

MÓNICA ARROYO

COORDINADORA DE TRABAJO SOCIAL, COLOMBIA

Colaboración para transformar comunidades y mejorar nuestro servicio

Palancas clave

Desde el área social que coordinas en Colombia buscáis reforzar la colaboración y el vínculo entre Aqualia y las comunidades locales. ¿Qué enfoque seguís para ello?

En Aqualia buscamos crear relaciones profundas y significativas con la comunidad. Con este fin activamos tres palancas complementarias: acompañamiento integral, escucha activa y sensibilización. Nos esforzamos por asegurar una presencia constante en la comunidad y por hacerlo no solo a través de la prestación del servicio, sino también del ámbito social, educativo, cultural, ambiental, etc. Queremos garantizar que las necesidades se atienden de una manera holística y el acompañamiento permanente construye confianza para ello. También favorecemos una comunicación abierta y constructiva que haga a estas personas sentirse valoradas y que a nosotros nos permita diseñar acciones a medida.

Al mismo tiempo, trabajamos para concienciar a las comunidades locales sobre la importancia del buen uso del agua y de otras cuestiones como la inclusión o el respeto. Si de algo estamos convencidos es de que la sensibilización es el motor que mueve los engranajes de la sociedad y desencadena la participación de todos sus miembros.

A raíz de la participación comunitaria, además, podemos identificar mejoras y lograr beneficios para toda la sociedad. Y en esto hemos visto una clara

diferencia respecto a la situación anterior a la llegada de Aqualia: por ejemplo, en algunas zonas se consumía agua no tratada —con el consiguiente riesgo para la salud pública— y ahora este hábito está desapareciendo gracias al trabajo realizado de manera conjunta.

Participación y sensibilización

¿A través de qué vías y acciones trabajáis la participación ciudadana y la sensibilización?

Son numerosas y muy variadas las actividades que llevamos a cabo según el objetivo que persigamos. Una de ellas es la organización de foros abiertos a la comunidad en los que las personas pueden expresar su opinión sobre temas tan importantes como el medio ambiente, el cambio climático, la igualdad de género, los derechos humanos o la biodiversidad.

Otra herramienta valiosa es la educación: estamos presentes en las escuelas con programas sobre el cuidado del agua y el saneamiento. Los niños y jóvenes son también los protagonistas del concurso de dibujo digital que promovemos para poner en valor el cuidado del agua.

Asimismo, impulsamos actividades de siembra de árboles en zonas afectadas por la pérdida de biodiversidad y la participación de los ciudadanos en proyectos a través del voluntariado. Uno de ellos favorece la capacitación de las mujeres en tareas de reciclaje a través de microempresas.

Mejora del servicio

Esta labor de diálogo y participación con la comunidad también ayuda a Aqualia a mejorar el servicio. ¿De qué manera? ¿Cómo definirías este impacto?

En primer lugar, gracias a la escucha activa y el diálogo, conocemos de primera mano las necesidades, expectativas y problemas de las comunidades, con iniciativas como "Aqualia en tu barrio" como ejemplo. Además de ayudar a mejorar nuestros servicios, esto nos permite anticiparnos a las posibles incidencias y ser más rápidos y efectivos en su solución.

A través de la participación comunitaria, podemos detectar situaciones que requieren nuestra intervención, como las comunas donde no está garantizado el acceso al agua y son los niños y las mujeres quienes se encargan de transportarla hasta sus casas.

"Con la participación comunitaria las personas se sienten valoradas, y a Aqualia nos permite identificar mejoras que beneficien a toda la sociedad"

Estamos convencidos de que la comunicación construye confianza y la confianza mejora siempre las relaciones. Para ello es fundamental contar con contactos clave en estas comunidades locales y trabajar de la mano de los organismos (instituciones gubernamentales, alcaldías, secretarías de la mujer, etc.) que conocen el terreno y trabajan por los mismos objetivos de bienestar y desarrollo económico que perseguimos en Aqualia.



Cultura del agua como bien común

¿Qué caso de éxito del último año ejemplifica mejor la importancia de este trabajo sobre el terreno? ¿Qué áreas de mejora habéis identificado para los próximos años?

El trabajo sobre el terreno, como decíamos, es la base de la confianza. Las comunidades ya nos conocen, saben cómo nos implicamos y, en caso de incidencia en el servicio, esta relación previa nos ayuda a evitar situaciones de conflicto que antes eran más habituales, sobre todo en zonas donde vive población vulnerable.

Por otro lado, incorporamos tecnología en la monitorización permanente del servicio y de esta manera podemos activar un plan de prevención de crisis en el momento que detectamos cualquier problema en las redes de distribución.

También estamos dando pasos para consolidar una cultura del agua como bien común. La concienciación abre camino para que las comunidades interioricen el valor y todo lo que significa este recurso, de manera que ellos mismos se impliquen en denunciar situaciones donde pueda hacerse un uso irresponsable.

Todo esto —y es lo más importante— desemboca en un impacto positivo en la transformación de las zonas del país en las que operamos. El agua nos pertenece a todos, es esencial para el desarrollo social y económico, y en Aqualia estamos consiguiendo garantizar una distribución equitativa y sostenible.