



**ANEXO**

**BOLETIN OFICIAL**

**N° 13376**

**Resolución N° 03/2020**

**Ente Regulador de  
Servicios Públicos**



Ente Regulador de Servicios Públicos  
Provincia Del Chubut

**RESOLUCION N° 03 / 2020- EPRESP**

Rawson, Chubut, 18 de marzo de 2020.

**VISTO:**

La Ley N° 27541, el Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/2020, la Resolución Conjunta del Ministerio de Salud N° 15/2020 y de Seguridad N° 38/2020 de la Provincia del Chubut, el Discurso de Apertura de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en Rueda de Prensa el 11 de marzo 2020; y,

**CONSIDERANDO:**

Que mediante el dictado del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/2020 el Presidente de la Nación ha extendido la Emergencia Pública Sanitaria establecida por la Ley N° 27541, debido a la pandemia declarada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), en relación al COVID - 19;

Que en el discurso de apertura en rueda de prensa sobre COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020 del Director General de la OMS expresó: “Esto no es solo una crisis de salud pública, es una crisis que afectará a todos los sectores, y por esa razón todos los sectores y todas las personas deben tomar parte en la lucha”,...”los países deben adoptar un enfoque basado en la participación de todo el gobierno y de toda la sociedad, en torno a una estrategia integral dirigida a prevenir las infecciones, salvar vidas y reducir al mínimo sus efectos”;

Que la Resolución Conjunta del Ministerio de Salud N° 15/2020 y de Seguridad N° 38/2020 de la Provincia del Chubut de fecha 15 de marzo de 2020 ha dispuesto medidas para mitigar los efectos de la pandemia por el plazo de quince (15) días, promoviendo el aislamiento y tendientes a evitar aglomeraciones de gente, estableciendo condiciones que deberán cumplirse para atención de adultos mayores y para transitar en la vía pública;

Que el Ente Regulador Provincial de Servicios Públicos (EPRESP), como autoridad de aplicación de los Marcos Regulatorios de Energía Eléctrica (Ley I – N° 191) y de Agua Potable y Desagües Cloacales (Ley I – N° 189) debe garantizar que se adopten medidas para el adecuado cumplimiento de las recomendaciones dispuestas por las autoridades nacionales y provinciales, y en resguardo de la salud, tanto del personal de las empresas y dependencias estatales distribuidoras de servicios públicos, como de usuarios que concurren a sus oficinas, hasta tanto se encuentren vigentes las disposiciones mencionadas;

Que el EPRESP ha recopilado las acciones llevadas a cabo por las cooperativas distribuidoras de servicios públicos de la Provincia y otras en un protocolo de recomendaciones;

Que el artículo 2 ° inc. 16 del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/2020, autoriza la adopción de cualquier otra medida a fin de mitigar los efectos de la pandemia declarada por la OMS;

Que las empresas y dependencias estatales distribuidoras deben informar al EPRESP sobre



Ente Regulador de Servicios Públicos  
Provincia Del Chubut

la adopción de aquellas medidas que se tomen en cumplimiento del anterior considerando;

Que a efectos de prever el funcionamiento de las plantas de toma de agua cruda de las cooperativas de las ciudades que puedan verse afectadas durante el período de la emergencia dispuesto, resulta imprescindible conocer con la debida antelación el estado de las cuencas hídricas de la Provincia del Chubut;

Que el Directorio del Ente Regulador Provincial de Servicios Públicos está facultado para el dictado de la presente resolución;

**POR ELLO:**  
**EL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**DE LA PROVINCIA DEL CHUBUT**

**RESUELVE:**

Artículo 1°- Emitase el “PROTOCOLO COVID – 19 DE LAS COOPERATIVAS Y DEPENDENCIAS ESTATALES DISTRIBUIDORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS” sobre recomendaciones de acciones a cumplimentar hasta tanto se encuentren vigentes las normas para mitigar los efectos de la pandemia COVID – 19 declarada por la OMS, el cual se adjunta en ANEXO a la presente resolución. -

Artículo 2° - Infórmese al Ente Regulador Provincial de Servicios Públicos sobre toda medida

tomada en cumplimiento del artículo 2 ° inc. 16 del Decreto de Necesidad y Urgencia N° 260/2020.-

Artículo 3° - Solicitase al Instituto Provincial del Agua el envío de información a este Ente Regulador sobre el estado de las cuencas hídricas de la Provincia del Chubut con la debida anticipación sobre cualquier cambio en la normalidad de su régimen, durante el período de emergencia vigente. -

Artículo 4° - A todos los efectos incluidos en la presente resolución la información a remitirse al Ente Regulador Provincial de Servicios Públicos deberá enviarse a la dirección de correo electrónico [enreserviciospublicos@chubut.gov.ar](mailto:enreserviciospublicos@chubut.gov.ar). -

Artículo 5° - Regístrese, comuníquese, dese al Boletín Oficial y cumplido ARCHIVESE. -

Dr. Gustavo Monesterolo  
**Presidente**

Cra. Gabriela Calle  
**Directora**

Ing. Horacio Camps  
**Director**

ANEXO

Resolución N° 03/ 2020 EPRESP

**“PROTOCOLO COVID – 19 DE LAS COOPERATIVAS Y DEPENDENCIAS ESTATALES  
DISTRIBUIDORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS”**

**INDICE**

I.Sobre las condiciones de instalaciones y las oficinas de atención al usuario	1
II.Sobre el cuidado de los usuarios que ingresan a la dependencia	1
III.Sobre el cuidado de los empleados de Atención al Usuario	2
IV.En cuanto a los sectores NO dedicados a Atención al Usuario	2
Priorizar la permanencia en los hogares	2
Aislar áreas de trabajo	3
V.En cuanto a los sectores de ingreso del personal	3
VI.Autorización para trasladarse en la vía pública	3
VII.Sobre una adecuada higiene de manos	4
Lavado de manos con agua y jabón	4
Higiene de manos con soluciones a base de alcohol	5
VII.Sobre la limpieza y desinfección	6
Personal capacitado para limpieza y desinfección	6
Limpieza húmeda	6
Desinfección de superficies	7

## ANEXO Resolución 03/20 EPRES - COVID-19

**I- Sobre las condiciones de instalaciones y las oficinas de atención al usuario**

- ✓ Cada distribuidora organizará la forma de atención al usuario en la medida de privilegiar los medios electrónicos de pago y los portales web y canales de comunicación no presenciales para evacuar posibles consultas y reclamos.
- ✓ Las distribuidoras deberán publicar en sus páginas web los instructivos correspondientes para operar los medios electrónicos de consultas, reclamos y pago respectivos.
- ✓ Los locales de atención al usuario se deberán acondicionar para las circunstancias imperantes procurando evitar la aglomeración de personas.
- ✓ Se recomienda la atención de grupos reducidos de personas y que se privilegie la atención de personas de la tercera edad para que permanezcan el mínimo indispensable en la oficina.
- ✓ Cada distribuidora establecerá un horario especial para atención de adultos mayores.
- ✓ Las recomendaciones visuales suelen ser de utilidad como recordatorios en todos los puntos de acceso a las instalaciones. Se sugiere su ubicación en lugares fácilmente visibles para el usuario.
- ✓ En todo momento es recomendable poner a disposición del usuario información sobre la adecuada higiene de manos, y la apropiada higiene respiratoria o manejo de la tos ante la presencia de síntomas de una infección respiratoria.
- ✓ La distribuidora debe garantizar la disponibilidad de los materiales para facilitar el cumplimiento de una adecuada higiene respiratoria en áreas de espera u alto tránsito.
- ✓ Se recomienda la disposición de cestos para el desecho de los pañuelos usados que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto. Es imprescindible el uso de elementos de limpieza desechables, aislar correctamente y en bolsa de plástico la basura, y una higiene personal exhaustiva tras el tratamiento de estos residuos.
- ✓ Se aconseja disponer de alcohol en gel para quienes transitan por la oficina y de jabón líquido y toallas descartables o secadores de manos en los sanitarios.
- ✓ Efectuar ventilación de ambientes cerrados, y debe hacerse con regularidad para permitir el recambio de aire.

**II- Sobre el cuidado de los usuarios que ingresan a la dependencia**

- ✓ En cada sede de atención al usuario deberá designarse un responsable/s previamente capacitado/s para la implementación del presente protocolo sin cuya presencia no se habilitará el ingreso de los usuarios.
- ✓ Previo al ingreso, el responsable munido de las planillas correspondientes para el caso, preguntará si el usuario proviene de alguno de los países designados por el gobierno nacional como país con circulación social del virus. En caso de ser positivo y haber llegado al país dentro de los catorce (14) días previos, prohibir el ingreso a la dependencia, y recomendar el contacto para asistencia a la línea disponible para emergencias sobre coronavirus en cada localidad, que cada distribuidora debiera publicarlo en su página web.
- ✓ Es obligatorio para el usuario el lavado de manos con soluciones a base del alcohol, como alcohol en gel, al ingresar al establecimiento. Deberá estar disponible en el ingreso al salón de atención al público la cantidad necesaria de alcohol en gel.
- ✓ Mientras el usuario espera a ser atendido se aconseja mantener una distancia entre personas de dos (2) metros.
- ✓ Evitar todo tipo de contacto físico con el empleado, incluso al saludar.
- ✓ El usuario debe dirigirse al personal de atención guardando dos (2) metros de distancia.
- ✓ En caso de toser o estornudar, el usuario debe hacerlo sobre el pliegue del codo.

## ANEXO Resolución 03/20 EPRES - COVID-19

- ✓ Deberá evitar tocarse la cara con las manos.
- ✓ Usar el cesto de basura más cercano para desechar los pañuelos utilizados.
- ✓ Limpiarse las manos después de toser o estornudar.

**III. Sobre el cuidado de los empleados de Atención al Usuario**

- ✓ Se deberán separar los sectores que se encuentran prestando funciones con el fin de desarrollar sus tareas en forma aislada, evitando de esta forma el contacto entre áreas, y se deberá planificar las tareas para lograr separar los equipos de trabajo unos de otros. En tales circunstancias si una persona se infectara con el virus, sería factible identificar con precisión el o los agentes posiblemente afectados.
- ✓ Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con alcohol a base de gel.
- ✓ Garantizar la limpieza y desinfección del espacio y muebles de trabajo periódicamente.
- ✓ Evitar todo tipo de contacto físico, incluso al saludar.
- ✓ Mantenerse a más de un metro de distancia de las personas.
- ✓ No compartir alimentos, mate, bebidas, cubiertos, platos, vasos, teléfonos celulares ni objetos personales.
- ✓ En caso de toser o estornudar, hacerlo sobre el pliegue del codo.
- ✓ Evitar tocarse la cara con las manos.
- ✓ Si dentro de los 14 días previos visitó alguno de los países declarados por la OMS como país circulación social del virus, el/la empleado/a dará cuenta por medio electrónico de esta situación a su superior y deberá aislarse en su domicilio por el plazo de 14 días desde su ingreso al país, de forma obligatoria, acorde con la normativa vigente.
- ✓ En caso de presentar síntomas (fiebre, tos, dolor de garganta, decaimiento general) no concurrir al lugar de trabajo. Y en caso de presentar síntomas y haber visitado alguno de los países mencionados, no asistir al lugar de trabajo durante 14 días y solicitar asistencia médica. Informar inmediatamente al superior directo.
- ✓ Cumplir con las recomendaciones sobre limpieza, desinfección del lugar, y sobre ventilación del ambiente y áreas de trabajo.

**IV. En cuanto a los sectores NO dedicados a Atención al Usuario****Priorizar la permanencia en los hogares**

- ✓ Deberán organizarse las tareas del personal de manera tal de priorizar el cumplimiento de las medidas que garantizan la permanencia en los hogares del personal de las distribuidoras.
- ✓ Asegurándose la prestación del servicio, se reducirá al mínimo necesario las personas que asistirán a trabajar.
- ✓ Se organizarán las tareas de forma tal de poder llevarlas a cabo mediante medios electrónicos.
- ✓ Solo se atenderán Emergencias y Reclamos. Se evitará la realización de funciones relacionadas con toda tarea que no revista carácter de emergencia.
- ✓ La lectura de los estados de medidores de cualquier tipo que se encuentren expuestos en la vía pública no deberá realizarse mientras rijan las restricciones a la circulación. Se dejará asentado en cada factura la condición en que fue calculado el consumo y que al cesar esta restricción se realizará el balance entre lo facturado y lo medido.
- ✓ Se mantendrán las guardias de reclamos durante las veinticuatro (24) horas, en todos los casos se afectará la menor cantidad posible de personal.
- ✓ Los agentes que no deban cubrir turnos, permanecerán en sus domicilios a la espera de su convocatoria. En caso de requerirse y si no hubieran cubierto turnos durante la semana, serán convocados para cubrirlos durante el fin de semana.
- ✓ Todo el personal deberá mantenerse en sus hogares y a disposición de la empresa en sus horarios de trabajo. Asistirán a la distribuidora solo en caso de requerimiento de la guardia previa autorización de sus superiores directos.
- ✓ Los sectores operativos especializados o de servicios generales, no concurrirán a trabajar, pero deberán estar a disposición ante una convocatoria por situaciones que requieran su

## ANEXO Resolución 03/20 EPRESP - COVID-19

asistencia.

- ✓ El sector administrativo contará con el personal mínimo, no atenderá al público, solo contará con una (1) persona por día en pos de resolver temas urgentes o laborales. De ser necesario, serán notificados aquellos que deban concurrir a trabajar en su horario habitual.

***Aislar áreas de trabajo***

- ✓ Se deberán separar los sectores que se encuentran prestando funciones con el fin de desarrollar sus tareas en forma aislada, evitando de esta forma el contacto entre áreas, y se deberá planificar las tareas para lograr separar los equipos de trabajo unos de otros. En tales circunstancias si una persona se infectara con el virus, sería factible identificar con precisión el o los agentes posiblemente afectados.
- ✓ Mantendrán la comunicación necesaria mediante el uso de medios electrónicos.
- ✓ Se debe organizar el trabajo armando cuadrillas de mínimo número para la atención de emergencias, pero impidiendo que entren en contacto aquellos agentes que no pertenecen al mismo horario. Una vez realizada la tarea encomendada, deberán dejar las herramientas de trabajo, atendiendo las recomendaciones sobre lavado de manos y desinfección y retornar a sus hogares.
- ✓ Para la realización de tareas que requieran la concurrencia de un grupo de empleados se deberá tener presente las siguientes recomendaciones:
  - Lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón o con alcohol a base de gel.
  - Garantizar la limpieza y desinfección del espacio y muebles de trabajo periódicamente.
  - Evitar todo tipo de contacto físico, incluso al saludar.
  - Mantenerse a más de un metro de distancia de las personas.
  - No compartir alimentos, mate, bebidas, cubiertos, platos, vasos, teléfonos celulares ni objetos personales.
  - En caso de toser o estornudar, hacerlo sobre el pliegue del codo.
  - Evitar tocarse la cara con las manos.
- ✓ Las herramientas de trabajo y vehículos deben ser limpiados y desinfectados por personal previamente capacitado para limpieza y desinfección, entre cada cambio de equipo de guardia.
- ✓ Se deberá organizar el trabajo de los equipos de limpieza, los cuales deberán ingresar a las distintas áreas cuando no se encuentre personal trabajando.

***V. En cuanto a los sectores de ingreso del personal***

- ✓ El ingreso del personal a los edificios de la distribuidora deberá realizarse por lugares diferentes de acuerdo al equipo de trabajo que integra y mantenerse en el tiempo. No deberán superponerse con otros equipos de trabajo preestablecidos o modificarse durante el tiempo en que esté vigente este Protocolo.

***VI. Autorización para trasladarse en la vía pública***

- ✓ En relación a la autorización para trasladarse en la vía pública, se solicita se envíe al Ente Regulador Provincial de Servicios Públicos a la dirección de correo electrónico [enreserviciospublicos@chubut.gov.ar](mailto:enreserviciospublicos@chubut.gov.ar) detalle incluyendo Marca, Modelo y N° de Dominio de camionetas y datos identificatorios del personal afectados a los servicios de emergencias y reclamos.



## ANEXO Resolución 03/20 EPRES - COVID-19

- ✓ Asimismo, se solicita se remita la misma información respecto de personal que se traslada en vehículos particulares para cumplir tareas esenciales que hacen a la prestación de los servicios públicos.

### VII. Sobre una adecuada higiene de manos

- ✓ Es importante higienizarse las manos frecuentemente, sobre todo:
  - Antes y después de manipular basura o desperdicios.
  - Antes y después de comer, manipular alimentos.
  - Luego de haber tocado superficies públicas: mostradores, pasamanos, picaportes, barandas, etc.
  - Después de manipular dinero, llaves, animales, etc.
  - Después de ir al baño.
- ✓ El lavado de manos requiere asegurar insumos básicos como jabón líquido o espuma en un dispensador, y toallas descartables o secadores de manos por soplado de aire.
- ✓ Una adecuada higiene de manos requiere de dos acciones sencillas:

#### 1. Lavado de manos con agua y jabón.

- Para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, el lavado de manos debe durar al menos 40–60 segundos.
- El lavado de manos con agua y jabón debe realizarse siguiendo los pasos indicados en la ilustración.
- El lavado de manos debe durar al menos 40–60 segundos.



## ANEXO Resolución 03/20 EPRES - COVID-19

***2. Higiene de manos con soluciones a base de alcohol***

- El frotado de manos con una solución a base de alcohol es un método práctico y eficiente para la higiene de manos y se puede realizar en cualquier lado.
- Para reducir eficazmente el desarrollo de microorganismos en las manos, la higiene de manos con soluciones a base de alcohol debe durar 20 – 30 segundos.
- La higiene de manos con soluciones a base de alcohol se debe realizar siguiendo los pasos indicados en la ilustración.
- Duración del lavado de manos con soluciones a base de alcohol: 20 – 30 segundos.

### ***VIII. Sobre la limpieza y desinfección***

#### ***Personal capacitado para limpieza y desinfección***

- ✓ Cada distribuidora deberá asegurarse de capacitar al personal de limpieza sobre el protocolo de recomendaciones de limpieza y desinfección necesario aplicar a las oficinas, muebles de oficinas, teléfonos, instalaciones, como barandas, puertas, picaportes, rodados, limpieza de baños, ventilación de ambientes, habilitación de cestos y material de desinfección necesario para asegurar la salud de los empleados y de los usuarios que pudiera acudir a la empresa o dependencia estatal.
- ✓ El personal de limpieza debe utilizar equipo de protección individual adecuado para limpieza y desinfección: Mascarilla y guantes. Se debe desechar los guantes y la mascarilla a la basura luego de haber lavado y desinfectado y se debe proceder a lavarse las manos a continuación.
- ✓ La distribuidora deberá asegurarse al personal de limpieza suficiente recambio de guantes y elementos de limpieza y desinfección.

Se reiteran las siguientes recomendaciones:

- ✓ Las superficies deben ser frecuentemente limpiadas y posteriormente desinfectadas para minimizar el riesgo de transmisión por contacto: mostradores, barandas, picaportes, puertas.
- ✓ En todos los sectores se debe disponer de cestos para el desecho de elementos que no requieran de manipulación para su uso: boca ancha, sin una tapa que obligue al contacto. Es imprescindible el uso de elementos de limpieza desechables, aislar correctamente y en bolsa de plástico la basura, y una higiene personal exhaustiva tras el tratamiento de estos residuos.
- ✓ Se requiere organizar el trabajo de los equipos de limpieza, los cuales deben ingresar a las distintas áreas cuando no hay personal trabajando.

#### ***Limpieza húmeda***

- ✓ Antes de aplicar cualquier tipo de desinfectante debe realizarse la limpieza de las superficies con agua y detergente. Esta limpieza tiene por finalidad realizar la remoción mecánica de la suciedad presente.
- ✓ La limpieza húmeda se realiza con trapeador o paño, en lugar de la limpieza seca (escobas, cepillos, etc.). Un procedimiento sencillo es la técnica de doble balde y doble trapo:
  - Preparar en un recipiente (balde 1) una solución con agua tibia y detergente de uso doméstico suficiente para producir espuma.
  - Sumergir el trapo (trapo 1) en la solución preparada en balde 1, escurrir y friccionar las superficies a limpiar. Siempre desde la zona más limpia a la más sucia.
  - Repetir el paso anterior hasta que quede visiblemente limpia.
  - Enjuagar con un segundo trapo (trapo 2) sumergido en un segundo recipiente (balde 2) con solución de agua con detergente.

## ANEXO Resolución 03/20 EPRESP - COVID-19

***Desinfección de las superficies***

- ✓ Una vez realizada la limpieza de superficies se procede a su desinfección.
- ✓ Solución para desinfectar superficies que estén visiblemente limpias o luego de su limpieza:
  - Elementos: agua, recipiente, trapeadores o paños, hipoclorito de sodio de uso doméstico (lavandina con concentración de 55 gr/litro).
  - Colocar 100 ml de lavandina de uso doméstico en 10 litros de agua. Sumergir el trapeador o paño en la solución preparada, escurrir y friccionar las superficies a desinfectar.
  - Dejar secar la superficie.