



AGUAS TOCA SU PUERTA - UNA ESTRATEGIA LOCAL DE GOBERNABILIDAD

Empresa Pública Aguas de Manizales S.A.E.S.P
Alcaldía de Manizales

COLOMBIA

Palabras clave:

Stackaholders, transparencia, participación, descentralización, gobernanza, procesos articulados

Key words:

Stackaholders, transparency, participation, decentralization, governance, articulated processes.

1. Resumen de la experiencia/Descripción:

“**PRESENCIAS SIN ROSTROS**”, es una puerta que se abre en la constelación de proyectos de investigación e intervención para la Paz en Colombia, surge como una ventana de esperanza frente a los acontecimientos de horror y dolor generados en el marco del Conflicto Armado, una guerra que hoy deja 8.930.863 Víctimas, un mapamundi de tristezas, un inventario de la duda y del olvido, un acuerdo de Paz con las Farc, una mesa de negociación con el ELN y el EPL y un País desgarrado en ausencias. Es a la visibilización de este universo histórico y de resignificación de vida a lo que se dedica “Presencias Sin Rostros”; No solo al abandono y a la desolación, sino a las formas que han generado las Víctimas y los encargados de su atención para empezar de nuevo, aun en medio de la adversidad, la misma que ha llevado a que muchos sobrevivientes generen en medio de sus dificultades, ideas emergentes de reinsertar su propia experiencia, su verdad, sus ensueños sublimes, sus delirios y su voz como parte de esa historia no dicha.

Las formas a las que se hace mención en “Presencias Sin Rostros”, son las **Representaciones Estéticas , Texturas, Narrativas Testimoniales, Documentos Sonoros y Correlatos** de los acontecimientos violentos y hechos victimizantes que buscaron ser silenciados y que ahora, a través de una metodología denominada “**Etnografía Polifónica**”, lleva a expresar como se consolidan reexistencias en medio de la tragedia, (En los confines estrictos de la dignidad y la belleza) y a narrar como a partir del arte, las historias, las intimidades quebrantadas y los cuerpos como teatros de operaciones, hoy se han convertido en un sonido material con temperamento y carácter para la memoria histórica, no solo de las próximas generaciones, sino de los nuevos señores de la guerra.



2. Introducción:

La promesa de valor “calidad, continuidad y oportunidad del servicio” se desvirtúa para Aguas de Manizales S.A.E.S.P., en el año 2011, frente al desabastecimiento del agua por 15 días consecutivos en la ciudad, producto de la afectación en las plantas de tratamiento de agua potable por un fenómeno natural, que desencadenó la pérdida de confianza y fractura de las relaciones entre la Administración Municipal y la empresa más querida por los Manizaleños.

Este momento de crisis modificó la dinámica del relacionamiento con los grupos de interés, potenciando el diseño de estrategias de confianza y apertura basadas en la claridad, la visibilización, la atención con respuestas efectivas y la participación ciudadana incluyente.

La Administración Municipal a través de su empresa descentralizada, realizó un esfuerzo significativo para recuperar a la población, es así como nace **Aguas toca su puerta**, como una práctica que se ha ido generando diálogos directos, francos y complejos que hoy en día han posibilitado la articulación de programas y proyectos estratégicos de ciudad; además, de servicios de toda índole desde la Administración Municipal con sus stakeholders, en una propuesta de sostenibilidad que recorre de principio a fin el programa de gobierno como el de desarrollo municipal 2020 - 2024.

3. Metodología:

El programa focaliza las acciones para atender de manera directa y en tiempo real las inquietudes y requerimientos de las partes interesadas; pero también, para hacer visible la gestión de la Administración y la empresa Aguas de Manizales, bajo dos aspectos puntuales:

A) **Presencia institucional en los barrios y veredas** de la ciudad con la oferta de productos y servicios en un punto de encuentro comunitario, pero también predio a predio a través del Fontanero Amigo para apoyar en la solución de daños hidráulicos menores asociados con el sistema de acueducto y como valor agregado ser reparados sin cobro de la mano de obra ni de los materiales.

B) **Ejecución de un conversatorio** con los líderes y representantes de los diferentes sectores de la ciudad y los directivos de las empresas de la facturación conjunta (Aseo-Emas, alumbrado público -Invama, acueducto, alcantarillado y saneamiento -Aguas de Manizales S.A.E.S.P

Lo anterior, acompañado de un proceso preliminar de vital importancia para garantizar la participación activa de la ciudadanía a partir de acciones que van desde la identificación del sector (barrio, vereda), amplia difusión con piezas publicitarias y de medios hasta la invitación personalizada a las Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal y visitas puerta a puerta en la zona de influencia directa del evento.

El éxito de la estrategia está en resolver las inquietudes IN SITU con los tomadores de decisiones y planificadores estratégicos de las organizaciones participantes, con un seguimiento riguroso al cumplimiento de la promesa de valor, el cual se traduce en un informe a los líderes comunitarios para ser multiplicado con sus comunidades.



4. Resultados:

- **Trascendencia del servicio** con una alta participación de la ciudadanía en los procesos de la Administración municipal y las empresas participantes del programa.
- **Fomento de la transparencia, el diálogo y la retroalimentación** entre la Administración Municipal, las empresas de servicios públicos y los ciudadanos.

- **Generación de relaciones duraderas** que agregan valor y crecimiento mutuo entre la Administración Municipal y los grupos de interés.
- **Rendición de cuentas** de manera permanente, oportuna, incluyente y clara.
- **Estrategia práctica para detectar falencias** en la planificación y ajustar acciones de mejora en el cumplimiento de los compromisos institucionales en un ejercicio de corresponsabilidad Sociedad- Estado.
- **60.337 personas** han participado de la estrategia a lo largo de 9 años de la implementación de la práctica, quienes han resuelto en tiempo real las inquietudes derivadas de la prestación del servicio y fortalecido la misión institucional en beneficio de un servicio con calidad humana.

5. Discusión:

Para Aguas de Manizales prestar el servicio público de acueducto de la ciudad de la ciudad, es una responsabilidad más allá de la ley, que trasciende en un compromiso con la vida misma a través de la calidad, oportunidad y continuidad de una conexión cotidiana con los grupos de interés y es aquí donde cobra importancia gestionar estas relaciones bajo un propósito común: “trabajar por la sostenibilidad de la materia prima de la vida”.

Alineados con planteamientos de la autora *Sanabria Ramos, G. (2001)*, quien estudia las partes involucradas dentro del proceso de la participación social y quien “reconoce que dentro de la participación existen argumentaciones heterogéneas en la que participan diversos actores, y en las que ocurren discrepancias que afectan necesariamente la construcción colectiva. Sin embargo, dentro de este proceso de divergencia y disertación es donde se consolidan las estrategias de peso colectivo en la sociedad amparadas por la legitimidad y la licencia social”.

Legitimidad que plasma la voz de los actores comunitarios que han participado de estos ejercicios colectivos como el líder comunitario César Augusto Tabares Ríos, presidente de la Junta de Acción Comunal de Bosques del Norte, quien expresó: “Excelente esta manifestación que hace Aguas de Manizales acá en Bosques del norte, la entidad tiene un óptimo servicio con la comunidad, esto es muy importante, ya que se hace presencia

aquí en este sector de la ciudad y así se le evita a las personas desplazarse desde este sitio de la ciudad hasta las instalaciones de la empresa”.

Es fundamental hacer visible este ejercicio de sostenibilidad de los servicios públicos a partir de la gobernanza de su cadena de valor con los grupos de interés, para escuchar, conversar, discernir, aprender, corregir y entender las múltiples formas de comunicarse.

De igual modo, **Delgado, L., Bachmann, P., & Oñate, B. (2007)** señalan que el ejercicio de participación social se construye del relacionamiento e interpretación activa de la ciudadanía. En ella, la sociedad transita de un modelo vertical de relacionamiento a un proceso transversal marcado por la equidad, la participación activa y la integración en la toma de decisiones.

Por ello, los autores afirman que la participación es de naturaleza formal e informal y que se adquiere en la práctica social de forma espontánea o de forma institucional. La participación informal en palabras de los autores es aquella que surge de la coyuntura, del debate emergente, y de la acción natural de la sociedad. De igual modo, la participación institucional surge de la práctica del ejercicio ciudadano, orientada por la regulación y el control de los estados modernos y donde cobra formalismo la alternativa de solución. **Delgado, L., Bachmann, P., & Oñate** identifican que la participación informal son aquellas actividades que: *“realiza la sociedad civil de forma esporádica, reactiva y sin procedimiento establecido (...) este tipo de participación ha sido uno de los mecanismos a través del cual diversos movimientos y ciudadanía en general han manifestado su descontento”*.

6. Conclusión:

Aguas toca su puerta es una estrategia de fortalecimiento de la confianza institucional y los grupos de interés, que le aporta entre otros y especialmente al cumplimiento del ODS 16 y su meta 16.6 “Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas”, toda vez que aporta al conocimiento y la experiencia, no solo de las empresas de la alianza, sino que, desde la participación activa de la comunidad, reconoce sus saberes y el intercambio de necesidades e inquietudes frente a la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo, movilizándolo un diálogo integrativo, claro y abierto a la gestión pública municipal, permitiendo la inclusión de la sociedad civil frente al control social de los servicios públicos.

Bibliografía:

Delgado, L., Bachmann, P., & Oñate, B. (2007). Gobernanza ambiental: una estrategia orientada al desarrollo sustentable local a través de la participación ciudadana.

Sanabria Ramos, G. (2001). Participación social y comunitaria: reflexiones. *Revista cubana de salud pública*, 27(2), 89-95.

Martínez, A. C. (2005). La gobernanza hoy: introducción. *La gobernanza hoy*, 10, 11-35.