad, además del conjunto de procesos de soporte que permite prestar un servicio público de calidad y eficiente.

A la hora de establecer planes de acción frente a hipótesis de evolución de propagación de la enfermedad nombrada COVID-19 es necesario identificar los procesos esenciales y los puestos críticos en la prestación del servicio y que responden las siguientes definiciones:

Proceso Esencial

Aquellos que afectan directamente a la continuidad y calidad de la prestación del servicio.

Puesto Crítico

Puestos de trabajo cuyas funciones exigen que el trabajo sea prioritariamente presencial.

Identificados los Puestos Críticos será necesario realizar con las personas trabajadoras que los ocupan las siguientes acciones:

- Plan especial de sensibilización a este colectivo enfocado a las cuestiones preventivas.
- Las personas trabajadoras ocupantes de estos puestos deberán informar al UBS si:
 - Presenten síntomas respiratorios (fiebre, tos y sensación de falta de aire).
 - Han estado recientemente (en los 14 días previos) en una zona de riesgo.
 - Han tenido contacto estrecho con una persona que sea un caso confirmado.
- Plan de seguimiento (Revisión permanente).
- Dotación de equipos de protección especial.

Control de procesos

- Explotación ETAP, EDAR y Bombeos. Deben seguir funcionando con normalidad para garantizar la prestación del servicio.
- Control de Calidad. Debe seguir funcionando como en fines de semana.
- CPD. Deberá garantizar las comunicaciones y el acceso a los servidores.
- Recepción de Avisos y Distribución. Debe seguir funcionando como en fines de semana.
- Ingeniería y Mantenimiento. Debe seguir funcionando las Guardias y el Personal Corretornos.
- Unidad Básica de Salud. Debe garantizar la atención de la salud.
- Resto de subareas y actividades, el personal debe estar localizable y disponible.

7. Campaña de sensibilización general

Desde la UBS se continuará con la campaña de información y sensibilización por las vías establecidas en el presente documento. Haciendo especial hincapié en la forma de actuar en caso de síntomas y enfocar a la corresponsabilidad y que no accedan al puesto de trabajo en los casos ya indicados:

- Presenten síntomas respiratorios (fiebre, tos y sensación de falta de aire)
- Han estado recientemente (en los 14 días previos) en una zona de riesgo
- Han tenido contacto estrecho con una persona que sea un caso confirmado

A continuación, se enumeran de forma más amplia aquellas consideraciones generales.

Consideraciones Generales del E1

- Todos los empleados que dispongan de medios telemáticos corporativos (portátil, Tablet, deberán llevarlo consigo al finalizar la jornada laboral junto con su cargador, con el fin de estar preparados por si fuese necesario adoptar medidas de trabajo en remoto.
- Reparto de dosificadores de gel para los baños, zonas de atención al cliente y para el personal.
- Se dispondrá cartelería al respecto en la zona de público de Atención al Usuario.

- Se intensificará la limpieza de mesas.
- Reducción al mínimo de las reuniones de trabajo.
- Se anularán las visitas externas.
- Evitar el contacto físico en los saludos (besos o estrechar las manos).

Consideraciones Generales del E2

- Se anulan los viajes corporativos.
- Se anulan la asistencia a jornadas, ponencias.
- Flexibilizar horarios para limpieza entre turnos/equipos
- Limpieza interior vehículos y material compartido (teléfono, teclado, herramientas, etc.) en la salida y entrada de cada turno.
- Mantener siempre que sea posible una distancia de dos metros (Contacto estrecho)
- La Empresa podrá adoptar, con carácter preventivo, el Teletrabajo.

Otras consideraciones

Las personas trabajadoras que estén desarrollando sus funciones con teletrabajo, en caso de generarse un imprevisto que requiera la presencia física, deberá acudir a realizar la actividad con las medidas preventivas que se definan y que en cada caso proceda.

No se ha considerado el escenario de obligado cierre de los CT por orden Ministerial, en cuyo caso deberíamos proceder según las restricciones a las que obligue ese supuesto.

8. ANEXOS

ANEXO 1.- DEFINICIÓN DE GRUPOS DE INTERES Y ESCENARIOS

Definición de grupos de interés y escenarios posibles de Evolución. Para el análisis realizado se han definido tres Grupos de Interés que contienen todas las personas trabajadoras.

- P1. Personas Trabajadoras que ocupan puestos críticos.
 - Personal de Explotación ETAP, Personal de Explotación EDAR, Control de Calidad, Averías, Recepción de Avisos, Personal de Guardia, Personal Corretornos, CPD, Responsables Distribución y Servicio de Prevención propio.
- P2. Personas trabajadoras que no ocupan puestos críticos
 - Personal no encuadrado en P1 y P3.
- P3. Personas Trabajadoras con patología (Aquellas que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad ante la infección por COVID-19, más específicamente las descritas por la OMS y el Ministerio de Sanidad y bajo control de la UBS)

Adicionalmente se han definido cuatro escenarios posibles de evolución de la enfermedad.

- E1. SITUACIÓN ACTUAL
- E2. CASOS EN CÓRDOBA DE FORMA EXTENDIDA (Personas trabajadoras que no ocupan puestos críticos según definición descrita en este Anexo)
- E3. CASOS EN EMACSA EN PERSONAS DE GRUPO INTERÉS P2
- E4. CASOS EN EMACSA EN PERSONAS DE GRUPO INTERÉS P1

ANEXO 2.- MEDIDAS ADICIONALES E1

- Se realizaran controles voluntarios de temperatura entre el personal y visitantes.
- Se hará una campaña informativa fomentando la atención al público telefónica y vía WEB
- La espera de los visitantes de EMACSA se hará en la puerta de las instalaciones.
- Solo se pondrán tres puestos de atención directa de toda índole, el resto de recursos se destinará a atención telefónica y WEB. Manteniendo la distancia de seguridad recomendada de dos metros entre personas.
- Se suspenden todas las comunicaciones de reclamación de deudas, cartas de corte, perfeccionamiento, etc.
- Los equipos de limpieza reforzaran en la medida de lo posible, la limpieza de todas las instalaciones de EMACSA, teniendo presente los cambios de turno. Se les ha requerido el refuerzo de limpieza de pomos de puertas, pulsadores, teclados, etc. con productos desinfectantes.
- Separar a tándem de trabajo.
- Limitar la circulación entre centros al mínimo imprescindible. Dentro del centro establecer circuitos de circulación. Los responsables canalizaran esta medida.
- El trabajo en la calle (Lectura de contadores, inspectores de suministros, renovación de contadores, etc.). Se anula la entrada en viviendas unifamiliares y bloques de viviendas hasta nueva orden.
- Se deberá coordinar con contabilidad el impacto de facturación, comercial...
- Ventilación de las instalaciones, intensificar mantenimiento: filtros, etc.
- En la medida de lo posible no hacer uso de los aires acondicionados.
- Protocolizar higiene de elementos de uso común en el turno (teclados, ratones,...)
- Protocolizar el uso de vehículos.
- Protocolizar la higiene y aireación de los vehículos que cambian de manos.
- Protocolizar la derivación de accidentes a la mutua.
- Personal en casa por cierre escolar.
- Se está estudiando la forma de implantar el teletrabajo en las áreas de actividad que sea viable y necesario.

ANEXO 3 MEDIDAS ADICIONALES E2

Dado que el escenario contemplado en nuestro Plan de Contingencias se asemeja al nivel 2, implantado por el Gobierno en el día de ayer, el Gabinete de Crisis toma las siguientes medidas:

- Se acuerda al cese de toda actividad que tenga exposición al riesgo y no sea necesaria para garantizar el Ciclo Integral del Agua a la población, permaneciendo todo el personal afectado en casa localizable y disponible.
- Se suprime la atención directa, manteniendo solo atención telefónica y Web limitada.
- Se acuerda eximir del registro horario hasta nueva comunicación.
- Se va a implantar el teletrabajo en las áreas que vaya requiriendo la organización.
- Las personas vulnerables a criterio de la UBS se quedaran en casa localizables y disponibles hasta nueva comunicación, y serán notificadas por está tanto al responsable como a la persona interesada.
- Por criterio de la UBS, NO se recomienda la utilización de guantes, salvo para actuaciones puntuales, siendo su utilización de usar y tirar.
- El lavado de manos debe ser continuo y frecuente.
- El tránsito de personas dentro y entre instalaciones debe restringirse a lo imprescindible.
- No compartir útiles de uso personal (móviles, bolígrafos, etc.).
- Los elementos comunes (teclados, ratones, llaves, etc.), No usar sin antes desinfectarlos.
- Mantener siempre que sea posible una distancia de dos metros entre personas (evitar contacto estrecho).
- Se contactara con todas las adjudicaciones de obras para consensuar la paralización de las mismas, si es posible y no urgente.
- La asignación de cocheras del edificio en Plateros queda anulado hasta el fin del Plan de Contingencias, quedando disponibles las plazas de garaje existentes para el personal que tiene la obligatoriedad de venir a trabajar de forma presencial.
- Las personas trabajadoras deberán de venir provistos de lo necesario para desayunar, merendar y cenar en sus puestos de trabajo, guardando la distancia de recomendación. Quedando prohibida las salidas externas para este fin.
- Se recomienda siguiendo las indicaciones de todas las autoridades permanecer en los domicilios todo el tiempo posible.
- Los vehículos de empresa serán usados preferentemente por una sola persona, evitando la rotación del personal en el mismo vehículo de trabajo.

ANEXO 4 Protocolo de actuación en caso de tener síntomas o tener certeza de haber tenido contacto estrecho con alguna persona contagiada o cuarentena.

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente sintomatología compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito. Haya tenido contacto con personas infectada con coronavirus o personas en cuarentena. Deberán ponerse en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud de la empresa.

En el caso de que no se les localice deberán contactar con SALUD RESPONDE 955 54 50 60 para cualquier consulta sobre el COVID-19 o al 900 400 061 si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o cuarentena. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

ANEXO 5 PROTOCOLO RECEPCIÓN AVISOS



Protocolo de actuación en caso de tener síntomas

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente **sintomatología** compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y/o haya tenido contacto estrecho con alguna persona que presente sintomatología o se encuentre en periodo de cuarentena, **TIENE QUE ponerse en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud** de la empresa:

En el caso de que no se les localice deberán contactar con **SALUD RESPONDE 955 54 50 60** para cualquier consulta sobre el **COVID-19** o al **900 400 061** si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o cuarentena. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan a acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

- **Limpieza de manos de forma continua y persistente.**
- Solo se utilizará el **aseo de la planta baja** del Centro Operativo El Granadal
- **Se ventilarán las estancias** 15 minutos antes de la salida del turno, no cerrándose hasta pasados 15 minutos después de la entrada.
- **Mantener siempre que sea posible una distancia de dos metros** (Contacto estrecho)
- **No accederá a Recepción de Avisos** ninguna persona a excepción del administrativo de turno
- **Los equipos que deban ser utilizados por más de una persona o turno** serán limpiados a la finalización de cada turno por el **personal saliente** y **antes de su uso** por el personal que empieza el turno (PC, teléfono fijo, teléfono móvil, material de oficina compartido (grapadora, ~~quitagrapas~~,...), pistola código barras, escáner, impresora,...).

EMACSA

PROTOCOLO RECEPCIÓN AVISOS

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

- Los equipos de limpieza reforzaran en la medida de lo posible, la **limpieza de todas las instalaciones de EMACSA**, teniendo presente los cambios de turno. Se les ha requerido el refuerzo de limpieza de pomos de puertas, pulsadores, teclados, etc. con productos desinfectantes.
- Es obligatorio **no hacer uso de los aires acondicionados**.
- Se suprime la **atención directa**, manteniendo solo atención telefónica y Web limitada.
- Por criterio de la UBS, **NO se recomienda la utilización de guantes**, salvo para actuaciones puntuales, siendo su utilización de usar y tirar. Genera una falsa sensación de seguridad. Frente a coronavirus lo mejor es el lavado de manos frecuente y el uso de guantes de forma muy puntual de usar y tirar
- **El lavado de manos debe ser continuo y frecuente.**
- Los **elementos comunes** (teclados, ratones, llaves, etc.), No usar sin antes desinfectarlos.
- Mantener siempre que sea posible una **distancia de dos metros** entre personas (evitar contacto estrecho).
- Las personas trabajadoras deberán de venir provistos de lo necesario para **desayunar, merendar y cenar** en sus puestos de trabajo, guardando la distancia de recomendación. Quedando prohibida las salidas externas para este fin.
- Se recomienda siguiendo las indicaciones de todas las autoridades **permanecer en los domicilios todo el tiempo posible**.
- Los **asideros de los sillones y reposacabezas** deben ser limpiados también.
- En las **comunicaciones** entre con operarios se respetará las distancias de seguridad impuestas >2m. **Emplear telefonía móvil o fija siempre que sea posible**.
- **Reducir el contacto con otras personas:** Evitar contactos en vestuarios o comedores. Deberán venir provistos de lo necesario para estas comidas y realizarlas en sus puestos de trabajo, o en zona al aire libre, quedando prohibidas las salidas para este fin. **Antes y después de comer deben lavarse las manos.**

EMACSA

PROTOCOLO RECEPCIÓN AVISOS

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

- **Cambios de Turno:** con el fin de evitar los contactos entre las distintas parejas de turno se realizarán los cambios por vía telefónica. El personal del turno saliente estará preparado para su salida 30 minutos antes de la misma.
- El **turno entrante** no ocupará los puestos hasta que se haya marchado el turno saliente y se haya limpiado la sala por el personal de limpieza.
- **Ventilar la sala de forma continuada** abriendo las ventanas. En la medida que sea posible mantener las puertas de acceso abiertas para no usar pomos o manetas. No usar el sistema de climatización y ventilación automática.

ANEXO 6 PROTOCOLO TURNO ETAP VILLA AZUL DE CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19



PROTOCOLO TURNO ETAP VILLA AZUL DE CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

Protocolo de actuación en caso de tener síntomas

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente **sintomatología** compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y/o haya tenido contacto estrecho con alguna persona que presente sintomatología o se encuentre en periodo de cuarentena, **TIENE QUE ponerse en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud** de la empresa:

En el caso de que no se les localice deberán contactar con **SALUD RESPONDE 955 54 50 60** para cualquier consulta sobre el **COVID-19** o al **900 400 061** si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o cuarentena. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

- Limpieza de manos antes de la entrada a la sala de Control: de forma continua y persistente.
- Separación de los puestos de trabajo de supervisión de la ETAP a un mínimo de dos metros uno del otro.
- Uso individualizado de los periféricos: ratón, servidor, pantallas y teclado. El oficial usará el principal SERVERAP1 y el ayudante el SERVERAP2. Se limpiará frecuentemente los periféricos durante la jornada, además de las limpiezas en los cambios de turno por el servicio de limpieza.
- Caso de usar el PC comunitario de correo de empresa se limpiará antes y después de su uso.
- Uso personal y no compartido de material de oficina (bolígrafos). Cualquier uso de material de oficina de uso compartido (grapadoras, quita-grapas, etc.) deberá ser limpiado antes y después de su uso. Se deberán limpiar los teléfonos fijos y móviles tras su uso.



PROTOCOLO TURNO ETAP VILLA AZUL DE CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

- Los asideros de los sillones y reposacabezas deben ser limpiados también. No compartir los sillones entre los dos operarios.
- El analizador de cloro, botes de muestras y botes de reactivos deben ser limpiados igualmente antes y después de su uso durante la jornada. Durante la operación de análisis se deberá emplear guantes de riesgo químico y lavar las manos tras su uso.
- Las comunicaciones entre operadores de turno, entre ellos y el resto de personal se respetará las distancias de seguridad impuestas >1,5m. Emplear telefonía móvil o fija siempre que sea posible.
- Reducir el contacto con otras personas de la ETAP: Evitar contactos en vestuarios o comedores. Habilitar zona de comedor en sala de reuniones, usándola por turnos. Se limpiará la zona usada cuando acaben. Deberán venir provistos de lo necesario para estas comidas y realizarlas en sus puestos de trabajo, quedando prohibidas las salidas para este fin. Antes y después de comer deben lavarse las manos.
- En las operaciones de maniobras conjuntas como cambios de contenedor de cloro o amoníaco: Se usará las protecciones de máscaras integrales específicas de su equipación personal para esas maniobras tal como se especifican en las Instrucciones Técnicas y Seguridad de nuestro sistema de calidad.
- Caso de emplear elementos de uso colectivo como (equipos de respiración autónomos (ERA) se deberán limpiar las máscaras antes y después de su uso.
- Uso de llaves comunes: se proveerá a quién lo necesite de un juego de llaves comunes para uso personal. En caso de usar llaves compartidas realizar la limpieza antes y después de su uso.
- Uso de herramientas comunes: realizar la limpieza antes y después de su uso.
- Cambios de Turno: con el fin de evitar los contactos entre las distintas parejas de turno se realizarán los cambios por vía telefónica. Se habilitará un teléfono en la zona de filtros de la Central II junto a la entrada oeste para uso del turno entrante.



PROTOCOLO TURNO ETAP VILLA AZUL DE CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

- El turno entrante no ocupará los puestos hasta que se haya marchado el turno saliente y se haya limpiado la sala por el personal de limpieza.
- Ventilar la sala de control de forma continuada abriendo las ventanas. En la medida que sea posible mantener las puertas de acceso abiertas para no usar pomos o manetas. No usar el sistema de climatización y ventilación automática.
- El operario de Barriadas recogerá las llaves del vehículo en la garita de vigilantes junto la llave del almacén de hipoclorito con el fin de no contactar con el turno de explotación. Los partes de explotación los dejará en dicha garita dónde los recogerá el turno de tarde. Las novedades al responsable serán vía teléfono. Los elementos de contacto del vehículo deben quedar limpios al comienzo y final de su uso: salpicadero, palanca de cambios, palancas de intermitentes, mandos, cinturón de seguridad, manillas de apertura de puertas y cualquier otro elemento usado. El analizador de cloro, botes de muestras y botes de reactivos deben ser limpiados igualmente antes y después de su uso durante la jornada.
- Una vez terminado la ruta de Barriadas y dadas las novedades a su superior, el operario se podrá marchar a su casa para evitar tiempos de contacto innecesarios.
- El turno de Guadalupe estará sujeto al mismo protocolo de limpiezas de sala de control, laboratorio y vehículo al comenzar su jornada y al acabar, ya que es posible que se realicen operaciones por personal de mantenimiento, guardia o contratas durante su ausencia. Mantendrá, igualmente, ventiladas las estancias de la ETAP.
- Se asegurará el suministro de EPI: guantes desechables, filtros para máscaras integrales y guantes específicos (riesgos químicos y mecánicos). En casos de uso de guantes específicos se procederá a la limpieza con jabón de los guantes usados y de las manos. Se hará un uso razonable de estos EPIs.
- Para las limpiezas referidas en este protocolo se aplicarán los productos y desinfectantes que se faciliten por la empresa. Se hará un uso razonable de estos productos por ser, actualmente, un bien escaso.
- Para la limpieza de manos se aplicará el método publicado.

ANEXO 7 PROTOCOLO TURNO EDAR

EMACSA
PROTOCOLO TURNOS EDAR
Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

Protocolo de actuación en caso de tener síntomas

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente **sintomatología** compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y/o haya tenido contacto estrecho con alguna persona que presente sintomatología o se encuentre en periodo de cuarentena, **TIENE QUE ponerse en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud** de la empresa:

En el caso de que no se les localice deberán contactar con **SALUD RESPONDE 955 54 50 60** para cualquier consulta sobre el **COVID-19** o al **900 400 061** si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o cuarentena. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

- Limpieza de manos **antes de la entrada a la sala de Control**: de forma continua y persistente.
- Separación de los puestos de trabajo de supervisión de la EDAR.
- Uso individualizado de los periféricos: ratón, servidor, pantallas y teclado. Se limpiará **frecuentemente los periféricos** durante la jornada, además de las limpiezas en los cambios de turno por el servicio de limpieza.
- Caso de usar el PC comunitario de correo de empresa se limpiará antes y después de su uso.
- Uso personal y no compartido de material de oficina (bolígrafos). Cualquier uso de material de oficina de uso compartido (grapadoras, quita-grapas, etc.) deberá ser limpiado antes y después de su uso. Se deberán limpiar los teléfonos fijos y móviles tras su uso.
- Los asideros de los sillones y reposacabezas deben ser limpiados también. No compartir los sillones entre los dos operarios.
- Las comunicaciones entre operadores de turno, entre ellos y el resto de personal se respetará las distancias de seguridad impuestas >1,5m. Emplear telefonía móvil o fija siempre que sea posible.

EMACSA

PROTOCOLO TURNOS EDAR

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

- Reducir el contacto con otras personas de la EDAR: Evitar contactos en vestuarios o comedores. Se limpiará la zona usada cuando acaben. Deberán venir provistos de lo necesario para las comidas y realizarlas en sus puestos de trabajo, quedando prohibidas las salidas para este fin. Antes y después de comer deben lavarse las manos.
- Caso de emplear elementos de uso colectivo como (equipos de respiración autónomos (ERA) se deberán limpiar las máscaras antes y después de su uso.
- Uso de herramientas comunes: realizar la limpieza antes y después de su uso.
- El turno entrante no ocupará los puestos hasta que se haya marchado el turno saliente y se haya limpiado la sala por el personal de limpieza.
- Ventilar la sala de control de forma continuada abriendo las ventanas. En la medida que sea posible mantener las puertas de acceso abiertas para no usar pomos o manetas. No usar el sistema de climatización y ventilación automática.
- El turno de deshidratación operará de la misma forma a excepción de ser una persona sola.
- Se asegurará el suministro de EPI: guantes desechables, filtros para máscaras integrales y guantes específicos (riesgos químicos y mecánicos). En casos de uso de guantes específicos se procederá a la limpieza con jabón de los guantes usados y de las manos. Se hará un uso razonable de estos EPIs.
- Para las limpiezas referidas en este protocolo se aplicarán los productos y desinfectantes que se faciliten por la empresa. Se hará un uso razonable de estos productos por ser, actualmente, un bien escaso.
- Para la limpieza de manos se aplicará el método publicado por la UBS.

ANEXO 8 PROTOCOLO TURNO AVERÍAS DISTRIBUCIÓN



PROTOCOLO TURNO AVERÍAS DISTRIBUCIÓN

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

Protocolo de actuación en caso de tener síntomas

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente **sintomatología** compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y/o haya tenido contacto estrecho con alguna persona que presente sintomatología o se encuentre en periodo de cuarentena, **TIENE QUE ponerse en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud** de la empresa:

En el caso de que no se les localice deberán contactar con **SALUD RESPONDE 955 54 50 60** para cualquier consulta sobre el **COVID-19** o al **900 400 061** si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o cuarentena. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan a acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

- **Limpieza de manos de forma continua y persistente.** En el Centro Operativo y en el exterior con solución limpiadora hidroalcohólica.
- Se realizará la **entrada separada y acceso a diferentes aseos y duchas**, por parte de los integrantes de una misma cuadrilla.
- En caso de que la cuadrilla entrante, **por urgencia**, **deba hacer uso del vestuario sin que este haya podido ser limpiado**, podrá usar el vestuario femenino de la planta alta, que ha quedado habilitado para estas circunstancias.
- **Se ventilarán las estancias** 15 minutos antes de la salida del turno, no cerrándose hasta pasados 15 minutos después de la entrada.
- **Mantener siempre que sea posible una distancia de dos metros** entre personas (evitar contacto estrecho).
- **No se accederá a Recepción de Avisos** ni se permanecerá en esa zona a pesar de que no exista nadie trabajando allí



PROTOCOLO TURNO AVERÍAS DISTRIBUCIÓN

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

- Cada **oficial de turno** utilizará durante toda la semana el vehículo que tiene asignado. **Ninguna persona más utilizará ese vehículo.**
- Cada **ayudante de turno** tendrá asignado durante toda la semana un vehículo. **Ninguna persona más utilizará ese vehículo.**
- **Cada persona** limpiará con un medio desinfectante el vehículo después de su uso (volante, salpicadero, palancas de: cambios, de intermitente, limpiaparabrisas, así como del resto de botones de radio u otros que pudieran ser manipulados, cinturón de seguridad, manillas de apertura interiores y exteriores del vehículo, ajuste de retrovisores, de ajuste de asiento, etc), y lo dejará en su aparcamiento con las ventanas abiertas.
- Cada turno dispone de un **PC y mesa**, que será utilizado solo por ellos. **El PC será utilizado solo por una de las personas.** La otra persona permanecerá a la distancia de seguridad.
- **Los equipos que deban ser utilizados por más de una persona o turno** serán limpiados a la finalización de cada turno por el **personal saliente** y **antes de su uso** por el personal que empieza el turno (Portátil noche y teléfono ayudante). **En cada turno, solo una de las personas utilizará dichos medios** (oficial o ayudante)
- **Limitar la circulación entre centros al mínimo imprescindible. En los transportes de material entre centros se evitará tener contacto con otro personal de la plantilla.**
- **Se anula la entrada en viviendas unifamiliares y bloques de viviendas hasta nueva orden.** En los casos en que por restablecimiento de suministro, avería o incidencia grave sea necesario entrar a un armario de contadores en el interior de una vivienda, se procederá con la **máxima precaución** usando guantes en todo momento que serán desechados al salir y **siempre evitando contacto estrecho, dos metros de distancia con personas.**
- **Se acuerda al cese de toda actividad que tenga exposición al riesgo y no sea necesaria para garantizar el Ciclo Integral del Agua a la población, o sea requerida para la seguridad de la población o empleados. EN CASO DE DUDA CONSULTAR.**



PROTOCOLO TURNO AVERÍAS DISTRIBUCIÓN

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

- Los equipos de limpieza reforzaran en la medida de lo posible, la **limpieza de todas las instalaciones de EMACSA**, teniendo presente los cambios de turno. Se les ha requerido el refuerzo de limpieza de pomos de puertas, pulsadores, teclados, etc. con productos desinfectantes.
- Es obligatorio **no hacer uso de los aires acondicionados**.
- Se suprime la **atención directa**, manteniendo solo atención telefónica y Web limitada.
- Por criterio de la UBS, **NO se recomienda la utilización de guantes**, salvo para actuaciones puntuales, siendo su utilización de usar y tirar. Genera una falsa sensación de seguridad. Frente a coronavirus lo mejor es el lavado de manos frecuente y el uso de guantes de forma muy puntual de usar y tirar
- Por criterio de la UBS, **NO es necesario el uso de mascarillas en la vía pública**, puesto que el contacto del virus es por gotas de ~~ffugge~~ y se evita manteniendo la distancia de seguridad de dos metros.
- **El lavado de manos debe ser continuo y frecuente.**
- Los **elementos comunes** (teclados, ratones, llaves, etc.), No usar sin antes desinfectarlos.
- Las personas trabajadoras deberán de venir provistos de lo necesario para **desayunar, merendar y cenar** en sus puestos de trabajo, guardando la distancia de recomendación. Quedando prohibida las salidas externas para este fin.
- Se recomienda siguiendo las indicaciones de todas las autoridades **permanecer en los domicilios todo el tiempo posible**.
- **Uso personal y no compartido de material de oficina** (bolígrafos). Cualquier uso de material de oficina de uso compartido (**grapadoras**, quita-grapas, etc.) deberá ser limpiado antes y después de su uso. **Se deberán limpiar los teléfonos fijos y móviles tras su uso.**
- Los **asideros de los sillones y reposacabezas** deben ser limpiados también. No compartir los sillones entre los dos operarios.
- Las **comunicaciones** entre operadores de turno, entre ellos y el resto de personal se respetará las distancias de seguridad impuestas >2m. **Emplear telefonía móvil o fija siempre que sea posible.**



PROTOCOLO TURNO AVERÍAS DISTRIBUCIÓN

Versión 17 de marzo de 2020 actualizada

- **Reducir el contacto con otras personas:** Evitar contactos en vestuarios o comedores. Deberán venir provistos de lo necesario para estas comidas y realizarlas en sus puestos de trabajo, o en zona al aire libre, quedando prohibidas las salidas para este fin. **Antes y después de comer deben lavarse las manos.**
- **En las operaciones de maniobras conjuntas se realizarán evitando contacto entre los miembros de la cuadrilla**
- **Uso de llaves comunes:** realizar la limpieza antes y después de su uso.
- **Uso de herramientas comunes:** realizar la limpieza antes y después de su uso.
- **Cambios de Turno:** con el fin de evitar los contactos entre las distintas parejas de turno se realizarán los cambios por vía telefónica. El personal del turno saliente estará preparado para su salida 30 minutos antes de la misma, evitando en ese periodo entrar en el vestuario, facilitando de este modo la limpieza del mismo.
- El **turno entrante** no ocupará los puestos hasta que se haya marchado el turno saliente y se haya limpiado la sala por el personal de limpieza.
- **Ventilar la sala de forma continuada** abriendo las ventanas. En la medida que sea posible mantener las puertas de acceso abiertas para no usar pomos o manetas. No usar el sistema de climatización y ventilación automática.

ANEXO 9 PROTOCOLO INGENIERIA Y MANTENIMIENTO



PROTOCOLO INGENIERIA Y MANTENIMIENTO

Versión 18 de marzo de 2020 actualizada

Protocolo de actuación en caso de tener síntomas

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente **sintomatología** compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y/o haya tenido contacto estrecho con alguna persona que presente sintomatología o se encuentre en periodo de cuarentena, **TIENE QUE ponerse en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud** de la empresa:

En el caso de que no se les localice deberán contactar con **SALUD RESPONDE 955 54 50 60** para cualquier consulta sobre el **COVID-19** o al **900 400 061** si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o cuarentena. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

- Cada encargado de mantenimiento, a la vista de los trabajos urgentes (averías) y pendientes, de las sustituciones a realizar (personal de corretumos), así como de los mantenimientos semanales de los equipos de instrumentación y control que son esenciales para asegurar la calidad y continuidad del servicio, hará la designación del personal que acometerá estos trabajos, la forma y orden de ejecución de los mismos. Para ello, contactará con el personal a su cargo que designe a través de teléfono móvil para ese mismo día o al siguiente en el centro de trabajo correspondiente (ETAP Villa Azul o EDAR La Golondrina según el caso).
- Se tratará en lo posible de evitar la sobreexposición de personal al mínimo indispensable, reservándose por tanto el máximo número de efectivos. Todos aquellos que una vez valorada su necesidad no sean citados y no se requiera de su presencia física, quedarán a disposición vía telefónica para poder ser llamados durante el tiempo de la jornada normal de trabajo. Estas medidas no comprometerán ni eliminarán en lo en ningún caso la observancia escrupulosa de las medidas de prevención.
- Se mantienen inalterables los servicios de guardia de mantenimiento (oficial y ayudante), de retén y de sustituciones de corretumos.

EMACSA

PROTOCOLO INGENIERIA Y MANTENIMIENTO

Versión 18 de marzo de 2020 actualizada

- Se gestionará a primera hora, entre Compras y los encargados, los materiales recepcionados en el almacén central del Granadal, de modo que se identifique el material con destino a Villa Azul y a la EDAR de forma independiente. El material, a cada uno de los dos centros, será servido por personal de Distribución en cada almacén.
- Limpieza de manos de forma continua y persistente, en las instalaciones de EMACSA donde se desarrolle el trabajo y en el exterior con solución limpiadora hidroalcohólica.
- Se realizará la entrada separada y acceso a diferentes aseos y duchas.
- Se ventilarán las estancias donde se realice el trabajo, no cerrándose hasta la conclusión del mismo. Queda prohibido el uso del sistema de aire acondicionado.
- El desplazamiento del personal se realizará de forma independiente en vehículos diferentes.
- Los trabajos se realizarán individualmente, salvo que el trabajo en sí mismo exija su ejecución conjunta, en cuyo caso el personal utilizará guantes, mascarilla y gafas.
- Se mantendrá siempre que sea posible una distancia de dos metros entre personas (evitar contacto estrecho).
- Cada trabajador limpiará con un medio desinfectante el vehículo después de su uso (volante, salpicadero, palancas de: cambios, de intermitente, limpiaparabrisas, así como del resto de botones de radio u otros que pudieran ser manipulados, cinturón de seguridad, manillas de apertura interiores y exteriores del vehículo, ajuste de retrovisores, de ajuste de asiento, etc.), y lo dejará en su aparcamiento con las ventanas abiertas y las llaves puestas. En todo caso el encargado tratará de gestionar que no se cambien los conductores de los vehículos e insistirá en su limpieza y desinfección al comenzar su uso. De forma análoga, limpiará pomos de puertas, pulsadores de luz, manetas de armarios, etc. que haya accionado una vez concluido el trabajo.
- En caso de emplear elementos de uso colectivo como (escaleras, arneses, equipos de respiración autónomos, aparatos de medida, cámara termográfica, multímetro, medidores portátiles, medidores de gases, etc.) se deberán limpiar las máscaras antes y después de su uso.

EMACSA

PROTOCOLO INGENIERIA Y MANTENIMIENTO

Versión 18 de marzo de 2020 actualizada

- Uso de llaves comunes: se proveerá a quién lo necesite de un juego de llaves comunes para uso personal. En caso de usar llaves compartidas realizar la limpieza antes y después de su uso.
- Uso de herramientas comunes: realizar la limpieza antes y después de su uso.
- Se asegurará el suministro de EPI: guantes desechables, filtros para máscaras integrales y guantes específicos (riesgos químicos y mecánicos). En casos de uso de guantes específicos se procederá a la limpieza con jabón de los guantes usados y de las manos. Se hará un uso razonable de estos EPIs.
- Para las limpiezas referidas en este protocolo se aplicarán los productos y desinfectantes que se faciliten por la empresa. Se hará un uso razonable de estos productos por ser, actualmente, un bien escaso.
- Los trabajadores deberán venir provistos de lo necesario para desayunar, merendar y cenar en el lugar de trabajo. Quedan prohibidas las salidas externas para este fin y el uso del comedor del centro de trabajo. Antes y después de comer deben lavarse las manos.
- Con respecto a los técnicos de la Subárea, estos realizarán su labor en teletrabajo, salvo para cuestiones muy concretas en que pudiera precisarse su presencia. Sus pautas de actuación son las mismas que las establecidas en los protocolos de otras Subáreas (trabajos de oficina y con ordenador):
 - Uso individualizado de los periféricos: ratón, servidor, pantallas y teclado. Se limpiará frecuentemente los periféricos durante la jornada.
 - Caso de usar el PC comunitario de correo de empresa se limpiará antes y después de su uso.
 - Limpieza de manos de forma continua y persistente.
 - Uso personal y no compartido de material de oficina (bolígrafos). Cualquier uso de material de oficina de uso compartido (grapadoras, quita-grapas, etc.) deberá ser limpiado antes y después de su uso. Se deberán limpiar los teléfonos fijos y móviles tras su uso.
 - Los asideros de los sillones y reposacabezas deben ser limpiados también. No compartir los sillones entre los dos operarios.
 - En las comunicaciones entre ellos y el resto del personal, se respetarán las distancias de seguridad impuestas >1,5m. Emplear telefonía móvil o fija siempre que sea posible.

ANEXO 10 PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA LA ENTRADA A LA ETAP VILLA AZUL DE PERSONAS AJENAS, POR CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19



De los Plateros, 1
Tel.: 957 22 25 00
Fax: 957 22 25 36
900 70 00 70
14006-CÓRDOBA

PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA LA ENTRADA A LA ETAP VILLA AZUL DE PERSONAS AJENAS, POR CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19

COMO CRITERIO GENERAL: EL ACCESO A LAS INSTALACIONES DE
EMACSA POR PERSONAS AJENAS, ESTÁ RESTRINGIDO.

Hay que realizar el siguiente protocolo de actuación:

EMACSA agradece su colaboración para cumplir con la orden del gobierno para controlar el COVID-19, por lo que le pedimos:

- Le informaremos que las instalaciones a las que va acceder son especialmente sensibles y críticas por lo que es necesario cumplir con las medidas que EMACSA ha instaurado.
- Nos indique si ha estado en contacto con alguna persona positiva o sospechosa de padecer coronavirus en los últimos 14 días o ha estado en cuarentena. Si la respuesta es positiva, comunicarlo al Oficial de Turno de Planta.
- Se le tomará la temperatura corporal, en la frente, si la misma está por debajo de 37,5 grados, procederemos con el Protocolo de acceso, en caso contrario no podrá acceder a las instalaciones, comunicarlo al Oficial de Turno de Planta:
 - Comunicar con Oficial del Turno.
 - Deberá mantener una distancia de seguridad con los trabajadores de 2 metros.
 - Le informamos que deberá tocar lo mínimo imprescindible, permanecer el menor tiempo posible en las instalaciones y siempre respetando todas las indicaciones y recomendaciones de seguridad que se le han dado o se le puedan dar.

Córdoba a 18 de marzo de 2020



ANEXO 11 PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA LA ENTRADA A LA EDAR DE PERSONAS AJENAS, POR CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19



De los Plateros, 1
Tel.: 957 22 25 00
Fax: 957 22 25 36
900 70 00 70
14006-CÓRDOBA

PROTOCOLO DE SEGURIDAD PARA LA ENTRADA A LA EDAR DE PERSONAS AJENAS, POR CONTINGENCIA FRENTE A COVID-19

**COMO CRITERIO GENERAL EL ACCESO A LAS INSTALACIONES DE
EMACSA POR PERSONAS AJENAS, ESTÁ RESTRINGIDO.**

Hay que realizar el siguiente protocolo de actuación:

EMACSA agradece su colaboración para cumplir con la orden del gobierno para controlar el COVID-19, por lo que le pedimos:

- Le informaremos que las instalaciones a las que va acceder son especialmente sensibles y críticas por lo que es necesario cumplir con las medidas que EMACSA ha instaurado.
- Nos indique si ha estado en contacto con alguna persona positiva o sospechosa de padecer coronavirus en los últimos 14 días o ha estado en cuarentena. Si la respuesta es positiva, comunicarlo al Oficial de Turno de Planta.
- Se le tomará la temperatura corporal, en la frente, si la misma está por debajo de 37,5 grados, procederemos con el Protocolo de acceso, en caso contrario no podrá acceder a las instalaciones, comunicarlo al responsable de la planta:
 - Comunicar con el Oficial de Turno de Planta.
 - Debe mantener la distancia de seguridad con los trabajadores de 2 metros.
 - Deberá tocar lo mínimo imprescindible, permanecer el menor tiempo posible en las instalaciones y siempre respetando todas las indicaciones y recomendaciones de seguridad que se le han dado o se le puedan dar.
 - En la carga/descarga de camiones si no es necesario, no bajar del vehículo en las instalaciones de EMACSA.

Córdoba a 18 de marzo de 2020



ANEXO 12 PROTOCOLO UTILIZACIÓN MASCARILLAS COVID-19



PROTOCOLO UTILIZACIÓN MASCARILLAS COVID-19

Versión 4 de abril de 2020 actualizada

Ante la escasez de recursos, y con el fin de preservar de la mejor forma posible la seguridad de todos los trabajadores, se realiza la siguiente propuesta de protocolo de utilización de las mascarillas:

1. Datos de partida:

- a. Tanto la **OMS** como el **Ministerio de Sanidad** indican que, como norma general, no es necesario hacer uso de mascarillas.
- b. Según indicaciones de nuestra UBS, **serán necesarias siempre que no se puedan mantener las distancias de seguridad (>2m)**
- c. **A pesar del uso de la mascarilla**, se deberá mantener la distancia de seguridad (>2m) salvo que no exista otra forma de ejecutar la tarea.
- d. **Es necesario preservar, siempre que sea posible, las distancias de seguridad para evitar tener que utilizar las mascarillas.**
- e. Son de uso individual. A fin de preservar su uso y evitar contagios, solo podrán usarse por trabajadores de EMACSA durante su jornada laboral, y no se cederán nunca a terceras personas.
- f. Siguiendo el criterio de la Dirección, las mascarillas serán usadas por el personal que ejerciendo su trabajo, tenga que **desplazarse fuera de las instalaciones**, o que tenga **relación directa con personal ajeno a EMACSA (fosas sépticas, fangos, entrega de materiales,...)**.
- g. Nos encontramos en un **escenario de escasez de material** que obliga a minimizar los requerimientos de los mismos, así como a reutilizarlos siempre que sea posible (Informe Consejo General de Enfermería)
- h. Debido a lo anterior, las mascarillas se repondrán con la periodicidad que permita nuestro abastecimiento.

2. Propuesta de actuación:

- a. La Subárea de Distribución se encargará de **gestionar el stock disponible** de mascarillas, así como, de su entrega a las diferentes subáreas que las necesiten.
- b. Distribución enviará **este lunes**, y a partir de ahora de **forma semanal** (en principio los lunes) las mascarillas que se consideren necesarias en cada subárea. Junto con ellas se repartirán también los geles y desinfectantes, según disponibilidad, entre los centros que lo necesiten.
- c. **Se asignará individualmente las mascarillas al personal que así lo requiera.** Para ello, cada responsable deberá:



PROTOCOLO UTILIZACIÓN MASCARILLAS COVID-19

Versión 4 de abril de 2020 actualizada

- i. **Comunicar** a la Subárea de Distribución cada entrega que realice, indicando: Persona receptora de la mascarilla y fecha de entrega.
 - ii. **Marcar** el envase de las mascarillas y se asegurará que el individuo marque el EPI, con sus iniciales y su número de empleado.
- d. El responsable de cada Subárea, será el **encargado de custodiar las mascarillas no entregadas, así como de controlar** el uso de las mascarillas asignadas y su conservación.
- e. Las mascarillas son principalmente de **un solo uso**. No deben reutilizarse pero, de manera extraordinaria dada la situación de pandemia actual, se recoge la posibilidad de **reutilización de las mascarillas** de filtración dada la falta de suministro. Se trataría de una "reutilización limitada", y para ello se deberán tener en cuenta las recomendaciones descritas en el informe del Consejo Superior de Enfermería:
- i. **Cuando sea posible**, se deberá sobreponer una mascarilla que proporcione protección de barrera frente a gotas grandes y reducir la contaminación de la superficie.
 - ii. **Se conservarán** en lugar limpio, seco y transpirable, como una bolsa de papel, entre usos. Identificarla según criterio establecido (2.a.).
 - iii. Se deben **lavar las manos** con agua y jabón o con un desinfectante para manos de base alcohólica **antes y después de tocar o ajustar la mascarilla**.
 - iv. Usar un par de guantes limpios (no estériles) cuando se ponga la mascarilla y realizar la verificación del sellado. Posteriormente desechar los guantes
 - v. **Evitar tocar la parte interior**. Si se toca, realizar de nuevo higiene de manos.
 - vi. Siempre debe mantener su ajuste y función. La experiencia del uso de las mascarillas indica que se pueden usar durante 8 horas de uso continuo o intermitente. Es poco probable que el uso prolongado sólo degrade la protección respiratoria pero hay pocos estudios al respecto.
 - vii. Salvo causa justificada en contra, **las mascarillas se sustituirán cada 7 jornadas de trabajo**, salvo que esté dañada o sea difícil respirar. Debe asegurarse que existe suministro de reemplazo antes de desecharla. Nota: Si la mascarilla no se ha utilizado por algún motivo (no exposición), no se desechará ni se reemplazará para el siguiente turno.

La propuesta de protocolo de uso de las mascarillas, así como cualquier cambio sustancial en los requisitos o dotaciones, o cualquier otra incidencia sobre el asunto, deberá ser aprobada por el Gabinete de Crisis.

Se adjunta una infografía del Consejo General de Enfermería sobre el uso de mascarillas para la crisis sanitaria COVID-19

ANEXO 13 PROTOCOLO UTILIZACIÓN DE MATERIAL DESINFECTANTE



PROTOCOLO UTILIZACIÓN DE MATERIAL DESINFECTANTE

Versión 8 de abril de 2020 actualizada

Ante la escasez de recursos, y con el fin de preservar de la mejor forma posible la seguridad de todos los trabajadores, se realiza la siguiente propuesta de protocolo de distribución de material desinfectante:

1. Datos de partida:

- **Mantener siempre una distancia de dos metros** entre personas (evitar contacto estrecho).
- **Se deberá proceder a la limpieza de manos de forma continua y persistente.** En las instalaciones de EMACSA y en el exterior con solución limpiadora.
- **Cada persona limpiará con un medio desinfectante el vehículo después de su uso** (volante, salpicadero, palancas de: cambios, de intermitente, limpiaparabrisas, así como del resto de botones de radio u otros que pudieran ser manipulados, cinturón de seguridad, manillas de apertura interiores y exteriores del vehículo, ajuste de retrovisores, de ajuste de asiento, etc.), y lo dejará en su aparcamiento con las ventanas abiertas.
- **Los equipos informáticos serán utilizados solo por una de las personas.** La otra persona permanecerá a la distancia de seguridad.
- **Los equipos que deban ser utilizados por más de una persona o turno serán limpiados a la finalización de cada turno por el personal saliente y antes de su uso por el personal que empieza el turno (Portátil noche y teléfono ayudante). En cada turno, solo una de las personas utilizará dichos medios (oficial o ayudante)**
- Los equipos de limpieza reforzaran en la medida de lo posible, la **limpieza de todas las instalaciones de EMACSA**, teniendo presente los cambios de turno. Se les ha requerido el refuerzo de limpieza de pomos de puertas, pulsadores, teclados, etc. con productos desinfectantes.
- Si se detecta algún elemento común a manipular que no esté limpio antes de manipularlo proceder a su desinfección.
- Por criterio de la UBS, **NO se recomienda la utilización de guantes**, salvo para actuaciones puntuales, siendo su utilización de usar y tirar. Genera una falsa sensación de seguridad. Frente a coronavirus lo mejor es el lavado de manos frecuente y el uso de guantes de forma muy puntual de usar y tirar
- Los **elementos comunes** (teclados, ratones, llaves, etc.), No usar sin antes desinfectarlos.

Página 1 de 2



PROTOCOLO UTILIZACIÓN DE MATERIAL DESINFECTANTE

Versión 8 de abril de 2020 actualizada

- **Uso personal y no compartido de material de oficina** (bolígrafos). Cualquier uso de material de oficina de uso compartido (**grapadoras**, quita-grapas, etc.) deberá ser limpiado antes y después de su uso. **Se deberán limpiar los teléfonos fijos y móviles tras su uso.**
- Los **asideros de los sillones y reposacabezas** deben ser limpiados también. No compartir los sillones entre los dos operarios.
- Uso de **llaves comunes**: realizar la limpieza antes y después de su uso.
- Uso de **herramientas comunes**: realizar la limpieza antes y después de su uso.

2. Propuesta de actuación:

- a. La Subárea de Distribución se encargará de **gestionar el stock disponible** de material desinfectante, así como, de su entrega a las diferentes subáreas que las necesiten.
- b. Distribución enviará **este lunes**, y a partir de ahora de **forma semanal** (en principio los lunes) los materiales que se consideren necesarios.
- c. **Se asignará individualmente un bote de gel para manos** a todo el personal que esté trabajando de forma presencial. Para ello, cada responsable deberá:
 - i. **Comunicar** a la Subárea de Distribución cada entrega que realice, indicando: Persona receptora del material y fecha de entrega.
 - ii. **Marcar** el envase se asegurará que el individuo marque el bote, con sus iniciales y su número de empleado.
- d. El responsable de cada Subárea, será el **encargado de custodiar el material no entregado, así como de controlar** el uso de lo asignado y su conservación.

LOS BOTES INDIVIDUALES DEBERAN CONSERVARSE, SALVO DETERIORO, PARA SU RELLENO Y REUTILIZACIÓN.

ANEXO 16 MEDIDAS ADICIONALES ACORDADAS POR EL GABINETE DE CRISIS

- Durante la aplicación del Estado de Alarma quedan suspendidas las vacaciones y permisos que estaban asignadas en el periodo de restricciones al personal, debiendo consensuar el disfrute de las mismas una vez retornemos a la normalidad.
- No se ejecutarán cortes de agua a aquellos consumidores en riesgo de exclusión social o especial vulnerabilidad, garantizando así el agua en unos momentos en los que la higiene resulta esencial para impedir la propagación del virus. Esta medida tendrá vigencia mientras se mantenga el Estado de Alarma, y como mínimo el mes comprendido entre el 17 de marzo y el 17 de abril.
- Aplazamientos de los pagos de nuevas facturas de EMACSA y SADECO para todos aquellos usuarios que no tengan domiciliados dichos pagos, evitando el desplazamiento a las Entidades Financieras. Aquellos usuarios que quieran atender el pago de las deudas no domiciliadas podrán hacerlo mediante el pago con tarjeta de crédito a través de nuestra página web www.emacsa.es o llamando al teléfono 900 700 070. Este aplazamiento estará en vigor mientras EMACSA Y SADECO mantengan cerrada su atención presencial, de cuya apertura se dará información convenientemente.
- Para aquellas familias que tengan concedido el Mínimo Vital, dicha protección seguirá vigente mientras duren las medidas de confinamiento y ante la imposibilidad de acudir a la atención de Servicios Sociales de nuestro Ayuntamiento. Por lo tanto, quedan en suspenso todos los vencimientos de la condición de usuarios acogidos al Mínimo Vital. Una vez restituida la atención presencial deberán renovar su situación siguiendo las instrucciones que se facilitarán por parte de EMACSA y la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Córdoba.
- A todas las empresas y autónomos que se han visto obligados a cerrar sus negocios o suspender o limitar su actividad, EMACSA facilitará el aplazamiento de todas aquellas deudas contraídas con EMACSA mientras dure el confinamiento, a quienes así lo soliciten.

ANEXO 17 ACTUACIONES EN RELACION CON EL PAGO DE FACTURAS A PROVEEDORES

- Al objeto de hacer posible el teletrabajo en Administración, preservando de esta forma a las personas, se resumen las actuaciones que se van a realizar en relación con la recepción y pago de facturas, para no requerir una presencia diaria en oficinas:
- 1. Se remitirá un correo electrónico a todos los proveedores que tienen contrato y a todos aquellos con los que hemos tenido relación contractual durante 2019, toda vez que la base de datos es muy vasta y contiene proveedores muy antiguos.

Se les indicara:

En el contexto de la situación de crisis sanitaria que estamos viviendo con motivo del brote de COVID-19 y, con el fin de aminorar, lo máximo posible, el impacto que esta situación pueda tener para los trabajadores, les informamos que estamos desarrollando nuestra actividad administrativa a través del teletrabajo.

*Por ello, mediante la presente comunicación queremos informarle que, es una preocupación adicional para nosotros el que esta situación no tenga ninguna incidencia en su negocio o actividad, y es por lo que le solicitamos su colaboración para que, a partir de este momento y hasta que se levanten las restricciones establecidas con motivo del estado de alarma decretado por el Gobierno, **nos remitan las facturas que tengan pendientes para su cobro, en formato PDF, a través de correo electrónico a la siguiente dirección: finanzas@emacsa.es.***

Con ello, les reiteramos nuestra pretensión de dar continuidad a la gestión de pago y que el impacto de esta situación sea la menor posible.

2. Procede además, para aquellos proveedores que aun así, por la causa que sea, remitan la factura vía papel, establecer que una vez a la semana, se recojan, por personal de contabilidad, las facturas existentes en la sede de Los Plateros, para su proceso de pago.
3. Además para abundar más en la información, colgar en la web una nota informativa sobre el procedimiento establecido de remisión telemática de facturas, para mantener informados a los proveedores.
4. En todas las compras que se realicen a partir de la fecha, específicamente se informará a los proveedores de esta medida.

ANEXO 18 DESCARGA DE CAMIONES MIXTOS CON EFLUENTES DE FOSAS SÉPTICAS

La situación actual provocada por la pandemia del Covid-19 obliga a EMACSA a tomar todas las precauciones necesarias para garantizar la seguridad de su personal y el funcionamiento de sus instalaciones consideradas servicios básicos para la población.

En la EDAR La Golondrina se han restringido las entradas de personal ajeno a EMACSA al mínimo, permitiendo solo el acceso de servicio mínimos esenciales para la explotación de las instalaciones y el mantenimiento de los servicios básicos de la población.

Ya se comunicó a las empresas de servicios de camiones mixtos que solo se permitiría la entrada en casos de servicios urgentes. Según comunicación de dichas empresas los servicios se están demandando en un gran número al ser numerosos los cordobeses que se han desplazado al campo para sobrellevar el confinamiento.

Ante esta situación EMACSA ha decidido permitir las descargas en un punto de la red sin necesidad de entrar en la EDAR. Se descargará en el imbornal señalado, y una vez terminada la descarga se limpiará y se dejará en perfecto estado.

Las descargas efectuadas deberán cumplir en todo momento los criterios fijados en la Ordenanza Municipal de Vertidos no domésticos e industriales del Ayuntamiento de Córdoba.

El horario de descarga será mientras dure el estado de Alarma, de 8 a 20 horas.

Las empresas están obligadas a pasar a EMACSA la relación de descargas efectuadas en cada día durante el período que abarque esta situación.

ANEXO 19 PROTOCOLO ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA SUBAREA DE CONTROL DE CALIDAD FRENTE A COVID-19



PROTOCOLO ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA SUBAREA DE CONTROL DE CALIDAD FRENTE A COVID-19

Versión 25 de marzo de 2020 actualizada

Protocolo de actuación en caso de tener síntomas

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente **sintomatología** compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y/o haya tenido contacto estrecho con alguna persona que presente sintomatología o se encuentre en periodo de cuarentena, **TIENE QUE ponerse en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud** de la empresa:

En el caso de que no se les localice deberán contactar con **SALUD RESPONDE 955 54 50 60** para cualquier consulta sobre el **COVID-19** o al **900 400 061** si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o cuarentena. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan a acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

En cumplimiento de las medidas tomadas por el Gobierno de España dentro del Estado de Alarma Sanitaria decretado, se procede a tomar las siguientes medidas en el funcionamiento de los Laboratorios de la Subárea de Control de Calidad de EMACSA. Estas medidas están enfocadas a la preservación de la salud de todas las personas del servicio y a minimizar los riesgos de contagio ante el patógeno, a garantizar el cumplimiento de la mínima actividad laboral requerida para garantizar la salubridad del agua de consumo producida y distribuida por EMACSA, así como para certificar las características exigibles a las aguas depuradas por la empresa en sus EDAR.

Se reseñan a continuación las medidas implantadas:

- Por parte del responsable del servicio se determinarán los turnos de personal que atenderán el trabajo imprescindible para llevar a cabo la actividad de los Laboratorios con los requerimientos arriba indicados.
- En todo caso se mantendrá el cumplimiento de la actividad asociada a las Guardias de Control de Calidad.



PROTOCOLO ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA SUBAREA DE CONTROL DE CALIDAD FRENTE A COVID-19

Versión 25 de marzo de 2020 actualizada

- En el Laboratorio de Villa Azul se mantiene la actividad durante todos los días de la semana.
- En el Laboratorio de la EDAR La Golondrina se dará servicio los lunes y jueves de cada semana.
- Se procede a la prohibición de acceso a toda persona ajena al servicio de los Laboratorios de Villa Azul y de la EDAR de La Golondrina, procediendo al cierre con llave desde dentro de estos edificios.
- Cualquier persona que deba entregar material de suministro a los Laboratorios llamará al personal de servicio en los mismos y dejará dicho material en la parte externa de acceso.
- El personal externo a EMACSA debe haber sido sometido al procedimiento de comprobación de su situación sanitaria establecido en el protocolo de acceso a la ETAP de Villa Azul, para el Laboratorio de Villa Azul, y en el protocolo de acceso a la EDAR, para el Laboratorio de la EDAR de La Golondrina.
- Cualquier persona que deba entregar muestras de agua, subproductos de tratamiento y/o depuración de aguas, o productos de tratamiento para recepción de los mismos en planta, llamará al personal de servicio en los Laboratorios y dejará dichas muestras en la parte externa de acceso a los mismos.
- Si por causas justificadas una persona ajena a Control de Calidad debe acceder al interior de los Laboratorios, lo hará con el visto bueno del responsable del servicio, yendo provisto de mascarilla facial y guantes de un solo uso. El tiempo de estancia en los Laboratorios será el mínimo imprescindible para llevar a cabo la gestión de interés.
- Una vez dentro de los Laboratorios se mantendrá una distancia de seguridad de 2 metros con el personal de Control de Calidad, reduciendo al mínimo el contacto con superficies, y en cualquier caso, siguiendo las indicaciones que el personal del servicio le comunique.
- Además, estará obligado al lavado y desinfectado de manos a renglón seguido de su entrada a los recintos, y antes de su salida de los mismos.
- El personal de servicio en los Laboratorios está obligado a cumplir con las medidas

Página 2 de 3



PROTOCOLO ACTUACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA SUBAREA DE CONTROL DE CALIDAD FRENTE A COVID-19

Versión 25 de marzo de 2020 actualizada

habituales de trabajo implantadas en Laboratorios, usando los equipos de protección individual o colectiva asignados, además de llevar a cabo el lavado de manos cada vez que acceda o abandone el recinto.

- Cada técnico o integrante del servicio usará en exclusiva bolígrafos, calculadoras, elementos informáticos y teléfonos móviles o fijos que le hayan sido asignados.
- Igual comportamiento se seguirá con mesas de trabajo, sillas y sillones, y cualquier otro utensilio que no le esté asignado en su lugar de trabajo.
- Caso de tener que utilizar medios no propios, deberá antes y después de su utilización, llevar a cabo el procedimiento de limpieza de superficies establecido en el Plan de Contingencia de EMACSA.

ANEXO 21 PROTOCOLO DE ACTUACIONES EN OFICINA TÉCNICA



PROTOCOLO DE ACTUACIONES EN OFICINA TÉCNICA

Versión 26 de marzo de 2020 actualizada

Protocolo de actuación en caso de tener síntomas

En el supuesto de que alguna persona trabajadora presente **sintomatología** compatible con infección respiratoria aguda como fiebre, tos o dificultad respiratoria de inicio súbito, y/o haya tenido contacto estrecho con alguna persona que presente sintomatología o se encuentre en periodo de cuarentena, **TIENE QUE ponerse en contacto telefónico con nuestra Unidad Básica de Salud** de la empresa:

En el caso de que no se les localice deberán contactar con **SALUD RESPONDE 955 54 50 60** para cualquier consulta sobre el COVID-19 o al **900 400 061** si hay sintomatología o contacto con personas con coronavirus o cuarentena. Seguir sus indicaciones, comunicando igualmente a la UBS la incidencia lo antes posible.

En el caso que las instrucciones recibidas le impidan acudir a su lugar de trabajo deberá comunicarlo a su responsable.

En cumplimiento de las medidas tomadas por el Gobierno de España dentro del Estado de Alarma Sanitaria decretado, se procede a tomar las siguientes medidas en el funcionamiento en la Oficina Técnica de EMACSA. Estas medidas están enfocadas a la preservación de la salud de todas las personas y a minimizar los riesgos de contagio ante el patógeno, garantizando las actividades necesarias y marcadas en el Plan de Contingencias.

Se reseñan a continuación las medidas implantadas:

- El Plan de Contingencias de EMACSA contempla el cese de toda actividad que tenga exposición al riesgo y no sea necesaria para garantizar el Ciclo Integral del Agua a la población. Por lo tanto, cualquier actividad que no sea para cumplir con este objetivo no está autorizada.
- De forma general, no es posible realizar visitas presenciales para conformidad de acometidas ni para visitas a obras de terceros. En el caso de que por cualquier circunstancia excepcional, se considere necesaria la visita, habrá de solicitarse al Gabinete de Crisis para su autorización.
- Igualmente se suspenden las visitas para toma de datos a las zonas donde se están redactando proyectos. Por lo tanto hay que ir avanzando en aquellos trabajos que no requieran estas visitas



PROTOCOLO DE ACTUACIONES EN OFICINA TÉCNICA

Versión 26 de marzo de 2020 actualizada

- Las excepciones sobre el criterio anterior son la obra promovida por EMACSA que está en fase de paralización (Levante Fase 2, prevista finalización martes día 31) y la obra de la Ronda Norte (GMU), a la que se podrá realizar visitas técnicas cuando estas sean inaplazables. Respetando en todo momento las indicaciones de seguridad marcadas, especialmente guardando la distancia de seguridad entre personas (dos metros).
- Al objeto de realizar estas visitas excepcionales se nos ha dotado a la Oficina Técnica de una serie de productos de protección individual (mascarillas, geles y productos de desinfección de coches). Aquellos que las vayáis a necesitar poneros en contacto con el responsable para su entrega.
- Todos los informes urbanísticos hay que seguir tramitándolos, así como el resto de actividades que no requieran de estas visitas técnicas, para lo que se ha implantado el teletrabajo.
- Para las solicitudes que no puedan ser atendidas en este momento habrá que enviar una comunicación con el siguiente contenido:

*"En relación a su solicitud de conformidad de **acometidas (conexiones-visita obra.....)** para la **calle/proyecto** _____, le informamos que, tras decretarse por el Gobierno el estado de alarma el pasado 14 de marzo con el fin de afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el coronavirus COVID-19, EMACSA, dentro de su Protocolo de Contingencia elaborado a tal efecto, ha establecido el cese de toda actividad que tenga exposición al riesgo y no sea necesaria para garantizar el Ciclo Integral del Agua a la población. Por lo tanto en estos momentos no podemos atender su solicitud, que será realizada en cuanto finalice la situación actual y a la mayor brevedad posible.*

Les rogamos disculpen las molestias que les podamos ocasionar como consecuencia de esta situación."

ANEXO 22 MEDIDAS ADICIONALES ACORDADAS POR EL GABINETE DE CRISIS (29/03/2020)

- Se acuerda el cese presencial de toda actividad no necesaria para cumplir con los dos objetivos marcados en el Plan de Contingencias.
 - En la sede de Plateros, quedando solo el equipo de seguridad, tal y como está previsto.
 - En el resto de centros solo se hará trabajo presencial cuando sea imprescindible y no pueda desarrollarse por teletrabajo.
- Registro de Entrada de EMACSA
 - Seguirá funcionando por teletrabajo. Se acuerda un protocolo que mantiene el Registro de Entrada/Salida, sin papel, atendiendo solo comunicaciones vía mail.
- Atención al Cliente.
 - Atención al Cliente seguirá funcionando por teletrabajo.
 - Se seguirán atendiendo la WEB.
 - El call center se derivará a una línea móvil que atenderá las llamas en jornada normal, se derivará a Recepción de avisos en jornada de tarde y turno de averías por la noche. Esto de lunes a viernes.
 - En fines de semana y festivos seguirá como es habitual, jornadas de mañana y tarde recepción de avisos y noches turno de averías.
 - Se acuerda implantar una línea de WhatsApp, a la que se dará difusión en las redes para ponerla operativa cuanto antes.
- Recepción de Avisos – Centro Operativo el Granadal.
 - Se acuerda hacer por teletrabajo en cuanto los medios lo permitan el trabajo de tarde y fines de semana.

Servicios Auxiliares:

- Limpieza
 - Limpieza de instalaciones se suspende en el edificio de Plateros.
 - Limpieza de EDAR, ETAP, Guadalupe y Granadal debe seguir.
 - Antes de reanudar el trabajo ordinario, se procederá a una limpieza en profundidad de los edificios.
- Jardinería
 - Se acuerda la suspensión de la misma por el momento.

ANEXO 23 COMO CONTACTAR CON EMACSA

EMACSA **COMO CONTACTAR CON EMACSA** Versión 8 de abril de 2020 actualizada

El Gabinete de Crisis expone cómo se ha planificado y está funcionando la atención al exterior por parte de EMACSA desde el pasado martes 31 de marzo y hasta nueva situación o planteamiento.

CONTACTO TELEFONICO:

Los teléfonos fijos y móviles siguen con normalidad, con los desvíos previstos en cada caso.

Para la centralita y call center:

Las franjas horarias de atención continúan inalterables, según lo que ya se había establecido, con tres franjas.

- De 20:45 a 07:45 – Móvil turno de Averías.

- De 07:45 a 14:30 – Atención al Cliente (teletrabajo):

Dos puestos de atención telefónica.

- De 14:30 a 20:45 horas – Recepción Avisos (Presencial y teletrabajo):

Los días laborables de lunes a viernes el turno de mañana será presencial, el turno de tarde, fines de semana y festivos se efectuará por teletrabajo.

La derivación de teléfonos desde la centralita y el call center se hace al móvil de la persona que está de tarde en Recepción de Avisos, siendo desde ese teléfono desde donde se deberán hacer las derivaciones y anulaciones de las mismas.

- **Se ha implantado una nueva línea de teléfono externa y directa para la notificación de Averías a través del teléfono 957 222 650 (NUEVO). Esta línea es atendida desde Recepción de Avisos.**

CONTACTO POR OTROS MEDIOS DIFERENTES AL TELEFONICO:

A las posibilidades que ya teníamos se ha habilitado una nueva, por WhatsApp, de manera que quedan las siguientes posibilidades:

- | | |
|---|--|
| - Portal web. | www.emacsa.es |
| - Correo electrónico atención al cliente. | atcliente@emacsa.es |
| - Correo electrónico corporativo. | aguacor@emacsa.es |
| - Línea de WhatsApp: | 618 200 088 (NUEVO) |

Desde Atención al Cliente se continúa con la atención telefónica, vía WEB, correo electrónico y con la nueva línea de WhatsApp.

ANEXO 24 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DURANTE EL ESTADO DE ALARMA



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DURANTE EL ESTADO DE ALARMA

Versión 2 de abril de 2020 actualizada

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN Y COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES Y EMPRESAS
AUXILIARES DURANTE EL ESTADO DE ALARMA.**

- ❖ Cualquier solicitud, por escrito que se reciba de un proveedor o contratista, debe remitirse por mail a la Subárea de Compras y Contratación con copia al responsable del Área de Administración.
- ❖ Desde esta Subárea se recabará conformidad o no del Responsable del contrato o de la actividad que no permita identificar que se trata de una prestación necesaria para nuestros procesos.
- ❖ Si se produce la conformidad se realizará la carta o certificado desde la Subárea de Compras y Contratación y se le remitirá al proveedor o contratista. De esta comunicación se dará copia a los Responsables de los contratos para su conocimiento.
- ❖ En el supuesto de que no proceda emitir la carta o certificado, igualmente se le contestará al proveedor o contratista desde la Subárea de Compras y Contratación.

ANEXO 26 MEDIDAS ADICIONALES ACORDADAS POR EL GABINETE DE CRISIS (04/04/2020)

- Atención al Cliente.
 - Se acuerda contratar la aplicación FlexApp de Movistar para mantener el servicio de call center a través de móviles, lo que posibilitará mantener dos puestos de atención directa, además de poder obtener estadísticas diarias de llamadas que posibilitaran poder dimensionar el servicio de atención de acuerdo a la demanda.
 - Se acuerda poner en marcha una línea directa para comunicar Averías. 957 222 650.
- Recepción de Avisos – Centro Operativo el Granadal.
 - El turno de tardes, fines de semana y festivos pasa a desarrollarse por teletrabajo.

Servicios Auxiliares:

- Limpieza
 - Limpieza de instalaciones se articula la limpieza del puesto de seguridad, así como el aseo de la planta baja, al estar el servicio de vigilantes operativo.

ANEXO 28 MEDIDAS ADICIONALES ACORDADAS POR EL GABINETE DE CRISIS (09/04/2020)

- Atención al Cliente.
 - Se acuerda hacer una campaña de información y petición de lecturas para ajustar la facturación al consumo real, ya que con la estimación se factura el mismo consumo del mes y año anterior, tal y como establece el Reglamento. Esta medida va dirigida fundamentalmente para las actividades industriales que se han visto obligadas a parar con motivo del Estado de Alarma.
- Elementos de seguridad y EPIs.
 - Se acuerda centralizar todo el material en el almacén, de manera que en todo momento se tenga control del stock y se pueda controlar la reposición del mismo, con las directrices que marque el Gabinete de Crisis.
 - Igualmente se determina sobre mascarillas, que al margen de las ya pedidas, en torno a 2.400, al no tener certeza de la recepción del material, se acuerda proceder a adquirir, de forma adicional, urgentemente 1.000 mascarillas quirúrgicas, ya que la oferta recibida por Compras de un proveedor parece que lo posibilitaría de forma inmediata y gestionar al margen la adquisición de 2.000 mascarillas FFp2 sin filtro, al ser las recomendadas por la UBS.

Servicios Auxiliares y Obras:

- Se acuerda continuar con el confinamiento en todas las actividades no necesarias para la prestación del servicio, en la nueva prórroga del Estado de Alarma, en cumplimiento de los objetivos marcados.

ANEXO 29 MEDIDAS ADICIONALES ACORDADAS POR EL GABINETE DE CRISIS (16/04/2020 y 17/04/2020)

➤ Comercial y Atención al Cliente.

- Se acuerda adquirir una nueva licencia para atención telefónica desde la aplicación FlexApp, de manera que el número de personas atendiendo la línea 900 en horario Comercial sean tres.
- **Solicitudes de Acometidas:** Se acuerda que todas las peticiones que lleguen a la empresa pasaran por el Gabinete de Crisis, siendo esté el que determine su ejecución o no.

Se acuerda que durante el periodo de confinamiento se establecerá de forma excepcional la acreditación responsable de los trabajos de forma gráfica (Fotos, videos.). Adicionalmente para velar por las personas trabajadoras de las empresas auxiliares se ha requerido que nos faciliten las medidas de protección individuales y colectivas que aplican a ese personal, condición para otorgar permiso para el trabajo.

- **Solicitudes de Suministros:** Se acuerda que todas las peticiones que lleguen a la empresa pasaran por el Gabinete de Crisis, siendo esté el que determine su realización o no, dependiendo de la necesidad, siempre como garantía de un Servicio Esencial.

➤ Formación.

- El Gabinete ha decidido poner en marcha las acciones formativas en modalidad On-Line de manera que el confinamiento sirva para avanzar en el desarrollo del Plan de Formación de EMACSA. De forma inminente comenzarán los cursos de Office.

➤ Acciones complementarias de seguridad y salud con motivo del COVID-19.

- A partir del lunes 20 de abril, en los centros de trabajo donde hay vigilante de seguridad se le tomará la temperatura a todas las personas que accedan a la instalación, tanto a personas de EMACSA como ajenas. En los centros donde no hay vigilante se establecerá un protocolo para cumplir con la medida (ANEXO 31).
- Una vez suministrado el pedido realizado por el Gabinete de Crisis, se procede a dotar de Pantallas de seguridad a todo el personal de las Subáreas de Operaciones, difundiendo el protocolo de utilización elaborado por el Gabinete de Crisis (ANEXO 32).

- Se ha acordado la adquisición de pantallas de metacrilato de separación para todas las mesas de Comercial que atienden al público, de manera que cuando se retome la actividad estén instaladas.
- Se ha formalizado un contrato con un laboratorio que permita a la UBS hacer análisis a personas que a criterio de este, considere necesario acreditar la idoneidad de incorporarse a su puesto, bien porque han podido tener alguna sintomatología o se incorporen de una IT, siempre que la autoridad Sanitaria lo permita.
- Se acuerda Protocolizar la comunicación entre UBS, RRHH y los responsables de las Subáreas, en la incorporación de personas tras una IT, para ello la información se difundirá desde RRHH a toda la plantilla (ANEXO 31).
- El Gabinete de Crisis ha dado instrucciones a la subárea de Compras para hacer un acopio generoso de material de seguridad y salubridad, necesario para afrontar la desescalada del confinamiento y el regreso al trabajo cuando la situación lo requiera y el propio Gabinete lo determine.
- Se acuerda remitir una nota aclaratoria a toda la empresa con los criterios que el Gabinete de Crisis tiene para preservar a las personas sensibles con motivo del Covid-19, (ANEXO 31).

ANEXO 32 PROTOCOLO UTILIZACIÓN PANTALLAS FRENTE AL COVID-19

EMACSA PROTOCOLO UTILIZACIÓN PANTALLAS FRENTE AL COVID-19

Versión 5 de abril de 2020 actualizada

PROTOCOLO UTILIZACIÓN PANTALLAS FRENTE AL COVID-19

Ante la escasez de recursos, y con el fin de preservar de la mejor forma posible la seguridad de todos los trabajadores, se realiza el siguiente protocolo de utilización de las pantallas:

Datos de partida:

- a) El Ministerio de Sanidad indica usar protección ocular cuando haya riesgo de contaminación de los ojos a partir de salpicaduras o gotas (por ejemplo sangre, secreciones, etc.).
- b) Según indicaciones de nuestra UBS, serán necesarias siempre que no se puedan mantener las distancias de seguridad (2 metros) del elemento de salpicadura o personas.
- c) Los protectores oculares certificados en base a la norma UNE-EN 166/2002 para la protección frente a líquidos pueden ser gafas integrales frente a gotas o pantallas faciales frente a salpicaduras.
- d) No existe norma específica de protectores oculares frente a microorganismos. Protección frente a líquidos (montura integral/ pantalla facial), polvo o gotas de > de 5 µm montura integral.
- e) Son elementos de uso individual. A fin de preservar su uso y evitar contagios, solo podrán usarse por personal de EMACSA durante su jornada laboral, y no se cederán **NUNCA** a terceras personas.
- f) Se pueden y deben limpiar y desinfectar al inicio y al final de la actividad.
- g) Siempre que sea posible, se debe mantener las distancias de seguridad para todo tipo de actividad.
- h) Nos encontramos en un escenario de escasez de material que obliga a minimizar los requerimientos de los mismos, así como a reutilizarlos siempre que sea posible (Informe del Consejo General de Enfermería)
- i) Debido a lo anterior, las pantallas se repondrán con la periodicidad que permita nuestro abastecimiento.

El Protocolo de uso de las pantallas, así como cualquier cambio sustancial en los requisitos o dotaciones de EPIS, o cualquier otra incidencia sobre el asunto, deberá ser aprobada por el Gabinete de Crisis.