cooperación alemana
DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

Implementada por
giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Departamento Federal de Economía, Formación e Investigación DEFI
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO

Suministro de agua potable en tiempos de pandemia

“Solo quienes no toman decisiones, cometen errores”

Una medida del proyecto PROAGUA II

En tiempos de COVID-19, el suministro de agua potable es una de las tareas centrales de una empresa prestadora de servicios de saneamiento. Pero ¿cómo se organiza un suministro de agua seguro durante una pandemia, cuando los ingresos están cayendo, el contacto social se restringe, las cadenas de suministro de productos químicos están en riesgo y el personal contrae el virus? Una forma es aprendiendo de las experiencias de otros, por ejemplo, participando en sesiones virtuales de expertos. El proyecto de la GIZ en Perú, PROAGUA II muestra cómo esto puede funcionar muy bien.

“Mucho de nuestro personal tuvo que ser puestos en cuarentena”, comentó Jorge Rucoba, Gerente de Desarrollo e Investigación de Sedapal, empresa prestadora de servicios de saneamiento en Lima. “Si una persona o toda una unidad de abastecimiento está infectada con el virus, tenemos la obligación de garantizar aún más la calidad del agua y mantenerla con mucha más eficiencia que en condiciones normales”, precisó.

Además, Sedapal tuvo que abastecer de agua potable adicionalmente a 800.000 personas de un día para otro, debido a que el gobierno le encomendó garantizar el abastecimiento de agua potable en las zonas circundantes de Lima donde no contaban con conexiones domiciliarias. En estos lugares las personas se abastecían de agua a través de camiones cisterna que compraban a empresas privadas.

Por este motivo, Sedapal tuvo que producir y distribuir significativamente más agua potable. Asimismo, el consumo de agua siguió aumentando, entre otras razones, debido a la pandemia y a la necesidad de un frecuente lavado de manos. De otro lado, muchos hogares no podían o no querían pagar sus facturas de agua. Esta situación ocurrió con Sedapal y con muchas más empresas prestadoras de servicios de saneamiento en el resto del Perú y en otros países de Latinoamérica.

No existen recetas o fórmulas para brindar de manera segura y eficiente el suministro de agua potable durante tiempos de pandemia. Sin embargo, muchas empresas, en Perú, países vecinos o en Alemania, tienen experiencia práctica y pueden compartirla a otras empresas prestadoras en el Perú. Pero ¿cómo reunir todo ese conocimiento técnico especializado?

“Tantos conocimientos sobre el agua y experiencia operativa a la vez”

Antes del coronavirus, los expertos intercambiaban ideas en formatos presenciales, como talleres, conferencias o reuniones de trabajo. En tiempos de pandemia solo había una opción: reuniones virtuales a través de Internet. La cooperación alemana para el desarrollo, implementada por la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH en el Perú así lo entendió e invitó a las empresas prestadoras de servicios de saneamiento peruanas a un encuentro virtual.

“Nos dimos cuenta que las empresas de suministro de agua tenían una gran necesidad de intercambiar experiencias y queríamos dar un impulso para un intercambio directo, rápido e intensivo entre sí”, comentó el Dr.-Ing. Ingmar Obermann, quien dirige el proyecto PROAGUA II en Perú, por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania y de la Secretaría de Estado de Asuntos Económicos de Suiza (SECO).

PROAGUA II con el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Perú (MVCS), organizaron un intercambio virtual, de forma rápida y eficiente. El objetivo fue que los proveedores de agua peruanos y también alemanes aprendieran unos de otros para poder dominar mejor la situación extraordinaria, con los consejos prácticos, las ideas y las estrategias de acción de los demás.

En los seminarios participaron varios colaboradores de Aguas de Lima Norte. El Gerente General César Vigo Tejada tuvo que cambiar a tres turnos laborales al inicio de la pandemia y, al mismo tiempo, arreglárselas con la mitad de los ingresos, ya que muchos hogares dejaron de pagar sus facturas. “Sufrimos mucho

Fotos © GIZ/ Cesar Vigo | Izquierda: abastecimiento de agua móvil en tiempos de corona/ Medio: seguridad primero: clientes /Derecha: seguridad primero: personal

por el Covid-19", recordó César Vigo Tejada. "El intercambio con los demásproveedores de agua nos ayudó mucho. La realidad es diferente en cada empresa, pero es precisamente de esto que surgen nuevas ideas de las que podríamos beneficiarnos ", precisó.

El éxito fue impresionante: más de 45 empresas proveedoras de agua, principalmente peruanas, pero también de otros países de América del Sur, con varios cientos de empleados y empleadas, participaron en las cuatro sesiones virtuales. "Nunca antes habíamos tenido tanto conocimiento del agua y experiencia operativa en una mesa", contó el Dr.-Ing. Ingmar Obermann. "Los compañeros y las compañeras de las empresas y organizaciones pudieron intercambiar ideas y luego entablar nuevas colaboraciones. Difícilmente podríamos haberlo logrado tan rápido sin coronavirus", añadió.

Un elemento importante fueron los lineamientos para los planes de crisis ante una pandemia, elaborados por el MVCS con la GIZ en tiempo récord, lo cuales fueron presentados en los seminarios virtuales y discutidos con los proveedores de agua. Francisco Dumler, Presidente del Directorio de Sedapal, se benefició de las ideas de los demás: "Algunos proveedores de agua han instalado puntos de lavado de manos en espacios públicos, otros han creado fondos de emergencia para su personal y velado por sus familias si se enfermaban de coronavirus", comentó.

Para Judith Oquelis de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Grau (EPS GRAU), en Piura, el desafío era convertir por completo la comunicación de la empresa a medios digitales. "Las reuniones en línea han sido extremadamente útiles", explicó y agregó que "pudimos reunir a nuestro personal de zonas remotas y brindarles acceso a la experiencia internacional en vivo y en directo".

"Solo quienes no toman decisiones, cometen errores"

Un factor decisivo para el éxito de los seminarios virtuales fue el alto nivel de profesionalismo con el que el MVCS, con el apoyo del proyecto PROAGUA II, realizó las reuniones en línea. La organización y la moderación estuvieron en manos de organizadores profesionales. Garantizaron la traducción simultánea y, por tanto, una comunicación fluida. Además de la experiencia peruana, expertos de otros países aportaron sus conocimientos junto a su experiencia internacional.

Jürgen Peters, Gerente de Operaciones desde hace muchos años de Stadtwerke Osnabrück, aportó muchos comentarios precisos. "Admiré en mis colegas peruanos, la forma como lograron mantener funcionando sus instalaciones a pesar de las adversas condiciones", recordó Peters. "Muchas cosas que nosotros damos por sentado y como base de trabajo, tal como las telecomunicaciones o el mantenimiento remoto continuo de sistemas, no siempre funcionan de manera confiable en Perú".

Durante su presentación virtual, Peters describió las herramientas de gestión en las que se basa su trabajo en Osnabrück, como las listas de Excel para materiales operativos críticos que pueden estar agotándose. Dijo que no se pueden tomar decisiones equivocadas y que solo quien no toma decisiones comete errores. Así también, señaló que él y su equipo se fijaron objetivos claros en tiempos de pandemia: equipos pequeños descentralizados y la prohibición de contacto con proveedores de servicios externos, especialmente para el personal de importancia sistémica, como los líderes de procesos, el personal de mantenimiento y el personal de gestión.

También ajustaron los horarios de inicio, fin y descanso del trabajo. "No podemos proporcionar soporte técnico a distancia", mencionó Jürgen Peters, "pero podemos dar sugerencias en la organización de las medidas inmediatas".

Jürgen Peters presentó además los 50 puntos más importantes del enfoque de gestión de la Asociación Alemana de Gestión del Agua, Alcantarillado y Residuos. Lo interesante de las reuniones en línea es que participan casi todo el personal. "Entonces todos pueden beneficiarse realmente y no solo el nivel de gestión, como suele ser el caso", continuó Jürgen Peters. "Eso ayuda a difundir ampliamente el conocimiento en la empresa".

Los momentos de necesidad nos unen, incluso más allá

Los talleres digitales han ayudado a los proveedores peruanos de agua a asegurar el suministro de agua potable durante la crisis. Pero el know-how recién adquirido va mucho más allá: "El intercambio con los otros proveedores de agua sobre sus sistemas de negocio y cómo los gestionan y administran con aplicativos digitales, fue muy interesante para nosotros", aseguró Francisco Dumler, de Sedapal. "También podemos hacer un buen uso de eso en el futuro".

"A través del intercambio y de las presentaciones de alto nivel, se podría aprovechar las experiencias de las instituciones nacionales ante la pandemia de Covid-19", expresó Max Carbajal, Director de Saneamiento del MVCS. Así también, quiere aprovechar las reuniones en línea para mejorar el suministro general de agua potable peruano en el futuro. "Los formatos virtuales son un gran ejemplo de la eficacia de la tecnología digital. Permiten que todos los involucrados en la prestación de los servicios de saneamiento en Perú trabajen juntos para mejorarlos", finalizó.

Publicado por: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Oficinas registradas en Bonn y Eschborn

Programa de Modernización y Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento - PROAGUA II

Av. Los Incas N°172, Piso 5, San Isidro
T +51 (1) 2220779/ 2220990
www.giz.de

Autor: Jörn Breiholz

Responsable: Dr.-Ing. Ingmar Obermann

Versión: Agosto 2020

GIZ es responsable por el contenido de esta publicación

Por encargo del Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ) de Alemania y cofinanciado por la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos de Suiza – SECO