



# Herramienta de priorización de medidas para la continuidad de servicios esenciales en pandemia

Manual de Usuario



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Confederación Suiza

Departamento Federal de Asuntos Económicos DFAE  
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO



GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL

GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE  
**Santa Cruz**  
de la Sierra



**HELVETAS**  
BOLIVIA

# Herramienta de priorización de medidas para la continuidad de los servicios esenciales en pandemia

Manual de Usuario

## CRÉDITOS

### Autor

Marco Loma  
Asesor en Reducción del Riesgo de Desastres  
Especialista en Infraestructura Resiliente y Saneamiento Básico

### Aportes

Javier Quispe  
Consultor en Gestión de Riesgos de Desastres

### Revisión

Jorge Espinoza  
Especialista en Gestión del Riesgo de Desastres y Respuesta Humanitaria  
Rigliana Portugal  
Especialista en Gestión del Conocimiento y Comunicación

### Edición

Rigliana Portugal  
Especialista en Gestión del Conocimiento y Comunicación

### Diseño e Impresión

Fractal Estudio Gráfico

### Número de Depósito Legal

4-2-1910-2022

La Paz, mayo de 2022

Este material ha sido producido por el proyecto “Medidas de adaptación de la infraestructura, labores y los procesos de las unidades prestadoras de servicios esenciales en las alcaldías de La Paz y Santa Cruz” financiado por la Secretaría de Estado para Asuntos Económicos (SECO) del Gobierno de Suiza, implementado por HELVETAS Swiss Intercooperation Bolivia y los gobiernos autónomos municipales de La Paz y Santa Cruz.



# Contenido

---

<b>Presentación .....</b>	<b>5</b>
<b>Herramienta de priorización de medidas para la continuidad de servicios esenciales en pandemia.....</b>	<b>7</b>
¿Que es la herramienta? .....	7
¿Por qué usarla? .....	7
¿Qué resultado se obtiene? .....	7
¿Cuáles son los pasos a seguir? .....	7
<b>La continuidad de servicios esenciales .....</b>	<b>9</b>
El arranque y proceso .....	10
Habilitación como usuario .....	10
<b>Paso 0: Identificación de puestos de trabajo .....</b>	<b>12</b>
<b>Paso 1: Priorización de puestos de trabajo para la continuidad del servicio.....</b>	<b>14</b>
<b>Paso 2: Introducir el Índice del riesgo municipal covid-19.....</b>	<b>16</b>
<b>Paso 3: Identificación del nivel del riesgo en cada puesto de trabajo .....</b>	<b>17</b>
Adaptación de la Herramienta Cuestionario y Medidas.....	19
<b>Paso 4: Identificación y priorización de medidas para la continuidad del servicio .....</b>	<b>21</b>
<b>Paso 5: Integración de las medidas en el plan de contingencias .....</b>	<b>24</b>
<b>Salir de la herramienta .....</b>	<b>25</b>
<b>Recomendaciones finales.....</b>	<b>25</b>







# Presentación

---

La “Herramienta de priorización de medidas para la continuidad de servicios esenciales en pandemia” refleja los elementos, principios y contenido de la Gestión del Riesgo de Desastre. Su funcionamiento considera el uso de modelos matemáticos que permiten optimizar y priorizar las variables cuantitativas y cualitativas establecidas en cada paso. Su diseño versátil permite la aplicación en diferentes tipos de organización, aunque de inicio se implementó en Gobiernos Autónomos Municipales. El proceso se simplificó en la aplicación computacional, de manera que facilita el trabajo y visualización de los resultados a medida que se avanza.

El Manual de Usuario desarrolla a detalle cada uno de los pasos establecidos en la metodología, brindando información requerida en cada uno de ellos. Su estructura permite comprender el objetivo de cada paso, detalla las instrucciones con capturas de pantalla y finalmente presenta Notas de trabajo que ayudan a contextualizar conceptualmente el proceso. Se explica la forma de realizar ajustes a las variables para determinar el riesgo, las medidas y su ponderación. Como complemento al presente Manual está la Guía Rápida.

HELVETAS Swiss Intercooperation trabaja más de diez años en el fortalecimiento institucional para la implementación de una visión integral de Gestión del Riesgo de Desastres, su asistencia técnica se ha reflejado en el diseño y formación de capacidades para la implementación de diversas herramientas de apoyo a los tomadores de decisión en los tres niveles del Estado, nacional, departamental y municipal. Desde 2019 el mundo y el país ha sido afectado por los efectos de la pandemia de la COVID-19. Este efecto se ha sentido más en la población cuando los servicios esenciales han sufrido cortes debido a la ausencia de personal, porque el mismo estaba aislado, o en su casa en tratamiento médico o recuperación. La problemática de la continuidad de los servicios ha motivado el desarrollo de esta Herramienta.

Asimismo, la Herramienta brinda elementos fundamentales para la toma de decisiones orientada a reducir el riesgo de contagio en el personal esencial de la organización. Estos elementos posteriormente deben ser complementados con acciones como la sensibilización del personal y el desarrollo de una conciencia colectiva de la seguridad y la salud en el trabajo.

Estamos seguros que este material será de alta utilidad.

Richard Haep  
Director de Programa HELVETAS Bolivia





# HERRAMIENTA DE PRIORIZACIÓN DE MEDIDAS PARA LA CONTINUIDAD DE SERVICIOS ESENCIALES EN PANDEMIA

## ¿Qué hace la Herramienta?

Apoya la continuidad de las operaciones de servicios municipales esenciales durante la emergencia sanitaria por COVID-19, a través de los siguientes pasos consecutivos:

0. Identifica los procesos esenciales y los puestos de trabajo.
1. Identifica labores prioritarias.
2. Establece la exposición y el nivel de riesgo de contagio para los puestos de trabajo.
3. Establece medidas de protección del personal que desempeña funciones prioritarias.
4. Determina el nivel de riesgo residual para los procesos esenciales.
5. Promueve la integración de las medidas COVID-19 en los planes de contingencia.

## ¿Por qué usarla?

Facilita la toma de decisiones al momento de priorizar la dotación de medidas de prevención de contagio al personal, logrando una optimización en el empleo de los recursos y la minimización del riesgo de paralización de las operaciones.

## ¿Qué resultados se obtienen?

Reporte con las medidas recomendadas, costo estimado, y riesgo residual por cargo funcional priorizado con el fin de mantener la provisión de servicios esenciales.

## ¿Cuáles son los pasos por seguir?

Identificación  
de labores



### Paso 0: Identificar puestos de trabajo

**Actividad:** Identificar los puestos de trabajo que participan en la producción de los servicios esenciales de la institución.

**Resultado:** Listado de puestos de trabajo y número de funcionarios por cada puesto.

Priorización de  
labores en la  
continuidad  
del servicio



### Paso 1: Priorización de puestos de trabajo para la continuidad del servicio

**Actividad:** Prioriza los puestos de trabajo en función de su rol para mantener el servicio esencial en funcionamiento.

**Resultado:** Resumen ordenado de cargos funcionales

Índice del riesgo municipal



## Paso 2: Introducir el riesgo municipal de COVID- 19

**Actividad:** Integra en el análisis el nivel de riesgo municipal establecido por el Ministerio de Salud y Deportes.

**Resultado:** Nivel de riesgo municipal por contagios (alto, medio, bajo e inicial).

Nivel de riesgo en cada labor



## Paso 3: Identificación del nivel de riesgo en cada puesto de trabajo

**Actividad:** Analiza cada puesto de trabajo en función de actividades cotidianas que realizan y que los exponen al COVID-19, determinando su nivel del riesgo de contagio. Considera actividades desde el momento que el trabajador sale de su hogar hasta el momento de su retorno.

**Resultado:** Resumen ordenado del nivel de riesgo por cada puesto de trabajo.

Identificación y priorización de medidas



## Paso 4: Identificación y priorización de medidas para la continuidad del servicio

**Actividad:** Asiste en la toma de decisiones de dotación de medidas para evitar el contagio de COVID-19 en función del grado de exposición, recursos disponibles y nivel de prioridad de las labores para mantener el servicio en operación y evitar interrupciones por contagios masivos en personal esencial.

**Resultado:** Matriz de riesgo residual por puesto de trabajo y las medidas necesarias para reducirlo.

Integración de medidas en el Plan de Contingencias



## Paso 5: Integración de medidas en el plan de contingencia

**Actividad:** Reporte listo para imprimir con la integración de las medidas priorizadas en los planes institucionales contra el COVID-19 de los servicios esenciales municipales

**Resultado:** Reporte final con el detalle de las medidas asumidas y el costo de estas.



# La continuidad de servicios esenciales

---

Entre la variedad de acciones que han tomado los gobiernos del nivel nacional o local para evitar el incremento del contagio por COVID-19 están las restricciones de movimiento y el trabajo a distancia. Las organizaciones ante las diferentes olas de contagio se han visto limitadas en la asistencia de personal, lo que en algunos casos a provocado la suspensión de la provisión de servicios esenciales. Ante esta realidad, se ha visto la necesidad de contar con un plan para asegurar la continuidad de las operaciones y la provisión de servicios a sus clientes.

El análisis se inicia con la identificación de los servicios producidos, generalmente establecidos en atribución y competencia de la institución. La generación del servicio requiere un proceso, el cuál es necesario establecerlo en sus diferentes etapas. Posteriormente, se identifican los puestos de trabajo que participan en cada etapa del proceso, los cuales serán analizados con uso de la Herramienta.

La *“Herramienta de priorización de medidas para la continuidad de servicios esenciales en pandemia”* tiene como objeto apoyar la continuidad de las operaciones de servicios municipales esenciales durante la emergencia sanitaria por COVID-19, limitando la exposición y protegiendo al personal que desempeña funciones prioritarias.

Sus resultados facilitan la toma de decisiones al momento de priorizar las medidas de prevención al personal, optimizando el empleo de los recursos y minimizando el riesgo de paralización de las operaciones esenciales.

De esta manera, la Herramienta contribuye a que los servicios esenciales municipales mantengan operativas sus capacidades de funcionamiento y respuesta a partir de la mitigación de riesgos de contagio masivo por COVID-19 en los puestos de trabajo prioritarios.

## Definición de términos clave

- **Servicios esenciales:** Servicios necesarios para el mantenimiento de las funciones sociales básicas como la salud, la seguridad, el bienestar social y económico de los ciudadanos, o el eficaz funcionamiento de las instituciones del Estado y las Administraciones Públicas
- **Puesto de trabajo:** Un puesto de trabajo es el cúmulo de tareas y responsabilidades que asume un trabajador dentro de una empresa.
- **Medida de bioseguridad:** Son acciones establecidas para reducir el riesgo de contagio del virus SARS-CoV-2.
- **Riesgo:** Es la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.





## El arranque y proceso

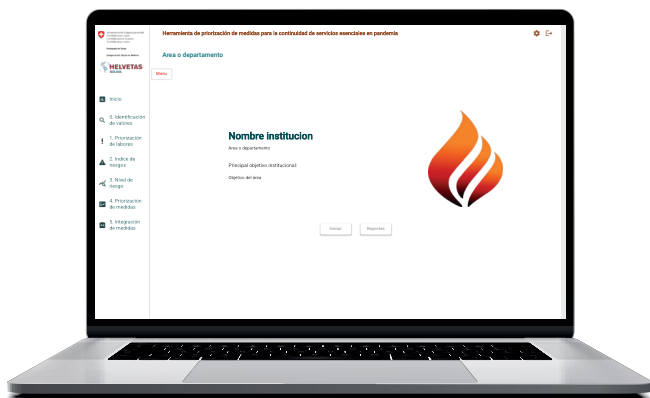
### Habilitación como usuario

La “Herramienta de priorización de medidas para la continuidad de servicios esenciales en pandemia” se encuentra alojada en el dominio [www.continuidadservicios.org](http://www.continuidadservicios.org) su aplicación requiere la obtención de un subdominio, usuario y una contraseña. Para obtenerlos escriba a uno de los siguientes correos electrónicos:

[marco.loma@helvetas.org](mailto:marco.loma@helvetas.org)

[juancarlos.cordero@helvetas.org](mailto:juancarlos.cordero@helvetas.org)

Al ingresar a la Herramienta, a la izquierda de la pantalla tiene el Menú y en el centro los datos de la institución. En este momento puede ver la información ya trabajada anteriormente, puede corregir y actualizar la información. Cada vez que ingresa a la Herramienta se guarda el trabajo realizado de forma cronológica, se accede utilizando el botón “Iniciar”.



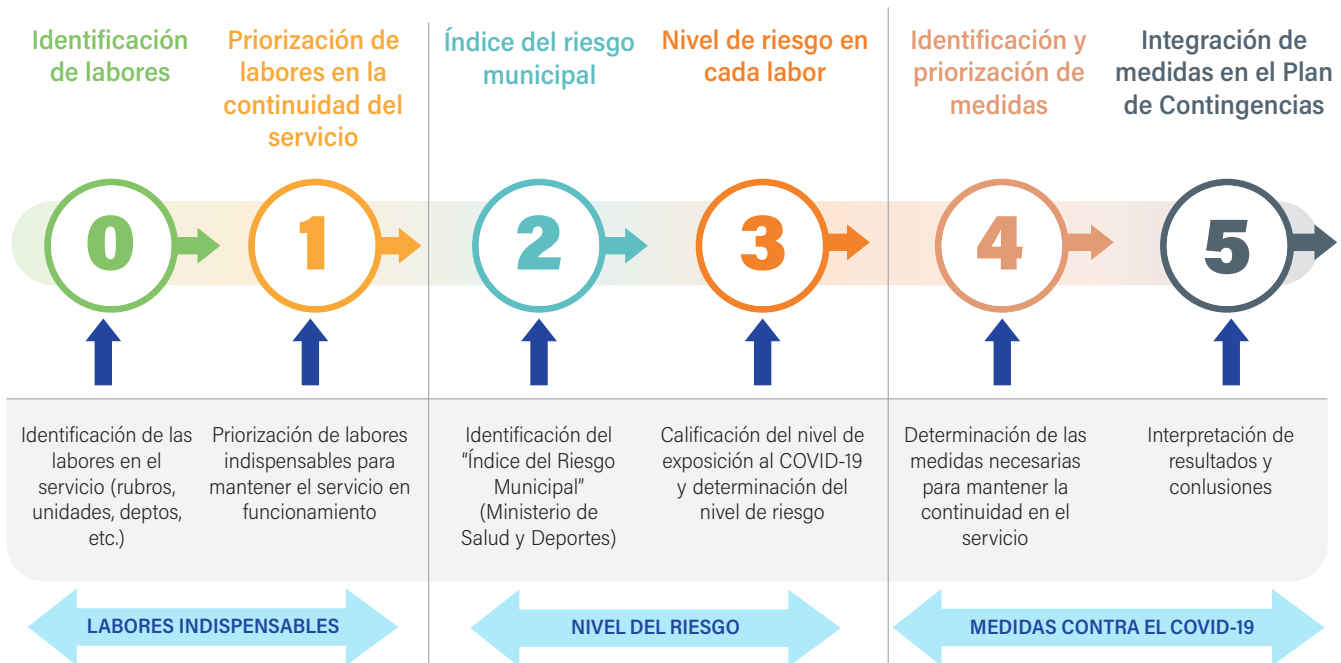
**\*Adaptar el nombre de la organización y logotipo**

La aplicación permite introducir el “Nombre de la institución, la oficina o departamento (área organizacional)” y el “Objetivo” de esta. También permite incluir el logotipo de la institución (acepta extensión pdf, jpg), el cuál será incluido en el reporte del Informe Final (Producto Paso 5).



# El proceso

La Herramienta guía el proceso de toma de decisiones a través de 6 pasos consecutivos. Una vez completado un paso se puede seguir al siguiente, en cualquier momento se puede volver atrás y modificar los datos introducidos.



## Ayuda en línea

Cada Paso dispone de una descripción de la actividad, la misma se obtiene al utilizar el botón **"Leer más..."**

Identifique todas las labores que se ejecutan en su institución (por ejemplo obreros, administrativos, conductores, técnicos, ejecutivos, etc.). También pueden ser departamentos o unidades, o procesos o de equipos de trabajo o inclusive puede realizarse un análisis personalizado.

[Leer mas...](#)



## Paso 0: Identificación de puestos de trabajo

### Contenido

El primer paso ayuda a la identificación de los puestos de trabajo de los servicios esenciales de la institución, área y unidades organizacionales (por ejemplo; obreros, administrativos, conductores, técnicos, ejecutivos, equipo de trabajo, etc.). Un buen punto de partida es el organigrama de la institución.



### Instrucciones

**Paso 1:** Elabore un listado de los puestos de trabajo seleccionados.

**Paso 2:** Ingrese al Paso 0 y presione el botón “Nuevo” para introducirlos en la Herramienta.

**Paso 3:** Añadir a la planilla los puestos de trabajo de su institución.

Labores/procesos/departamentos/unidades	Num de funcionarios		
Director/jefe de unidad	27		
Gerent	1		
Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	297		
Personal técnico	22		
Choferes	42		
Bomberos	39		
Prevención y control de plagas	39		
Personal de Seguridad	759		

**Nueva Unidad**

Nombre

Num de funcionarios

**Paso 4:** Introduzca el número de personas que ocupan cada puesto de trabajo con el botón ícono “lápiz”.

**Paso 5:** Para borrar el puesto de trabajo, se usa el botón ícono “basurero”.



## Resultado

Registro de puestos de trabajo y número de personas para las cuales se determinarán prioridades, niveles de exposición, riesgo y las medidas que requieren para evitar el contagio del COVID-19 al realizar sus actividades de trabajo.

### Nota de trabajo

**Nota 1.** Es posible agrupar diferentes puestos de trabajo bajo un registro cuando las tareas desempeñadas son similares desde el punto de vista del riesgo de contagio.

*Ejemplo: Agrupar obreros con ayudantes.*



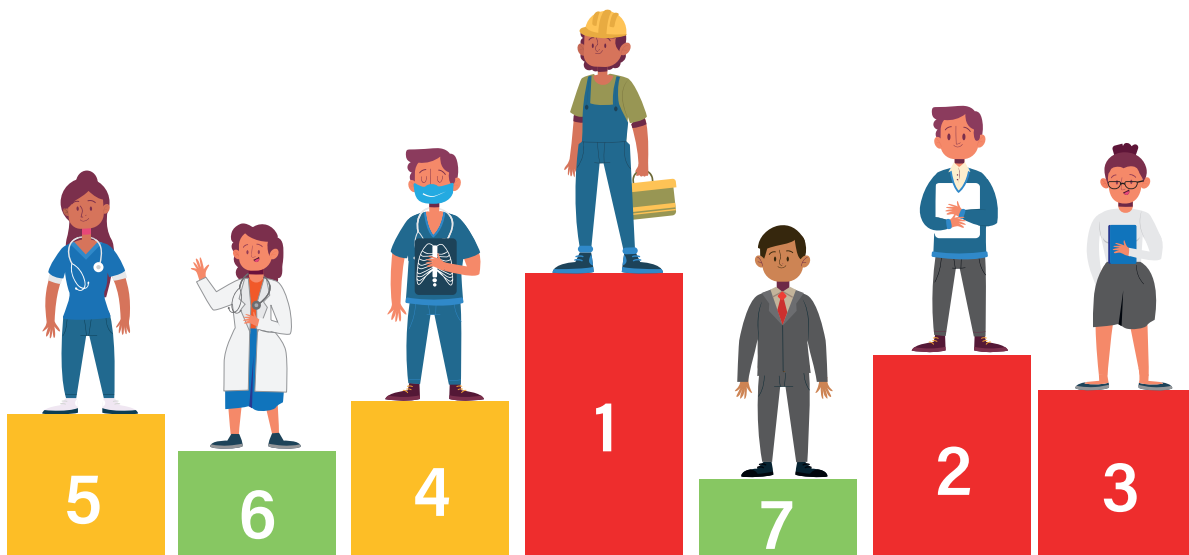
# 1

## Paso 1: Priorización de puestos de trabajo para la continuidad del servicio

### Contenido

El Paso 1 ayuda en la identificación de aquellos puestos de trabajo que son indispensables para mantener el servicio esencial en funcionamiento. Recuerde que no se trata de calificar que puesto de trabajo es más importante y cual no, ¡todos son importantes!, Lo que se busca es determinar los puestos de trabajo cuya participación de forma priorizada asegura que se dé continuidad a las operaciones del servicio.

*Por ejemplo: En un servicio de transporte público, los conductores y el personal de mantenimiento serán prioritarios para mantener el servicio funcionando.*



### Instrucciones

La priorización de las labores se realiza mediante la Matriz de Saaty, asignando una calificación relativa con valores de 1 a 4 (ver Cuadro de calificación) de un puesto de trabajo sobre los otros.

**Paso 1:** Observe que la Herramienta creó una planilla por cada puesto de trabajo generado en el Paso 0.

**Paso 2:** Califique la preferencia de cada puesto de trabajo sobre los otros con valores de 1 a 4, pensando en su importancia para lograr la continuidad del servicio y evitar su paralización. El cargo funcional para calificar aparece en el título X comparado con los demás Y.

Bomberos		
Grado de importancia para la continuidad de servicios de Bomberos sobre:		
Labores/departamentos/unidades	Preferencia	
Director/Jefes Dpto/Jefes Area	4	<input type="text"/>
Bomberos	1	<input type="text"/>
Porteros	4	<input type="text"/>
Personal de Seguridad	2	<input type="text"/>
Prevención y control de plagas	1	<input type="text"/>
Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	1	<input type="text"/>
Personal técnico	3	<input type="text"/>
Choferes	4	<input type="text"/>
<b>Total</b>	<b>20</b>	
<b>Prioridad: 2</b>		



## Cuadro de calificación para priorización

CALIFICACIÓN	DEFINICIÓN	DESCRIPCIÓN
1	Igual preferencia	Los dos criterios X, Y contribuyen de igual manera a la continuidad del servicio.
2	Moderada preferencia	Experiencias pasadas favorecen ligeramente al criterio X sobre el Y, para la continuidad del servicio.
3	Fuerte preferencia	Prácticamente domina el criterio X sobre el Y, para la continuidad del servicio.
4	Absoluta preferencia	Existe evidencia que determina la supremacía del criterio X en su importancia para la continuidad del servicio.

**Paso 3:** Puede editar sus respuestas en cualquier momento presionando el botón icono de “lápiz”.

**Prevención y control de plagas**  
Grado de importancia para la continuidad de servicios de Prevención y control de plagas sobre:

Labores/departamentos/unidades	Preferencia	
Porteros	4	
Prevención y control de plagas	1	
Director/Jefes Dpto./Jefes Area	4	
Personal de Seguridad	3	
Personal técnico	3	
Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	1	
Choferes	3	
Bomberos	3	
<b>Total</b>	<b>22</b>	

**Prioridad: 1**

[Priorizar](#)

## Resultados

La planilla Resumen ordenado calcula el nivel de prioridad de cada labor sobre la continuidad de funcionamiento del servicio, siendo la que obtiene el número 1 la de mayor prioridad.

Resumen ordenado		
Prioridad	Labores/unidades	Suma
1	Prevención y control de plagas	25
2	Bomberos	24
3	Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	24
4	Personal de Seguridad	23
5	Choferes	19
6	Director/jefe de unidad	16
7	Personal técnico	15
9	Gerent	9

## Nota de trabajo

**Nota 2:** Al realizar la calificación no se pregunte cuál puesto de trabajo es más importante que el otro, ¡todos son importantes! Pregúntese, cuáles son vitales para mantener el servicio funcionando mientras dura la emergencia sanitaria.

*Ejemplo: En un sistema de provisión de agua, las labores operativas como Mantenimiento de redes o laboratorios, tendrán mayor preferencia que las labores estratégicas como Planificación o Auditoría Interna, ya que un eventual contagio masivo en el equipo de mantenimiento podría ocasionar la paralización de todo el servicio.*



## Paso 2: Introducir el índice del riesgo municipal COVID-19

### Contenido

El Paso 2 permite integrar en el cálculo del nivel del riesgo en cada labor, al Índice del Riesgo Municipal COVID-19 – IRM, establecido por el Ministerio de Salud y Deportes en Bolivia. El mencionado índice clasifica los municipios del territorio en cuatro categorías:

**Riesgo Alto:** El contagio se encuentra desbordado, sucede tanto en ambientes cerrados, espacios públicos, persona a persona en cualquier lugar, hogares y otros.

**Riesgo Medio:** Hay un brote de foco propagado. La población se está contagiando tanto en ambientes cerrados como en sus hogares, el trabajo u otros.

**Riesgo Bajo:** Hay un brote de foco puntual. La población se está contagiando en ambientes cerrados o espacios comunes como cines, mercados, restaurantes, supermercados y otros.

**Riesgo Inicial:** El virus está circulando en la población y hay riesgo de que las personas se contagien.

Al utilizar el escudo del Ministerio de Salud y Deportes, la Herramienta vincula a la página web del Ministerio.

### Instrucciones

**Paso 1:** Introduzca el número de habitantes de su municipio.

**Paso 2:** Introduzca el número de casos positivos (promedio) reportados la semana previa.

**Paso 3:** Presione el botón “calcular riesgo”.

Índice de riesgo municipal

Num de habitantes  
1867673

Num de casos  
3

Calcular riesgo

Riesgo: alto

### Resultados

Se logra la integración del cálculo realizado por el Ministerio de Salud y Deportes para el municipio donde se encuentra, en la determinación del Nivel del Riesgo de su organización.

#### Nota de trabajo

Nota 3: Es recomendable tomar en cuenta un número representativo de casos nuevos, *por ejemplo, el promedio diario de casos nuevos durante la última semana correspondiente a su municipio. Se deben utilizar fuentes de información oficiales.*



# 3

## Paso 3: Identificación del nivel del riesgo en cada puesto del trabajo

### Contenido

La planilla determina el nivel de exposición del puesto de trabajo al virus SARS-CoV-2, mediante un Cuestionario cuyo objetivo es identificar las situaciones en las que los trabajadores se ven expuestos al contagio en la cotidianidad de sus funciones, analizándolas desde el momento que dejan sus hogares para dirigirse a sus fuentes laborales, hasta su retorno al final de la jornada.

La figura ilustra a manera de ejemplo, cómo el trabajador se expone al contagio en actividades desde la utilización del transporte público; consumo de alimentos en la calle; compartiendo herramientas o equipos de oficina; contacto con el público; permanencia en ambientes sin ventilación; acceso limitado para lavado de manos, entre otros.

Figura 1. Contextos donde se puede dar la exposición a COVID-19



## Instrucciones

**Paso 1:** Observe que la Herramienta creó igual número de planillas como puestos de trabajo ordenadas por nivel de prioridad.

**Paso 2:** Presione el botón “llenar cuestionario” en cada planilla y responda a cada una de las preguntas seleccionando la respuesta que refleje la frecuencia. Tome en cuenta las Notas importantes 4 y 5.

**Paso 3:** Responda a cada una de las preguntas para cada puesto de trabajo, marcando con el botón rojo en la respuesta que más refleja a la mayoría de los trabajadores que ocupan este puesto de trabajo. Tome en cuenta las Notas importantes 4 y 5.

## Resultado

Planilla denominada Resumen ordenado, refleja el nivel de exposición al COVID-19 que puede ser: Muy alto, Alto, Medio o Bajo en cada puesto de trabajo.

Resumen ordenado			
Prioridad	Labores/unidades	Nivel de exposición	Nivel de riesgo
1	Prevención y control de plagas	Exposición alta	Muy alto
2	Bomberos	Exposición media	Alto
3	Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	Exposición media	Alto
4	Personal de Seguridad	Exposición alta	Muy alto
5	Choferes	Exposición baja	Medio
6	Director/jefe de unidad	Exposición baja	Medio
7	Personal técnico	Exposición baja	Medio
9	Gerent	Exposición muy baja	Medio


La columna Nivel del Riesgo asocia el nivel de exposición con el Índice del Riesgo Municipal – IRM, determinando el nivel del riesgo particular y actualizado de cada puesto de trabajo. Para ello se recurre al siguiente cuadro de correlación:

Nivel del riesgo		Índice del riesgo municipal		
		Moderado	Medio	Alto
Nivel de exposición	Muy alto	Medio	Alto	Muy alto
	Alto	Medio	Alto	Muy alto
	Medio	Bajo	Medio	Alto
	Bajo	Bajo	Bajo	Medio
	Muy bajo	Muy bajo	Bajo	Medio



# Adaptación de la Herramienta, cuestionario y medidas

Las preguntas del *Cuestionario* están elaboradas considerando un contexto urbano, un peso de importancia relativo y la frecuencia. La *Herramienta* ofrece flexibilidad para ajustar las preguntas del *Cuestionario* a la realidad de la institución y del municipio.

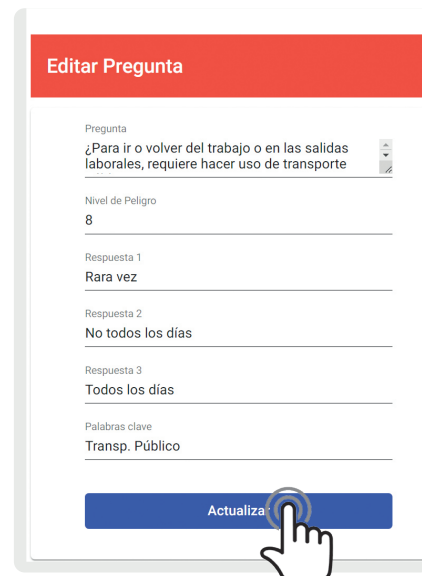
**Paso 1:** Presione el botón de “Ajustes” con el icono de  en la parte superior derecha, de esta manera puede acceder a cada pregunta, editar, modificar, borrar o agregar datos.



No.	Pregunta	Riesgo		
1	¿Para ir o volver del trabajo o en las salidas laborales, requiere hacer uso de transporte público?	8%		
2	¿El horario de trabajo, implica la necesidad de que salga de su trabajo a medio día? (mayor número de viajes)	6%		
3	¿Atraviesa lugares de alta concentración de personas en horas pico? (mercados, paradas de transporte, hospitales)	4%		
4	¿Realiza su trabajo cotidiano en un ambiente cerrado y compartido?	8%		
5	¿Su trabajo cotidiano hace que tenga contacto con otros trabajadores de la misma institución? (Ejemplo: reuniones de coordinación)	4%		
6	¿Comparte baños, cocinas, comedores o espacios habitados, con compañeros de oficina?	6%		
7	¿Su trabajo requiere que comparta con sus compañeros herramientas (pales, picos, bombas) o equipos (Impresoras, teléfonos)?	6%		
8	¿Consuma alimentos y bebidas de la cafetería? Es decir, ¿puede ir a almorzar a su casa y no se lleva almuerzos preparados en casa?	8%		
9	¿Su trabajo requiere tener contacto físico con personas ajenas a la institución? Por ejemplo, atención al cliente, atención de cajas, atención de ventanillas.	4%		
10	¿Su trabajo, requiere manejo de documentos o correspondencia, interna o externa?	2%		
11	¿Tiene acceso a basureros? (puede que por la naturaleza de su trabajo no tenga acceso)	10%		
12	¿Su trabajo requiere que salga de las instalaciones y tenga que tomar contacto con personas ajenas a la institución? Puede ser en inspecciones, atención a emergencias o visitas a proveedores.	4%		
13	¿Su trabajo, requiere hacer visitas a otras oficinas?	2%		
14	¿Las salidas laborales, requieren que comparta vehículos institucionales?	4%		
15	¿Su trabajo requiere que tenga contacto con desechos de clientes o población en general? (puede ser basura, aguas residuales, etc.)	8%		
16	¿Su trabajo requiere que tenga contacto directo con personal, o con residuos de centros hospitalarios o de atención médica?	10%		
17	¿Cuenta con las condiciones para ventilar su oficina?	6%		
Total		100		

**Paso 2:** Al ajustar la pregunta puede también precisar la importancia relativa de la pregunta con relación al resto de las preguntas del *Cuestionario* (puede estar entre 1% y 100%. No olvide que todas las preguntas deben sumar el 100%). Este peso refleja la importancia de cada situación sobre la exposición de los trabajadores al COVID-19, también puede cambiar la frecuencia de la acción en las tres categorías -Rara vez, no todos los días, todos los días-. La “Palabra clave” será utilizada como título referencial en la planilla de *Medidas*.

*Por ejemplo: Tiene un peso importante aquellas situaciones que limitan el distanciamiento físico o el lavado frecuente de manos.*





**Paso 3.** Recuerde que, al ajustar cada Pregunta, debe actualizar la *Medida*, puede haber más de una *Medida* sugerida por cada Pregunta.

Editar Pregunta

Pregunta  
¿Para ir o volver del trabajo o en las salidas laborales, requiere hacer uso de transporte

Nivel de Peligro  
8

Respuesta 1  
Rara vez

Respuesta 2  
No todos los días

Respuesta 3  
Todos los días


Palabras clave  
Transp. Público

Medida

Añadir

Promover el uso compartido de vehículos del personal

Actualizar

**Paso 4.** Con el botón  Vuelve al Paso correspondiente.

### Nota de trabajo

**Nota 4.** Al momento de responder cada Pregunta, piense: ¿Cómo es el comportamiento o las condiciones de la media de los trabajadores que desarrollan el puesto de trabajo?

Por ejemplo, la mayoría de los trabajadores que realizan barrido de calles, requieren tomar transporte público todos los días.

**Nota 5.** La calificación se realiza considerando las condiciones actuales de trabajo, al momento de hacer la evaluación.



# 4

## Paso 4: Identificación y priorización de medidas para la continuidad del servicio

### Contenido

Con la aplicación del Paso 4 se determinan las medidas que requieren las labores prioritarias para reducir la probabilidad de contagios masivos en el personal por COVID-19, y de esta manera, reducir el riesgo de una interrupción en el servicio. Su utilidad radica en la posibilidad de optimizar los recursos disponibles, dotando de medidas a aquellos trabajadores que más los necesitan en función de su nivel de exposición al riesgo de contagio.

Adicionalmente, permite estimar el nivel del riesgo residual luego de aplicar las Medidas anti COVID-19, estableciendo el punto de inflexión en el cual el nivel del riesgo en el personal desciende con la implementación de las mismas y su correcta aplicación.

Para lograr lo anterior, la herramienta permite dotar de Medidas para cada una de las situaciones de peligro identificadas en el Paso 3. La siguiente figura ilustra a manera de ejemplo, cómo el trabajador esencial puede requerir un mayor acceso a lugares para el lavado de manos; medidas que incentiven el preparado de alimentos desde casa; dotación de soluciones para el transporte de personal; dotación de Equipos de Protección Personal EPP; desinfección de herramientas o equipos de oficina de uso personal; incluso la implementación de protocolos de uso de oficinas, instalaciones, etc.

Figura 2. Medidas ante COVID-19



## Instrucciones

**Paso 1:** Inicie el análisis considerando que los puestos de trabajo que se encuentran arriba en la tabla son aquellas que el servicio requiere mantener protegidas para lograr la continuidad del servicio, tome en cuenta el nivel del riesgo de entrada marcada en la columna “Riesgo Actual”.

Resúmen ordenado			
Prioridad	Labores/unidades	Nivel de exposición	Nivel de riesgo
1	Prevención y control de plagas	Exposición alta	Muy alto
2	Bomberos	Exposición media	Alto
3	Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	Exposición media	Alto
4	Personal de Seguridad	Exposición alta	Muy alto
5	Choferes	Exposición baja	Medio
6	Director/jefe de unidad	Exposición baja	Medio

**Paso 2:** Lea las propuestas de las diferentes Medidas que realiza la planilla presionando el botón verde de cada columna de la tabla, como se muestra en la figura.

Prioridad	Labores/Unidades	Vacuna Completa	Medidas			
			1	2	3	4
1	Prevención y control de plagas	<input type="checkbox"/>	13%	5%	3%	6%
2	Bomberos	<input type="checkbox"/>	%	%	%	8%
3	Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	<input type="checkbox"/>	16%	0%	8%	0%
4	Personal de Seguridad	<input type="checkbox"/>	12%	9%	6%	0%
5	Choferes	<input type="checkbox"/>	0%	12%	0%	0%
6	Director/jefe de unidad	<input checked="" type="checkbox"/>	0%	0%	18%	18%
7	Personal técnico	<input type="checkbox"/>	%	0%	5%	11%
9	Gerent	<input checked="" type="checkbox"/>	0%	0%	0%	0%

**Paso 3:** En función de las posibilidades económicas y operativas de su institución, dote de medidas a los trabajadores que realizan las labores prioritarias buscando reducir el “Nivel del Riesgo Residual” al mínimo posible. Tome en cuenta las Notas importantes 4 y 5. La Herramienta, sugiere las medidas más importantes para cada labor pintándolas en rojo, en función de los resultados de la Planilla 3.

Prioridad	Labores/Unidades	Vacuna Completa	Medidas			
			1	2	3	4
1	Prevención y control de plagas	<input type="checkbox"/>	13%	5%	3%	6%
2	Bomberos	<input type="checkbox"/>	%	%	%	8%
3	Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	<input type="checkbox"/>	16%	0%	8%	0%
4	Personal de Seguridad	<input type="checkbox"/>	12%	9%	6%	0%
5	Choferes	<input type="checkbox"/>	0%	12%	0%	0%
6	Director/jefe de unidad	<input checked="" type="checkbox"/>	0%	0%	18%	18%
7	Personal técnico	<input type="checkbox"/>	%	0%	5%	11%
9	Gerent	<input checked="" type="checkbox"/>	0%	0%	0%	0%

## Resultados

Considerando los puestos de trabajo prioritarios, la planilla asiste en la toma de decisiones para implementar Medidas contra el riesgo de contagio de COVID-19, en función de los niveles de exposición y de los recursos disponibles en la organización, todo ello con la finalidad de mantener la continuidad en el funcionamiento del servicio.

En la columna “Riesgo Residual”, se muestra el riesgo para los trabajadores, luego de aplicadas las Medidas contra el COVID-19.

Resúmen ordenado			
Prioridad	Labores/unidades	Nivel de exposición	Nivel de riesgo
1	Prevención y control de plagas	Exposición alta	Muy alto
2	Bomberos	Exposición media	Alto
3	Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	Exposición media	Alto
4	Personal de Seguridad	Exposición alta	Muy alto
5	Choferes	Exposición baja	Medio
6	Director/jefe de unidad	Exposición baja	Medio
7	Personal técnico	Exposición baja	Medio
9	Gerent	Exposición muy baja	Medio

## Nota de trabajo

**Nota 6:** Las medidas en la planilla, responden a las situaciones que definen la exposición al riesgo y guardan estrecha relación con las preguntas de la Planilla 3. Es decir, cada Medida de la Planilla 4 responde a cada pregunta de la Planilla 3. Aproveche la flexibilidad de la herramienta para ajustar las medidas a la realidad de su organización (ver Adaptación del Paso 3).

*Por ejemplo, si en su municipio no existe necesidad de transporte público, puede cambiar la medida “Implementación de servicio de transporte para el personal”. Puede editar las medidas presionando el botón con forma de engranaje en la parte superior derecha, el software permite editar las medidas, incrementarlas o incluso eliminarlas.*

**Nota 7:** Los porcentajes y colores que la planilla calcula para cada medida, guarda relación con el peso asignado a cada pregunta de la Planilla 3. A mayor porcentaje, mayor la necesidad de priorizar esa medida, se pintan en color rojo aquellas con porcentajes mayores al 10%.

**Nota 8:** La Medida más efectiva para minimizar la posibilidad de contagios masivos es lograr la vacunación del 100% del personal, por ello la herramienta permite seleccionar esa medida reduciendo el “Riesgo Residual” a niveles bajos. Seleccione esa medida cuando tenga certeza de que el personal se encuentra vacunado.

Prioridad	Labores/Unidades	Vacuna Completa	Medidas			
			1 Transp. Público	2 Horario de trabajo	3 Lugares llenos	4 Ambiente cerrado
1	Prevención y control de plagas	<input type="checkbox"/>	13% <input checked="" type="checkbox"/>	5% <input type="checkbox"/>	3% <input type="checkbox"/>	6% <input type="checkbox"/>
2	Bomberos	<input type="checkbox"/>	% <input type="checkbox"/>	% <input type="checkbox"/>	% <input type="checkbox"/>	8% <input type="checkbox"/>
3	Inspección, control, verificación y mantenimiento de mercados	<input type="checkbox"/>	16% <input checked="" type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>	8% <input checked="" type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>
4	Personal de Seguridad	<input type="checkbox"/>	12% <input checked="" type="checkbox"/>	9% <input type="checkbox"/>	6% <input type="checkbox"/>	0% <input checked="" type="checkbox"/>
5	Choferes	<input type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>	12% <input type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>	0% <input checked="" type="checkbox"/>
6	Director/jefe de unidad	<input checked="" type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>	18% <input type="checkbox"/>	18% <input type="checkbox"/>
7	Personal técnico	<input type="checkbox"/>	% <input type="checkbox"/>	0% <input checked="" type="checkbox"/>	5% <input type="checkbox"/>	11% <input type="checkbox"/>
9	Gerent	<input checked="" type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>	0% <input type="checkbox"/>

**Nota 9:** Extreme los esfuerzos de su institución para dotar de medidas a las labores que son más prioritarias para mantener la continuidad del servicio.



# 5

## Paso 5: Integración de las medidas en el plan de contingencias

### Contenido









La planilla sugiere un formato de presentación listo para imprimir los resultados del análisis realizado en formato PDF, organizado por las tres prioridades para mantener la continuidad del servicio esencial que brinda su organización.

### Instrucciones

**Paso 1:** En cada Medida incluya comentarios específicos que faciliten su adquisición. Por ejemplo: cantidad, calidad, etc.

**Paso 2:** En cada Medida, estime un costo mensual de dotación, en función del número de empleados.

**Paso 3:** Genera el reporte presionando el botón “Descargar PDF” situado al pie de la página.

Medidas	Comentarios	Costo	
Reorganización de salidas, horarios para evitar sitios de alta concentración		0	
Dotación de herramientas y equipos de uso personal	computador para cada trabajador	100	
Identificación de rutas o sitios calientes y horas pico y protocolo para evitarlos.		0	
Dotación completa de EPP con reposición oportuna	EPP por persona, barbijo, guantes y lentes	10	
Protocolo de manejo de residuos infecciosos, o de contacto con personal de salud		0	
Dotación de insumos de desinfección y limpieza		0	
Realización periódica de pruebas rápidas		0	
Dotación completa de EPP con reposición oportuna		0	
Instalar un extractor de aire eléctrico		0	
Protocolos para el uso de baños, señalización y capacitación		0	
Poner malla milimétrica en las ventanas		0	

### Resultados

Obtendrá un reporte de todo el proceso en formato PDF que contiene una descripción del análisis realizado, y las Medidas que cada puesto de trabajo requiere para reducir su nivel de exposición y riesgo.

Se obtiene también un presupuesto mensual de dotación de medidas.

#### Nota de trabajo

**Nota. 10.** Al momento de incluir comentarios y costo, por favor describa a detalle las características de la medida, por ejemplo, cantidad, calidad, procedencia, etc. A mayor detalle, mayor la facilidad en los procesos de adquisición.

## Salir de la herramienta

---

➔ Al final del Paso 5, para concluir la sesión de trabajo en la Herramienta, utilice el botón “Salir de la herramienta”, grabando todos los cambios realizados.

## Recomendaciones finales

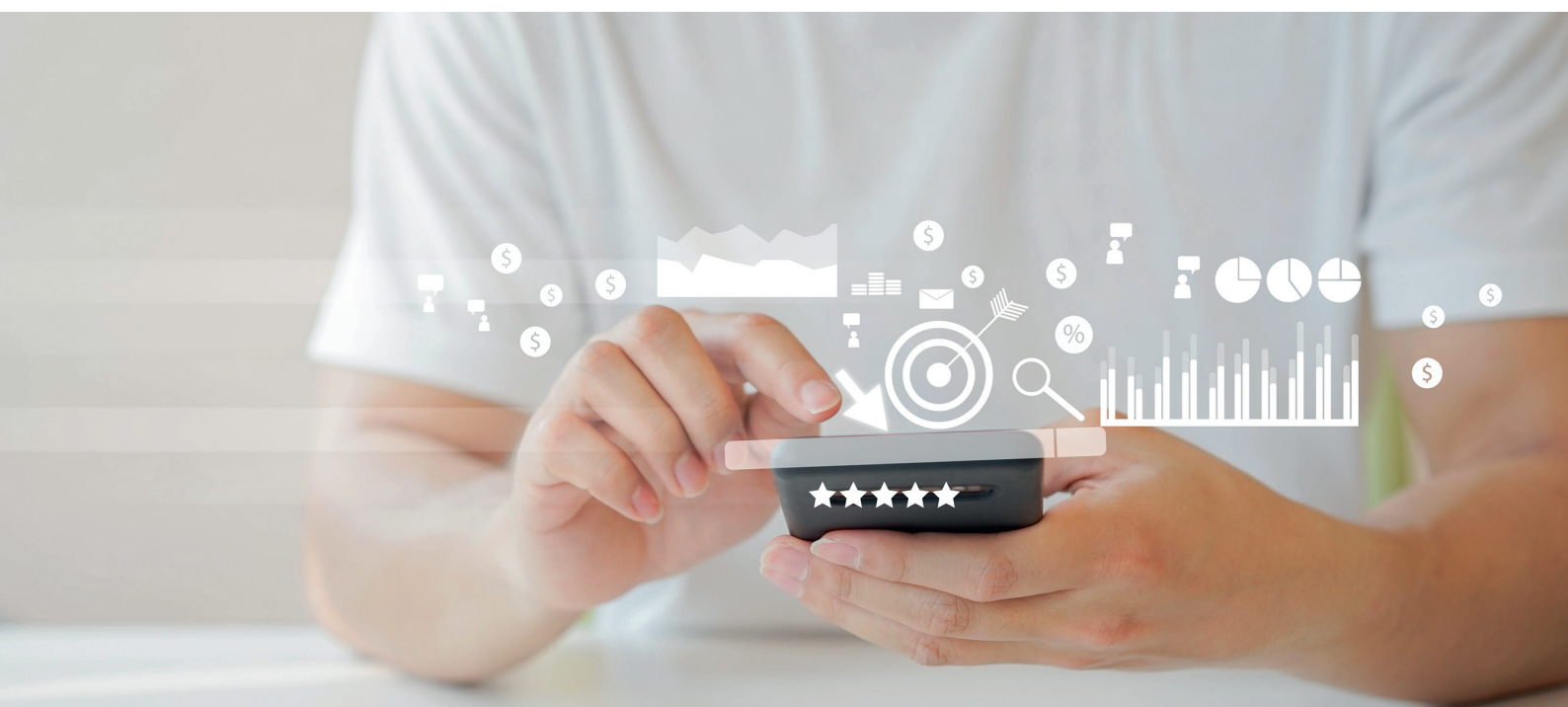
---

Es importante resaltar que la dotación de medidas no garantiza que el personal quede libre de la posibilidad de sufrir el contagio por COVID-19, en lo que sí aporta es en reducir la exposición y vulnerabilidad. Por lo tanto, es esencial que las personas mantengan y extremen cuidados en todo momento.

La aplicación es una Herramienta cuya función es colaborar a los tomadores de decisiones de las instituciones prestadoras de servicios, en su esfuerzo por optimizar la dotación de medidas frente al COVID-19 y el empleo de recursos en personal esencial, que está basado en la percepción del riesgo del equipo de trabajo que realiza la evaluación. En consecuencia, los resultados obtenidos dependen de la profundidad del análisis realizado por parte del mencionado equipo. Por otro lado, la dotación de las Medidas se convierte en un apoyo adicional a los cuidados que los trabajadores ejercen personalmente y de ninguna manera lo reemplaza.

Se recomienda hacer seguimiento periódico del adecuado uso de protocolos, insumos, herramientas y equipos dotados de manera de verificar su correcto empleo, adicionalmente acompañar con procesos de sensibilización y capacitación dirigidos al personal.

Finalmente se recomienda aplicar periódicamente la herramienta y aprovechar su flexibilidad, de manera tal que se pueda actualizar y optimizar la dotación de medidas a la condición cambiante de la pandemia.









HELVETAS Swiss Intercooperation - Bolivia  
Calle Gabriel René Moreno N° 1367  
Edificio Taipi Piso 2 (Oficina 201)  
Urbanización San Miguel, Bloque H. Zona Calacoto  
Tel./Fax (+591) 2 279 4487 - 279 0826 - 277 2716  
[www.helvetas.org/es/bolivia](http://www.helvetas.org/es/bolivia)

La Paz - Bolivia

 @Helvetas.bo

 @HelvetasBolivia

 Helvetas Bolivia

 helvetas\_bolivia

 helvetas-bolivia

