



**AGUAS CORDOBESAS**

***Responsabilidad Social Empresarial***  
***“Actuar es comunicar y comunicar, es concientizar”***

***Trabajo Final de Grado de la***

Licenciatura en Relaciones Públicas e Institucionales

***Caso: Aguas Cordobesas***

(Empresa concesionaria del servicio de agua potable de la ciudad de Córdoba)

***por***

Alurralde, Silvia Adriana

***Tutores: Aldo Merlino – Alejandra Martínez***

Córdoba, Argentina

**Universidad Empresarial Siglo 21**  
**2006**

*“Nadie cometió error más grande que aquel que  
no hizo nada porque pudo hacer solo un poquito.”*

*Edmud Burke.*

## PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

43 Introducción.



1.2- Antecedentes generales.

### AGUAS CORDOBESAS

#### 1.1- Introducción

De todas las crisis sociales y naturales que debemos afrontar los seres humanos, la de los recursos hídricos es la que más afecta a nuestra propia supervivencia y a la del planeta. La escasez de agua en el mundo es un problema actual que afecta a la humanidad y requiere de una solución inmediata.

Según el informe mundial sobre el Desarrollo de los Recursos Hídricos, que se hizo público en el 3er Foro Mundial del Agua que se realizó en Kyoto (Japón), se prevé que en los próximos 20 años el promedio mundial de abastecimiento de agua por habitante, disminuirá en un tercio a causa del crecimiento de la población, de la contaminación y del cambio climático.

Por otro lado, los grandes cambios que se han dado en la situación internacional, debido a la globalización, a la liberalización de los mercados, al desarrollo del Comercio Internacional y a la redefinición del rol del Estado, generaron profundas transformaciones en el sistema social y económico mundial.

Las empresas son partícipes de la responsabilidad en algunos de los efectos mencionados o en todos, ya sea por sus políticas o por la carencia de las mismas, por sus sistemas de dirección y por una serie de costumbres y vicios empresariales que se alejan de una actuación responsable que mida las consecuencias de sus actos.

La responsabilidad o la no responsabilidad es parte de la cultura de una empresa.

La noción de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), se encuentra íntimamente vinculada a como las empresas se relacionan e impactan en la sociedad.

Es importante aclarar que los problemas de una inadecuada Responsabilidad Social, no son generados por una sola fuente es decir por la empresa, todos los estamentos de un Estado, son igualmente responsables, las políticas blandas, los gobiernos y gobernante permisibles, los sistemas de corrupción y la ignorancia o falta de conocimiento sobre el tema por parte de la sociedad.

En el desarrollo del presente trabajo, nos ocuparemos de **“El estudio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como herramienta de comunicación externa,**

**para lograr concientizar a estudiantes del nivel secundario de la ciudad de Córdoba en el cuidado y consumo del agua.”**

Para ello, la empresa objeto de estudio, nos permitirá desarrollar con amplitud el tema planteado; debido a la misión “SER” asumida por Aguas Cordobesas que tiene como ejes: la Satisfacción, Eficiencia y competitividad y la Responsabilidad Social en cuyo eje se enfocará el desarrollo del trabajo.

Abordar una labor de esta naturaleza donde el fin es concientizar a las personas para el cuidado y la disminución en el consumo del agua, presenta un desafío para un miembro de la sociedad y futuro profesional en Relaciones Públicas. Asumiendo la responsabilidad de difundir no solo la información, relativa a asuntos públicos, sino también de despertar un mayor interés sobre los problemas que afectan al público, disminuyendo la indiferencia respecto de materias sujetas a controversia.



#### **AGUAS CORDOBESAS**

Es decir, buscando transformar la actitud pasiva en interés activo sobre las cuestiones que conciernen al bienestar general.

Para ello, en una primera etapa del trabajo se indagará a la empresa Aguas Cordobesas con la cual se trabajará conjuntamente, con el fin de obtener información acerca de los trabajos y actividades comunicacionales realizadas sobre la concientización en el cuidado y consumo del agua. Por otro lado se indagará a los estudiantes del nivel secundario que participaron de dichas actividades para conocer el grado de concientización que tienen sobre la problemática del agua.

La contrastación de ambos resultados permitirá identificar si las actividades comunicacionales que realiza la empresa requieren ser reforzadas o modificadas y constatar si resulta necesario implementar otras.

En una segunda etapa del trabajo se desarrollará el proyecto de aplicación que consistirá en un plan de concientización en el cuidado y consumo del agua con el fin de lograr, que la gente tome conciencia no solo a través de la información sino también a través de su participación en el desarrollo de nuevas actividades, proyectos e ideas.

Es decir, para educar a las personas en el cuidado del ambiente es necesario que entendamos que existe un largo proceso que requiere de una participación activa por parte de la sociedad. Alcanzar un cierto nivel de información sobre la problemática medio ambiental, no representa ninguna solución; es solo el principio de un profundo cambio de actitud.

Los entornos naturales sanos que tienen capacidad de renovarse y los recursos humanos mejor educados, concientizados y motivados, son la base que asegura la continuidad de la producción y el éxito de la empresa socialmente responsable.

Por último cito unas palabras de Ernesto Enkerlin quien nos dice:

“El desarrollo sostenible solo será posible cuando tengan lugar cambios en la manera de pensar, de hacer las cosas, de dirigir gobiernos y de vivir en lo individual. Para que estos cambios ocurran es necesario una participación muy intensa de la sociedad”. [1]



**AGUAS CORDOBESAS**

## **1.2 - Antecedentes Generales de la empresa**

La empresa objeto de estudio es “Aguas Cordobesas”, empresa concesionaria del servicio de agua potable de la ciudad de Córdoba. La prestación de dicho servicio está fundada en una asociación entre el sector público ( provincia de Córdoba) y el sector privado (empresa concesionaria) con un objetivo en común: prestar a la comunidad un servicio suficiente y de calidad. En conjunto se asegura el correcto funcionamiento de la concesión para beneficio de los clientes y la protección del medio ambiente.

Aguas Cordobesas por licitación pública recibió el sistema de provisión de agua de la ciudad de Córdoba mediante un contrato de concesión de 30 años y desde 1997 es la empresa responsable de suministrar agua potable.

La Misión de la empresa es:

- **Satisfacción** de los distintos actores relacionados con la compañía ( empleados, accionistas, clientes, ente regulador y opinión pública).
- **Eficiencia y competitividad**, implica realizar acciones efectivas para el logro de resultados excelentes y superiores a través de la optimización del uso de los recursos.
- **Responsabilidad Social**, significa tomar conciencia de que proveemos un servicio esencial para la vida, contemplar las necesidades sociales de los clientes y el cuidado del medio ambiente.

La Visión es: Ser la empresa modelo del Cono Sur que provee lo esencial para la vida. Ambas están sustentadas en los Valores de la empresa: Confianza, Espíritu de equipo, Compromiso, Ética, Humildad y Profesionalismo.

En cuanto a su composición accionaria, esta es mixta, debido a la participación de capitales nacionales e internacionales.

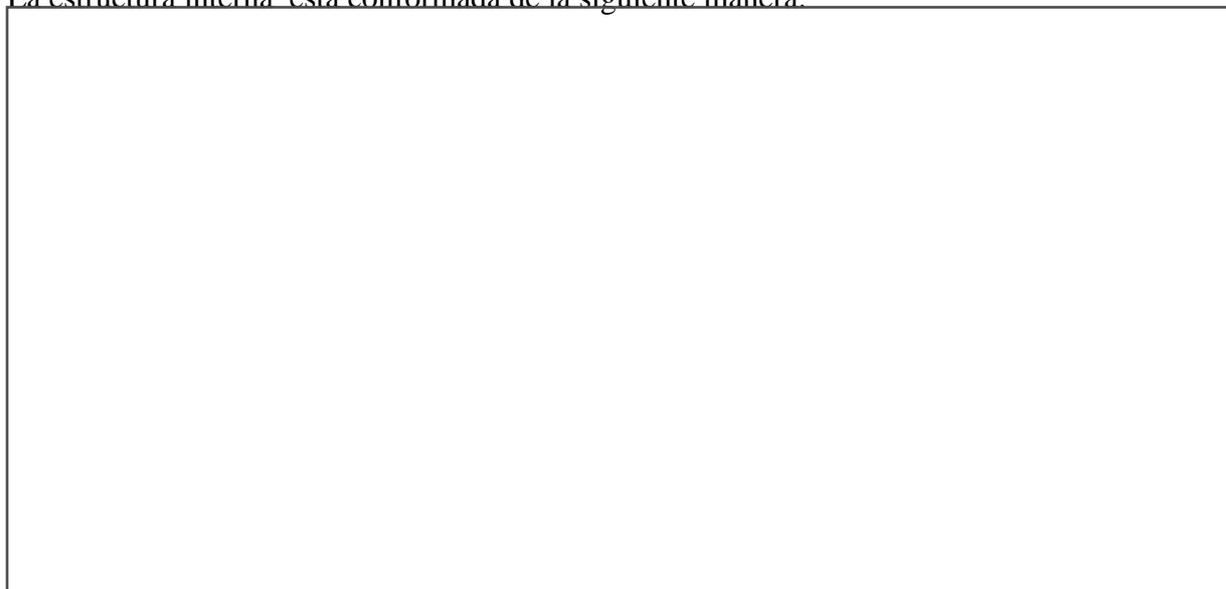
Los inversores y sus aportes se presentan a continuación.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA DE	PAÍS	%
AGUAS CORDOBESAS		
SUEZ	Francia	39,30
INVERSORA CENTRAL S.A.	Argentina	16,40
SOC. GRAL. DE AGUAS DE	España	17,20
AGUAS DE BARCELONA S..A.		
BANCO DE GALICIA Y BUENOS	Argentina	10,80
AIRES S.A.		
SERVICIOS DEL CENTRO S.A.	Argentina	16,30



## AGUAS CORDOBESAS

La estructura interna esta conformada de la siguiente manera:



En cuanto a su estructura edilicia, Aguas Cordobesas, cuenta con:

- . Un edificio corporativo conformado por una Planta Administrativa y un Sector Operativo ( mantenimiento, almacenamiento y cuadrillas), inaugurado en el año 2001.
- . Con laboratorios y dos plantas potabilizadoras, “Los Molinos” y “Suquia”,(esta última

construida por Aguas Cordobesas en el año 2002).

- . Con grupos operativos que patrullan las calles y con ocho oficinas comerciales, una ubicada en el centro de la ciudad de Córdoba y las restantes en los CPC Colón, Arguello, Empalme, Ruta 20, Villa el Libertador, Centro América y Guiñazú.

En un estudio realizado en el año 2004 por la empresa Aguas Cordobesas, con relación al consumo de agua, se pudo concluir en que cada cordobés, consume en promedio 361 litros de agua diarios, muchos más de los 50 litros considerados suficientes para satisfacer las necesidades básicas según la Organización Mundial de la Salud.

Además de estos datos, las estadísticas muestran que cada año se consume más agua. ( promedio anual de consumo por habitante por día en la ciudad de Córdoba.) [2]

1997. 326 lts/hab./día  
1998. 334 lts/hab./día  
1999. 335 lts/hab./día  
2000. 311 lts/hab./día  
2001. 320 lts/hab./día  
2002. 327 lts/hab./día  
2003.361 lts/hab./día



## AGUAS CORDOBESAS

Para poder brindar soluciones al problema en el aumento de consumo del agua, en Julio de 2003, Aguas Cordobesas, formaliza públicamente su condición de empresa socialmente responsable a través del lanzamiento de su Voluntariado Corporativo y de la implementación de un programa de Responsabilidad Social Empresarial que forma parte de su misión “SER”, en el cual hasta el año 2003 se trabajaron las áreas de ética, desarrollo económico, social y laboral, compromiso con la comunidad (solidaridad) y medio ambiente. En el año 2004 se adoptó el modelo de Responsabilidad Social que aplica el grupo PROTEICA de la Universidad Católica de Córdoba, el cual contempla siete públicos: Valores y Principios, Comunidad, Consumidores, Público Interno, Medio Ambiente, Proveedores y Gobierno.

Sin embargo en materia de Responsabilidad Social Empresarial en el área “Medio Ambiente” Aguas Cordobesas lleva realizando actividades desde 1997 para el cuidado del agua en su consumo y contaminación, asumiendo la responsabilidad de promover, formar y educar en temas medio ambientales para generar conciencia social.

Los proyectos que se han implementado desde entonces son:

Objetivos: Optimizar el uso y tratamiento de los recursos naturales y

la eficientización de los procesos de potabilización del agua para lograr un menor impacto medioambiental.

Período	Proyecto	Beneficiarios	Recursos
Año 1997-2003	" Nueva Planta Suquía II"	Toda la población y el medio ambiente.	U\$s 24.407.858

Objetivos: Contribuir al cuidado del medio ambiente, evitando la contaminación y en algunos casos generando una reducción de costos y generando recursos económicos para solventar nuevos proyectos solidarios.

Período	Proyecto	Beneficiarios	Recursos ( ventas)
Año 2003	" Reciclado de papel"	Población en general y empresa	\$ 1.830,04
Año 2004	Ibid	Ibid	\$ 1.372,14

Objetivos: Para el desarrollo de estrategias operativas, de inversión y como base para estudios posteriores de aplicación provincial y nacional.



**AGUAS CORDOBESAS**

Período	Proyecto	Beneficiarios	Recursos
Año 2000	"Monitoreo del Embalse San Roque"	70% de la ciudad, además de la Calera, Saldán y Villa Allende	\$ 58.000
Año 2001	"Monitoreo de la calidad del agua del Embalse los	30% de la ciudad y población que se abastece de dicha	\$ 50.000

Año 2001	Molinos." "Monitoreo del Río Suquía"	fuelle Córdoba Capital y Gran Córdoba.	\$ 700
Año 2001-2003	"Estudio hidráulico e hidrodinámico del Canal los Molinos."	30% de la ciudad	\$ 18.000

Objetivos: Tratar y difundir problemáticas vinculadas al metier del agua a fin de encontrar nuevas ideas y/o soluciones y paralelamente contribuir a la toma de conciencia de dichas problemáticas. Los programas de difusión y concientización son accesibles a todo público, sin embargo, están especialmente orientados a niños y adolescentes en edad de formación de hábitos de preservación del Medio Ambiente.

Período	Proyecto	Beneficiarios	Recursos
Año 1998-2003	" Visitas guiadas Planta Suquía"	Escuelas Primarias, Secundarias, Universidades y Organizaciones en general.	
Año 2000	"Cuidemos el agua"	100 escuelas 4.500 alumnos	
Año 2001	" Recolección de pilas y baterías celulares"	Población en general.	
Año 2003 (29 y 30 de Febrero)	" Encuentro nacional de Gestión Sustentable del agua."	350 personas	
Año 2003 (27,28 y 29 de Octubre)	"Seminario internacional de educación sobre el agua"	Profesionales vinculados al tema.	
Año 2003	" Capacitación a docentes y estudiantes"	Docentes y estudiantes.	
Año 2004	"Visitas guiadas Planta Suquía"	2.250 personas ( Escuelas Primarias, Secundarias y Universidades)	



## AGUAS CORDOBESAS

Objetivos: Preservar el Medio Ambiente y reducir los niveles de contaminación ambiental por medio de la renovación de parte de la flota vehicular.

Período	Proyecto	Beneficiarios	Recursos
Año 2004	"Cambio de flota de nafta y gasoil a GNC"	9 Renault Kangoo 12 VW Gol 1 Renault Clio	\$ 412.800

## **1ra. ETAPA DEL TRABAJO ABORDAJE DEL CASO OBJETO DE ESTUDIO**

- 2.1- Planteamiento del problema.
- 2.2- Objetivos de la investigación.
- 2.3- Marco de referencia.
- 2.4- Diseño Metodológico.
- 2.5- Interpretación de datos.
- 2.6- Diagnóstico.



**AGUAS CORDOBESAS**

### **PRIMERA ETAPA DEL TRABAJO**

#### 2.1 - Planteamiento del problema de investigación:

¿Cuál es el grado de concientización en el cuidado y consumo del agua que tienen actualmente los estudiantes de nivel secundario de la ciudad de Córdoba?

Análisis de un caso: Alumnos de 2do., 3er., 5to. y 6to. año de escuelas que hayan sido partícipe de las actividades desarrolladas por la empresa Aguas Cordobesas para la concientización en el cuidado y consumo del agua, en el mes de Agosto del año 2005.

Se indagará a este público objetivo, porque es al que apunta la empresa para alcanzar sus objetivos. Este se caracteriza por ser un público joven y la razón de dicha elección está basada en las características de la audiencia, la cual está más predispuesta al cambio en sus actitudes, ya que se encuentra en un proceso de aprendizaje y en una etapa de formación de hábitos, que se puede aprovechar para crear en ellos la tendencia a la preservación del medio ambiente.



## **2.2 – Objetivos de Investigación.**

### **Objetivo General:**

Identificar la eficacia de las actividades comunicacionales de Responsabilidad Social Empresarial sobre la problemática del agua que realiza la empresa Aguas Cordobesas para la concientización de su público objetivo.

### **Objetivos Específicos:**

- . Conocer los objetivos de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y cuidado del agua.
- . Analizar las actividades de Responsabilidad Social Empresarial que realizó la empresa Aguas Cordobesas en el área Medio Ambiente.[3]
- . Identificar los canales y soportes de comunicación que utiliza la empresa para informar sobre las actividades de concientización en el cuidado y consumo del agua.
- . Analizar la información que comunica la empresa a través de estas actividades.
- . Identificar el público al cual se dirige con sus actividades, en la temática concientización en el cuidado y consumo del agua.
- . Indagar al público que fue partícipe de dichas actividades acerca de la información que el mismo recibió.



## 2.3 - Marco de Referencia.

### 2.3.1- Marco Contextual

#### Marcos Regulatorios:

En el proceso de transformación institucional del sector agua potable y saneamiento en Argentina, el Estado se ha reservado las funciones de formulación de las políticas sectoriales, la regulación y el control de las concesiones, delegando en el sector privado las acciones vinculadas a la operación y expansión de los servicios.

La incorporación del sector privado en la prestación de los servicios hace necesaria la construcción de Marcos Regulatorios que otorguen garantías sobre la normativa a aplicar y generen espacios especializados para la resolución de los conflictos que se presentan. Estos marcos comprenden normas y mecanismos institucionales previos a la privatización que contribuyan a resguardar los intereses de los inversionistas y los consumidores.

La Argentina adoptó el modelo de regulación por agencia, en el cual existe un cuerpo legal o marco específico para el sector, en el que se detalla la normativa que se aplica para orientar y evaluar el comportamiento de los operadores. En algunas provincias, los Marcos Regulatorios han sido aprobados por Ley de las Legislaturas Provinciales, mientras que en otras han sido aprobados por decretos de los Poderes Ejecutivos Provinciales, como en Córdoba.

La verificación del cumplimiento de los Marcos Regulatorios por parte de los operadores y la aplicación de las sanciones previstas a los mismos, que pueden llegar hasta la intervención del servicio y la rescisión del contrato de concesión, es una función específica de los Entes Regulatorios.

La regulación debe asegurar a los usuarios el suministro de un buen servicio al costo más eficiente posible, a los inversionistas les debe garantizar sus intereses legítimos de una retribución adecuada y asegurar los objetivos de la comunidad sobre la salud pública y la preservación de la calidad ambiental.

[4]

El funcionamiento de la concesión de Aguas Cordobesas es supervisado por el Ente Regulator de Servicios Públicos (ERSEP), el organismo provincial que controla los aspectos derivados de la ejecución del contrato.

#### **ERSEP (Ente Regulator de Servicios Públicos)**

Se define al mismo como un Ente autárquico con personería jurídica de derecho público del Estado provincial que se encuentra bajo la jurisdicción del Ministerio de Obras Públicas provincial.



## AGUAS CORDOBESAS

El Ente Regulador de Servicios Públicos es un organismo único que controla todos los servicios públicos, siendo responsable de los servicios de Agua Potable y Saneamiento, Transporte Interurbano, Electricidad, Concesiones Viales y Edilicias, como todo aquel servicio que a posteriori se incorpore. El ERSEP, posee el dictamen normativo de regular, controlar y aplicar sanciones, como también brindar respuestas a conflictos entre las partes del sistema y estimular la calidad y eficiencia de los prestadores.[5]

En lo que se refiere al uso de los recursos hídricos, Aguas Cordobesas es supervisada por la Dirección Provincial de Agua y Saneamiento (DIPAS).

En conjunto se asegura el correcto funcionamiento de la concesión, para beneficio de los clientes y la protección del medio ambiente.

### **DIPAS (Dirección Provincial de Agua y Saneamiento)**

Compete a la Dirección Provincial de Agua y Saneamiento, todo lo referente a las prestaciones de agua potable y tratamiento de efluentes en el territorio provincial, incluyendo la organización u operación del servicio de agua, saneamiento urbano y rurales y el mantenimiento del equipamiento necesario para ello.[6]

Funciones del Ente Regulador:

Funciones que desarrolla	Ente regulador y jurisdicción
Regulación y control de los	Dirección Provincial de Agua y
servicios de agua potable y	Saneamiento de Córdoba (DIPAS)
saneamiento y de los recursos	
hídricos	

Nuestro entorno cada vez más globalizado continua demandando cambios. La velocidad exponencial con la que nacen, compiten y mueren nuestras ideas, nos llevan a plantearnos la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta a como lo hacíamos hasta hace muy poco tiempo. Consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de que el personal que conforma a las organizaciones, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección. [7]

En el marco de esta resignificación de la Gestión Empresarial la existencia de un certificado de calidad que acredite tras una evaluación detallada que, la empresa cumple con los requisitos en cada una de las dimensiones y categorías consideradas, representa un elemento de trascendental importancia para las empresas y para la sociedad. En este aspecto, las normas ISO constituyen la herramienta fundamental para garantizar la calidad.



## **ISO 9001:200 “Sistema de Gestión de la calidad o excelencia”**

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) es un organismo cuya finalidad específica es establecer normas técnicas sin limitaciones en cuanto a los ámbitos, que apunten a lograr sistemas y productos de calidad, siempre en beneficio de la seguridad del consumidor.[8]

Básicamente, la norma ISO 9001, consiste en un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la calidad final del producto. La versión actual, modificada en el año 2000, ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad.

Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del consumidor. Satisfacer al consumidor, permite que este repita los hábitos de consumo, y se fidelice a los productos o servicios de la empresa. Consiguiendo más beneficios, cuota de mercado, capacidad de permanencia y supervivencia de las empresas en el largo plazo.

La norma ISO propone principios para mejorar la calidad final del producto mediante mejoras en la organización de la empresa que logre la satisfacción del consumidor.

Quien adopta la norma ISO 9001 como guía de desarrollo empresarial, pretende una mejora que redunde en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor, objetivo final de la norma y de toda empresa que pretenda permanecer en el mercado.

### **Certificación de la norma:**

La certificación en la norma es un documento con validez legal, expedido por una entidad acredita, y que certifica que la empresa cumple las más estrictas normas de calidad, en aras a una mejor satisfacción del cliente.

Hay dos tipos de certificaciones: de empresa y de producto. Estas últimas solo tienen en cuenta la calidad del producto y no la satisfacción del cliente de la que se ocuparía la certificación de la empresa. Si una empresa está certificada, todos sus productos lo están. Las certificaciones ISO 9001:2000 de empresa, vienen a ser un reconocimiento de que a la empresa le interesa el resultado de su trabajo y la aceptación y satisfacción que este genera en el consumidor. Las certificaciones son concedidas si se cumplen los requisitos determinados por la empresa y por la compañía de certificación, garantía de calidad.[9]

Aguas Cordobesas es la primera empresa de servicios de provisión de agua potable certificada en la Argentina.



### **El agua, cifras para tener en cuenta:**

El agua, ocupa el 71% de la superficie del planeta, a primera vista pareciera tratarse de un recurso completamente disponible. Sin embargo es necesario comprender que no toda el agua es adecuada para el consumo humano. Los mares y océanos contienen el 97,5 % del total del agua en el planeta.

Solo el 0,8% de su volumen es aprovechable por los seres humanos. Hoy el agua que puede beber el hombre, proviene de las reservas naturales de agua dulce, las reservas artificiales y los acuíferos subterráneos.

Pero la cantidad de agua disponible para el consumo humano esta en disminución.

La creciente escasez de aguas limpias en un mundo cada vez más habitado, plantea uno de los problemas más graves que debe enfrentar la humanidad en el tercer milenio. [10]

Crecimiento de la población: Los expertos dicen que un 20% de la población mundial en 30 países, sufrieron escasez de agua en el año 2000, una cifra que se elevará al 30% de la población mundial de 50 países para el año 2025.

La población mundial crece y disminuye la cantidad de agua potable por habitante. Además crece con el correr de los años el promedio de consumo por persona. Como referencia, en las civilizaciones antiguas, un habitante consumía 20 litros de agua por día y en la sociedad actual el promedio de consumo de agua en la mayoría de los países del mundo, asciende a los 450 litros diarios por habitante.

Según datos de la Revista Canales, (publicación interna la empresa Aguas Cordobesas), en el verano del 2003 se derrochó 10 veces más el agua debido a las altas temperaturas y esto es parte de la falta de conciencia que la mayoría de la población tiene con respecto al valor del agua.

Sin embargo la escasez de agua, no surge solo de la demanda de agua que aumenta tres veces mas rápido que el crecimiento de la población, sino también del uso insustentable de agua subterránea que podría tardar miles de años en ser remplazada.

A esto hay que sumar la contaminación, otro de los grandes problemas que produce que cada vez sea menor la disponibilidad de agua dulce susceptible de ser potabilizada para consumo humano.

En el pasado los problemas de agua se trataban frecuentemente a través de soluciones de ingeniería, que en gran medida eran productivas pero descuidaban los temas sociales o culturales. Hoy, sin embargo, con el crecimiento del fortalecimiento público y la devolución de responsabilidades en el sector de agua, tales soluciones no son ya adecuadas para encarar la mayoría de los problemas de gestión del agua. [11]

### **Problemas regionales:**

Si está presente y en abundancia, el agua presenta la posibilidad de mejoramiento agrícola,

social, industrial, sanitario y de la calidad de vida.



## AGUAS CORDOBESAS

Si el recurso hídrico está ausente o escasea es motivo de pobreza, guerras, enfermedades y estancamiento económico.

El planeta presenta una gran disparidad de recursos hidrológicos según las regiones, en algunas la escasez es crónica, en otras el problema, no adquiere dimensiones tan graves. Sin embargo, los expertos creen que esta disparidad puede convertirse en la causa de preocupantes tensiones mundiales con potenciales conflictos internos y entre Estados si se tiene en cuenta que 300 de las cuencas más importantes y varios de los acuíferos subterráneos cruzan fronteras nacionales.[12]

“El cuidado del medio ambiente ya se instaló públicamente como un tema que preocupa pero, esta conciencia permanece todavía más en el terreno del discurso que en el de la acción”[13], revela un estudio realizado por alumnos de la Licenciatura en Gerenciamiento Ambiental de la Universidad de Ciencias. Empresariales y Sociales (UCES). Para los encargados del estudio, la acción más urgente es incrementar la conciencia de las personas y pasar la barrera del interés a la acción.

En el mismo estudio, María del Carmen Galloni, docente y directora del Instituto de Estudios e Investigaciones Ambientales de la UCES, nos dice “La comunicación es un buen instrumento para lograrlo no solo con espacios en los medios, sino mediante iniciativas, para que la gente se sienta protagonista de los cambios y viva los resultados en su ambiente”.

### Situación en la provincia de Córdoba:

La realidad Cordobesa no es ajena a la problemática planetaria de la escasez del agua dulce. “La provincia de Córdoba desde la década del 50, viene enfrentando una concentración de la población, junto a un proceso industrial y a una inmensa actividad agropecuaria que lleva a la región a que se encuentre ante un grave problema de contaminación y degradación de sus recursos naturales”. [14]

Las cuencas hídricas de Córdoba manifiestan características regionales y climáticas particulares. La zona Sudeste esta suficientemente abastecida, pero padece serios problemas de contaminación natural. En cambio la zona Noroeste es desértica y presenta un marco de déficit pluvial.

La disponibilidad de los recursos hídricos en la provincia puede analizarse teniendo en cuenta, dos grandes grupos:

- El *agua superficial*, cuya disponibilidad de extracción, ronda los 100 metros cúbicos por segundo. Comparados con el total nacional, la participación de la provincia es del 0.5% aproximadamente, lo que la convierte en una de las regiones más pobres del país. Siendo demasiados los ríos y arroyos contaminados y los basurales a cielo abierto.



## AGUAS CORDOBESAS

. El *agua subterránea*, es capaz de proporcionar una dotación de entre 8 y 10 metros cúbicos por segundo. Estos escasos recursos se ven agravados por los efectos de la contaminación producida por desagües cloacales e industriales, que en forma descontrolada se vuelcan a causas superficiales y napas subterráneas. En la provincia de Córdoba los cuerpos de agua se han contaminado hasta el punto de afectar los trabajos de las plantas de tratamiento de agua.

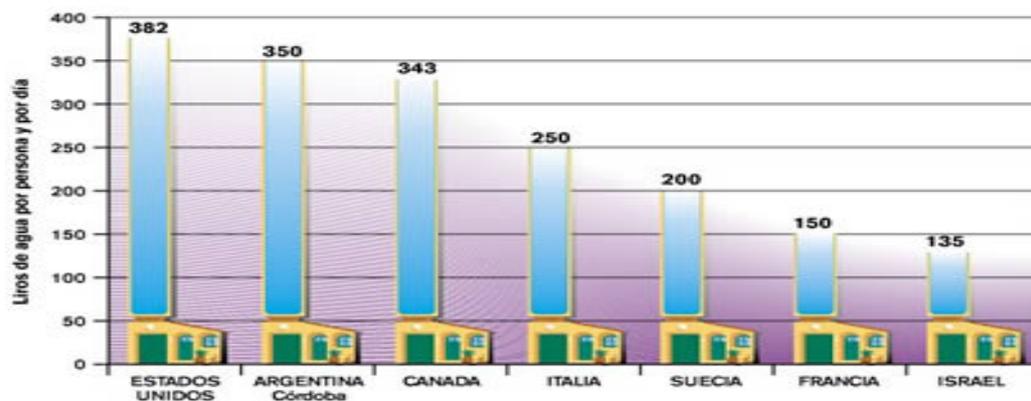
Desde el punto de vista poblacional la provincia a sufrido en las últimas décadas un importante incremento de la población que repercute sobre el aumento de la demanda del agua.

Según un trabajo realizado por el Centro de Investigaciones y Desarrollo en Medio Ambiente de la Universidad Blas Pascal (UBP), la falta de cloacas y el descontrol en el vertido de fluentes industriales, están contaminando lenta pero peligrosamente, las aguas subterráneas que se encuentran debajo de la ciudad de Córdoba. [15]

Datos del Laboratorio de Hidráulica de la Universidad Nacional de Córdoba revelan que la disponibilidad de agua por habitante es de solamente 42.000 metros cúbicos por año, contra 138.000 en Santiago del Estero, 110.000 en la Rioja y 173.000 en Catamarca, provincias reconocidas geográficamente como áridas.

Es importante saber además que, en la ciudad de Córdoba, el consumo promedio de agua por habitante es MAYOR que en otras grandes ciudades del mundo (marca sólo superada por Estados Unidos). [16]

¡ PROMEDIO DIARIO DE USO DOMESTICO DE AGUA (PER CAPITA) |



La reacción de la sociedad al deterioro de las condiciones de la calidad de vida, precisa de un cambio de actitud que sólo parece posible con la democratización de las estructuras y la

concientización de los ciudadanos.



## **AGUAS CORDOBESAS**

“Son necesarias nuevas reglas de juego, para la participación ciudadana a nivel comunitario, es urgente lograr que las personas se involucren en la búsqueda de soluciones para los problemas con la comunidad”. [17]

El agua es de todos y por eso es importante que todos participemos en la solución del problema, pero no en la de una alternativa efímera, de unos cuantos años, sino en una solución real y a largo plazo. Una respuesta que permita un escenario en el que, en un futuro muy cercano, como sociedad conciente, la aprovechemos responsablemente en nuestro provecho y la utilicemos como un recurso para crecer y desarrollarnos ordenadamente.

Las profundas transformaciones en el sistema social y económico mundial, llevaron a generar en los diversos sectores que conforman la sociedad un genuino cambio cultural para contribuir al desarrollo sustentable. Argentina no es ajena a este panorama, se trata de un cambio cultural en el marco del cual se rescaten los valores, la conducta ética, la transparencia y la participación activa de la ciudadanía, para ir encontrando las distintas respuestas que la complejidad de la situación requiere.

Promover y difundir el concepto y la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial en Argentina, se constituye así en una manera concreta de incidir en el cambio estructural que requiere la República.



### 2.3.2 - Marco Teórico

Relaciones Públicas: Escuelas y Concepto.

De las tres vertientes ideológicas profesionales: Escuela Europea, Latinoamericana y Norteamericana, a la Escuela Latinoamericana se le otorga el interés por la comunidad.

Para esta escuela nuestra disciplina tiene por principal objetivo el logro de la integración y el desarrollo social recíproco entre las organizaciones y sus públicos y también el de la comunidad a la que ellos pertenecen. Es la única que considera la dimensión humana y social de las Relaciones Públicas como así también la incidencia del contexto como un factor importante a tener en cuenta en la dinámica de la organización y su público.

Además la corriente Latinoamericana es la que explica de mejor manera la interdisciplinariedad o tridimensionalidad de las Relaciones Públicas.

Según Francisco Gonzáles del Solar, uno de los autores de la escuela Latinoamericana, esta interdisciplinariedad se da porque para su último fin que es la integración social, hace uso de los conocimientos teórico y prácticos que le aportan tanto las ciencias de la comunicación, como las de la conducta y las administrativas. [18]

En este sentido definimos a las Relaciones Públicas e Institucionales como: “Una disciplina psico-social- administrativa, orientada a la integración humana y aplicable a cualquier organización social.” [19]

Es por ello que en el desarrollo del presente trabajo, tomamos como sustento los principios de la escuela Latinoamericana, considerando que son los que más se aproximan a los principios de la empresa socialmente responsable.

En otras palabras es necesario un nuevo contrato ahora de índole social, que permita a las empresas un renovado lazo con la sociedad, que va más allá de lo puramente económico. Es en este proceso de configuración de un renovado contrato, que una nueva definición de lo que constituye el comportamiento socialmente responsable por parte de la empresa adquiere tanto sentido y significación.

“Por otro lado se define la función social por encima de los intereses de lucro y se delimita el mercado profesional al asignar a las Relaciones Públicas la función de orientar y vigilar la conducta social de las organizaciones, apoyado en el concepto de Responsabilidad Social”. [20]

En este contexto la visión de las Relaciones Públicas Institucionales (RPI), como una disciplina que se propone el logro de la integración en todos los niveles de la sociedad, adquiere particular relevancia por cuanto será un contribuyente decisivo para administrar temas controvertidos de carácter social, ya que su objetivo fundamentalmente es conciliar opiniones, intereses y actitudes; incidir en el comportamiento del hombre.



## Responsabilidad Social de las Empresas.

En los últimos años cada vez más empresas han adoptado el concepto de Responsabilidad Social, que se ve reflejado en sus prácticas cotidianas. Este concepto no tan nuevo adopta diferentes formas de acuerdo a las exigencias de índole social, económica y ambiental que deben enfrentar las empresas generadas por la actividad desarrollada en su medio.

La empresa moderna, ya no puede limitarse a la responsabilidad única de ofrecer bienes y servicios, debe incrementar sus objetivos, incorporando aquellos relacionados al entorno social y natural con el que potencialmente puede vincularse.

Algunos de los conceptos sobre Responsabilidad Social Empresarial son los expuestos por Marta de la Cuesta González que la define como

“El conjunto de obligaciones y compromisos legales y éticos, nacionales e internacionales con los grupos de interés que se derivan de los impactos que la actividad y operaciones de las organizaciones producen en el ámbito laboral, social, medioambiental y de los derechos humanos. Por tanto la Responsabilidad Social Empresarial afecta a la propia gestión de las organizaciones tanto en sus actividades productivas y comerciales como en sus relaciones con los grupos de interés.” [21]

Otro concepto es el tomado de Cecilia Avolio, quien plantea la Responsabilidad Social como “La capacidad de compromiso que toda persona u organización asume para responder ante la sociedad de las consecuencias derivada de sus actos.” [22]

Donde por un lado la visión de responsabilidad lleva implícito un componente de continuidad y obligación moral y jurídica; Y por otro lado el componente social se vincula a las expectativas de la sociedad donde está inmersa la empresa.

Muy relacionado a este concepto es el ofrecido por Julieta Cantarelli que ampliándolo, pone en contraste los conceptos de Obligación Social, Responsabilidad Social y Respuesta Social. Planteando la obligación social como la base de la participación social en un negocio, que sumado a la responsabilidad social, va más allá de un cumplimiento básico de las normas económicas y legales por que adhiere el componente ético de hacer aquello que mejore la sociedad. Y la respuesta social como la capacidad de una empresa para adaptarse a las condiciones cambiantes de la sociedad.[23]

Uno de los últimos conceptos desarrollados es el de la Comisión de las Comunidades Europeas que define la Responsabilidad Social de las Empresas (RSE) como



## AGUAS CORDOBESAS

“La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”. [24]

Aquí se destaca la naturaleza voluntaria de las empresas de orientar sus actividades a las demandas sociales, medioambientales y económicas.

Hasta aquí vemos que no existe un solo concepto ni uniformidad entre los que se desarrollan. Algunos apuntan a los grupos de interés, otros resaltan la importancia del componente moral junto al componente jurídico, otros comprenden la Responsabilidad Social Empresarial si se la compara con conceptos similares y por último están aquellos que la definen como una actividad voluntaria.

En nuestro trabajo nos adherimos al concepto de Cecilia Avolio ya que estimamos que es el que más responde a las exigencias de la sociedad al considerar que no solo es una obligación moral de las empresas responder ante sus actos sino también una obligación jurídica. Además el concepto se adapta a las exigencias que la sociedad demanda de las empresas, lo que les permite poder seguir creciendo dentro de su ámbito.

La responsabilidad social de las empresas es una combinación de aspectos legales, éticos, morales y ambientales y es una decisión voluntaria, no impuesta.

La idea de Responsabilidad Social Empresarial, nos permitirá poner en perspectiva el papel de la empresa en la sociedad y las posibles nuevas relaciones entre ella y su ambiente. Ello implica, para la organización, no sólo conocer sino también comprender correctamente lo que pasa fuera de sus muros y entorno.

Visión Sistémica: La organización como sistema abierto.

La visión sistémica desarrolla un nuevo concepto de empresa que exige hoy la sociedad, el mercado y la misma empresa para sobrevivir y seguir creciendo.

Según Joan Costa, la visión sistémica es la que nos introducirá en los mecanismos y el funcionamiento interno de la empresa como así también en sus relaciones de interdependencia con su entorno, ya que desde esta óptica, las empresas son sistemas sociales y abiertos. [25]

Es necesario entender en forma adecuada la naturaleza social y cultural del entorno y no únicamente los requerimientos mercadológicos de este.

La consideración de estos factores externos, supone asumir una responsabilidad que anteriormente no se tenía en cuenta, por tanto, no puede comprenderse sin conocer las interdependencias existentes entre la empresa y la sociedad. La tendencia actual es hacia la flexibilidad en la definición de empresa, orientándose a definiciones abiertas.



## AGUAS CORDOBESAS

Según Cecilia Avolio, “Al considerar a la organización como sistema social, es decir que tiene en cuenta la relación organización / públicos y la interacción con el contexto de los mismos, es fundamental considerar a las organizaciones por lo que son y por lo que hacen para poder determinar y comprender la responsabilidad social”. [26]

“Desde el enfoque de la teoría de los sistemas , podemos afirmar que las acciones que se desarrollan dentro de una institución , repercuten en mayor o menor medida en la totalidad del entorno social, ya que toda acción tiene repercusiones en el sistema y cada una de las partes afectan al todo”.[27]

De esta manera la empresa sufre la influencia de la sociedad, como una de las principales instituciones socioeconómicas que la integran. Pero también la empresa puede incidir en la sociedad provocando cambios en la misma.

### Comunicación Organizacional, Persuasión y Opinión Pública.

Volviendo a los conceptos brindados por Joan Costa sobre la empresa como organismo vivo, vemos que esta busca la eficacia, más aún la empresa porque sin ella no se sustenta. Una actitud como ésta, a la que Joan C. llama praxis, está compuesta por la acción y por la comunicación. Cuando la empresa actúa, esta comunicando y cuando comunica, continua actuando pero de otro modo y todas las diferentes actividades de la empresa implican acción, comunicación e interacciones. [28]

Desde esta perspectiva la comunicación constituye una herramienta estratégica para los procesos de redefinición en la relación de la organización con el entorno e interacción con sus públicos. Se debe pensar en la comunicación como una estrategia integral que posibilita relacionar sus necesidades e intereses con los de su personal, consumidores, con el contexto en el que actúa y con las necesidades sociales.

“Coordinar la acción conjunta, en todos los ámbitos, se debe a los procesos de comunicación que se producen entre los protagonistas de dicha acción. La coordinación de actividades es posible si existe la comunicación, las organizaciones han sido creadas para alcanzar fines y esto se logra mediante la acción coordinada, entonces la comunicación se destaca como un elemento fundamental dentro de las organizaciones ya que propicia la coordinación de actividades entre los individuos que participan en las mismas”. [29]

Aún así, debemos tener en cuenta que la comunicación no es la única herramienta de la cual se debe hacer uso y aquí tomamos lo aportado por Francisco del Solar quien nos dice “Si bien es cierto que la comunicación es una herramienta fundamental para esta disciplina como también lo es para toda actividad humana no es menos cierto que el hacer



## AGUAS CORDOBESAS

Relaciones Públicas es mucho más que comunicar es fundamentalmente aplicar planes y programas de plena integración humana y social con responsabilidad social”.[30]

También se ocupa de educar a los grupos y procurar al público suficiente información, para capacitarlos en la formación de opiniones lógicas. La educación y la experiencia son factores importantes ya que el conocimiento adquirido por un individuo influye sobre sus actitudes y opiniones.

Las actividades a diferencia de los discursos, anuncios o audiencias radiales tienen mayor impacto en la opinión pública. A su vez esta es despertada no solo por actividades sino también por dirigentes y es tarea de las Relaciones Públicas identificar y llegar a ellos y por medio de su influencia estimular la opinión sobre asuntos sujetos a controversia.

Según Goldhaber, la Comunicación Organizacional “Es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes.”

- . La comunicación organizacional, ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia al medio ambiente,
  - . implica mensajes, su flujo, propósito, dirección y su medio empleado e
  - . implica personas, sus actitudes, sentimientos, relaciones y habilidades.[31]

“La organización como sistema complejo y abierto integrado a un macro sistema que es la sociedad, requiere estrategias de relación con su entorno. La interdependencia entre la organización y el entorno, obliga a establecer mecanismos eficientes de comunicación, por medio de los cuales se promueve la participación en acciones, orientadas al desarrollo comunitario”.[32]

Los mensajes de las estrategias de comunicación, se estructuran en función del impacto que pretenden causar y la reacción que se espera de los receptores potenciales.

Las Relaciones Públicas hacen uso de la comunicación informativa y de la comunicación persuasiva. Esto es porque tiene la responsabilidad de difundir no solo la información relativa a asuntos polémicos sino también de despertar un mayor interés sobre los problemas que afectan al público.

Existen dos tipos de persuasión que las Relaciones Públicas pueden aplicar según Cutlip y Center.

- . Persuasión Pasiva: La que se realiza con el único fin de inducir una idea o un conocimiento.
- . Persuasión Activa: Se realiza con la finalidad de movilizar a un grupo hacia la acción directa.[33]



## AGUAS CORDOBESAS

Para ello es necesario como lo plantea Bonilla Gutiérrez que la organización conozca su entorno y ubique en él a los diferentes grupos o personas morales con quienes tiene trato cotidiano y cuyo comportamiento incide en el desarrollo de la misma. Es fundamental determinar los núcleos a los cuáles se dirigirán los mensajes. A esas personas morales que constituyen el núcleo de relación de la entidad se las conoce como públicos.[34]

El Relacionista Público tiene la función de orientar las actitudes y opiniones del público.

“Público es un nombre colectivo para designar a un grupo de individuos estrechamente relacionados entre si por intereses comunes y que comparten un sentimiento de solidaridad (...).

La Opinión es la expresión de una actitud, respecto a un tema de controversia (...).

La Opinión Pública es el resultado de la agrupación de las diversas opiniones individuales sobre asuntos públicos, que se debaten públicamente.

Los asuntos públicos son aquellos que afectan a los grupos humanos y no al individuo aislado.” [35]

No cabe lugar a dudas que las Relaciones Públicas se desenvuelven en el campo de la opinión pública y es su objetivo el de moldearla e influir sobre ella. En cada grupo se encuentran actitudes positivas a favor del tema, actitudes negativas opuestas al asunto y una actitud pasiva o indiferente. La principal tarea de las Relaciones Públicas para moldear la opinión pública de un grupo es la de persuadir a los que muestran una actitud pasiva para que adopten una actitud activa frente a sucesos que afectan su bienestar y expresen su opinión. Así la opinión pública es solo objeto de estudio y de trabajo en situaciones concretas donde la organización entra en contacto con temas de controversia pública.

El objetivo intrínseco de toda actividad de Relaciones Públicas es la participación. Un mensaje general que no esta dirigido a receptores con características definidas, difícilmente puede promover la participación.

“En la teoría de las Relaciones Públicas para que un grupo social pueda elevarse a la categoría de público, se requieren dos condiciones fundamentales: la vinculación de sus miembros en un interés común permanente y su capacidad real de participación y de integración en objetivos comunes, en intereses convergentes y en tareas o propósitos de desarrollo solidario”. [36]

La clasificación de los públicos se realiza con el objeto de trabajar mejor la comunicación con cada uno de ellos, la más simple que hacen algunos autores es la que los define en internos y externos. En esta investigación se trabajará con el público externo ya que en ellos se enfocaran las acciones de comunicación, quedando definidos como aquellos



## **AGUAS CORDOBESAS**

grupos que influyen en la organización y son influidos por esta sin pertenecer directamente a la misma.

No solo concluimos en que las organizaciones han debido ensanchar sus funciones y objetivos como consecuencia de la asunción de nuevas responsabilidades sociales, pasando de la maximización del beneficio a la incorporación de aspectos sociales y naturales en el ámbito de sus decisiones. Sino también en que surgen nuevas formas de hacer las cosas. Herramientas de gestión empresarial como el balance social, la auditoria social, los indicadores de gestión y de control interno, permiten a la organización reunir información cualitativa y cuantitativa orientada a mejorar el cumplimiento de su Responsabilidad Social.



## **2.4 - Diseño Metodológico**

Esta fase tiene la finalidad de describir los tipos de investigación a implementar, la metodología, las técnicas, instrumentos de recolección de datos y el público para el cumplimiento de los objetivos del trabajo.

El estudio se sitúa en el marco de la investigación de tipo exploratoria.

Para la realización y aplicación del Plan de Concientización en el cuidado y consumo del agua debemos realizar una investigación previa sobre la empresa y el público objetivo, que nos permita identificar los puntos débiles a transformar. Esta investigación queda enmarcada dentro del tipo exploratoria, la cual nos permitirá introducirnos en el tema y la problemática.

“Los estudios exploratorios, permiten conocer las características constantes del objeto, dimensiones, funcionamiento etc. Este diseño de investigación no supone las variables del objeto, trata de conocerlas, busca las variables. Son investigaciones preliminares del problema. El estudio exploratorio abarca dos aspectos: estudio de la documentación y el contacto directo con la problemática a estudiar”. [37]

El trabajo de investigación será abordado en dos Etapas:



## **PRIMERA ETAPA : Información de la empresa.**

Esta primera etapa aplicada a la organización se desarrollará en dos fases.

### **Fase 1: Conocimiento de la Organización.**

Es una primera aproximación a la empresa con el objetivo de conocer su funcionamiento general. Se aplicará una Metodología Cualitativa, la cual: “ Nos permitirá una descripción y comprensión interpretativa en el marco de referencia del individuo o grupo social que actúa”. [38]

En esta fase la información que se pretende obtener será referida a:

- V Estatutos de la organización, donde se detalla la Misión, Visión, Valores y Estructura Organizativa.
- V Antecedentes generales de la Empresa (historia).
- V Proyectos implementados en el área medio ambiente.

Las fuentes de donde se extraerá la información, provendrán de la aplicación de Técnicas de recolección de datos secundarios: “Estos datos son registros escritos elaborados para otros fines pero que pueden ser relevantes y útiles en la investigación”. [39]

Se llevará a cabo una revisión de toda la información documentada, tanto interna (revistas de publicación interna, folletos, balances e informes) como externa (página web, trabajos finales de grado, artículos de revistas o periódicos e investigaciones realizadas sobre el tema)



## Fase 2: Información sobre Responsabilidad Social Empresarial

En esta fase se indagará sobre las actividades de Responsabilidad Social Empresarial, en el área específica de “Cuidado del Medio Ambiente”. Se aplicará al igual que en la fase 1, una Metodología Cualitativa y las fuentes de donde se extraerá la información, provendrán de la aplicación de Técnicas de recolección de datos primaria: “Estas son las técnicas en las que el investigador obtiene los datos directamente sobre el fenómeno u objeto que investiga”. [40]

La técnica que se aplicará será la entrevista no estructurada en profundidad y el instrumento será la Guía de Pautas.

“En este tipo de entrevista no estructurada que brinda información cualitativa relevante para abordar un problema y para cumplir con los objetivos del estudio, no existe un cuestionario, se desarrolla en un sistema abierto donde hay flexibilidad y libertad. A su vez la denominación en profundidad, puede definirse como una conversación libre en la que el investigador poco a poco va incluyendo nuevos elementos para profundizar nuevos aspectos”. [41]

La información que se obtendrá será la siguiente:

- V Objetivos de la empresa en Responsabilidad Social y cuidado del Medio Ambiente.
- V Organización del área Responsabilidad Social.
- V Actividades que desarrolla la empresa para la concientización en el cuidado y consumo del agua.
- V Canales e instrumentos que la empresa utiliza para comunicar externamente la realización de actividades relacionadas a la problemática del agua.
- V Evaluación de las actividades.
- V Información y material informativo que se brinda en las actividades.
- V Público objetivo al cual se dirigen.
- V Relación que mantiene la empresa con el público que participó de las actividades de concientización.

En esta fase se realizarán diferentes modelos de entrevistas con el fin de recolectar toda la información mencionada anteriormente.



#### Entrevista a voluntarios:

Uno de los modelos, estará dirigido a los miembros del grupo de voluntarios que participan de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial relacionadas con la problemática del agua. Aquí se indagará sobre los objetivos, las actividades que desarrollan para el cuidado del agua, su comunicación y el público al cual se dirigen.

El tipo de muestreo que se aplicará será no probabilístico, intencional. Las personas entrevistadas serán 9 y estarán seleccionadas en base a la riqueza de contenidos que pueden ofrecer. El objetivo es profundizar en el análisis a partir del testimonio de aquellos que se consideran como informantes idóneos.

#### Entrevista a los encargados de las actividades:

Por otro lado se indagará a Jorge Castellanos, integrante del Área de Recursos Humanos y encargado del Área de Responsabilidad Social Empresarial y a Marcela Dávila, integrante del área de Relaciones Institucionales. Ambos son los encargados del proyecto y la organización de las actividades, donde Jorge está más abocado a las charlas en los colegios y Marcela a las visitas en la planta.

Aquí se hará mayor énfasis en los objetivos de Responsabilidad Social Empresarial, la organización del área, la evaluación de las actividades, la comunicación externa, público objetivo y relación que mantiene la empresa con el mismo.

El motivo por el cual se realizaron dos modelos de entrevistas es porque los voluntarios que participan de las actividades sobre la problemática del agua tienen conocimiento solo sobre los programas en los que ellos participan pero no cuentan con información detallada sobre los objetivos generales de Responsabilidad Social Empresarial y sobre las evaluaciones y mediciones que se hacen de las actividades.

Una vez realizadas las entrevistas en las dos fases, contaremos con la información apropiada que nos permitirá identificar su público objetivo. Así estaremos en condiciones de delimitar y definir al público que se indagará en la segunda etapa del trabajo.



**AGUAS CORDOBESAS**

## **SEGUNDA ETAPA : Información proveniente del público externo.**

En esta etapa se indagará al público objeto de estudio. En nuestra investigación, la unidad de análisis poblacional son estudiantes del nivel secundario. De esta manera, nuestra población abarca a jóvenes comprendidos entre los 14 y 18 años que residen en la ciudad de Córdoba y han participado de las actividades de concientización en el cuidado y consumo del agua, llevadas a cabo por la empresa Aguas Cordobesas, en el mes de Agosto del año 2005.

Para poder analizar los resultados de las actividades comunicacionales realizadas por la empresa delimitaremos la muestra en:

Alumnos de 2do., 3er., 5to. y 6to. año de las escuelas Hortus Coclusus, Luis Federico Leloir, San Marín Zorrilla, Francisco Pablo de Mauro, José Peña y Francisco Ortiz de Ocampo, que han participado de las actividades de concientización en el cuidado y consumo del agua, llevadas a cabo por la empresa Aguas Cordobesas en el mes de Agosto del año 2005.

En esta parte se seguirá implementando la metodología cualitativa. La técnica que se aplicara será la entrevista no estructurada en profundidad y el instrumento, la Guía de Pautas. Se entrevistará a 5 alumnos en cada una de las escuelas y el tipo de muestreo será por propósitos.

Los aspectos a indagar en esta etapa son:

- V Conocimiento que poseen sobre la problemática del agua.
- V Información y material informativo que recibieron de la empresa en las actividades.
- V Recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.
- V Posibles soluciones para los problemas del agua.

En esta etapa se obtendrá información sobre el grado de concientización que tiene el público indagado, acerca de la problemática del agua.

Luego se contrastará la información obtenida en este último punto junto con la que se obtuvo de la empresa en la segunda fase de la primera etapa, referida a las actividades que lleva a cabo para concientizar a los estudiantes. Este paso nos permitirá determinar los puntos fuertes que conviene mantener y los puntos débiles que se deben transformar como así también detectar nuevas actividades que requieran ser implementadas.



**AGUAS CORDOBESAS**

Concluida esta labor indagatoria se tendrá a disposición la información necesaria para la elaboración de un Plan de Concientización tendiente a incrementar la participación de las personas en las actividades relacionadas al cuidado y consumo del agua.

**Cuadro Metodológico:**



**AGUAS CORDOBESAS**

**Modelo de la entrevista no estructurada en profundidad, realizada a Marcela Dávila, integrante del área Relaciones Institucionales y encargada del proyecto.**

Instrumento: Guía de Pautas

Área 1: Responsabilidad Social Empresarial

1- Responsabilidad Social Empresarial, concepto.

1.2- Objetivos dentro del área de medio ambiente.

3- Organización y estructuración del área Responsabilidad Social .

1.4- Actividades que se desarrollan para la concientización en el cuidado del agua.

1.5- Proyectos relacionados a la problemática del agua y que aún no se implementaron.

Área 2: Público

1- Público objetivo con el que se trabaja en el desarrollo de las actividades.

2.2- Medios que brinda la empresa al público para poder ponerse en contacto con los voluntarios.



**Modelo de la entrevista no estructurada en profundidad, realizada a Jorge Castellanos encargado del Área de Responsabilidad Social.**

**Instrumento: Guía de Pautas**

Área 1: Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

- 1- Responsabilidad Social Empresarial, concepto.
- 2- Objetivos de la empresa en materia de Responsabilidad Social.
- 3- Objetivos dentro del área cuidado del medio ambiente.
- 4- Organización en el área de Responsabilidad Social para el desarrollo de las actividades.
- 5- Comunicación externa de las actividades.

Área 2: Evaluación:

- 2.1- Evaluación de las actividades.
- 2- Nivel de información o de interés que poseen los alumnos respecto a la problemática del agua.
- 2.3- Medios que brinda la empresa al público para establecer contacto con los voluntarios.



**Modelo de la entrevista no estructurada en profundidad, realizada a voluntarios que participan de las actividades sobre la problemática del agua.**

Instrumento: Guía de Pautas.

Cantidad: 9 voluntarios.

Área 1: Medio Ambiente/ Cuidado del agua.

- 1.1- Responsabilidad Social Empresarial, concepto.
- 1.2- Objetivos dentro del área Medio Ambiente.
- 1.3- Actividades que se desarrollan sobre la problemática del agua.

Área 2: Comunicación

- 2.1- Información que se brinda en cada una de las actividades.
- 2.2- Material informativo que se utiliza en las actividades.
- 2.3- Herramientas de comunicación que se emplean para difundir externamente las actividades.
- 4- Nivel de información o de interés que poseen los alumnos respecto a la problemática del agua.

Área 3: Público

- 3.1- Público al cual se dirigen.
- 3.2- Recomendaciones que se dan al público para el cuidado del agua.



**AGUAS CORDOBESAS**

**Modelo de la entrevista no estructurada e profundidad realizada a los estudiantes que participaron de la visita a la planta Suquía.**

Instrumento: Guía de Pautas

Cantidad: 20 alumnos.

Área 1: Problemática del agua

1- Problemas que afectan al agua.

Área 2: Participación en las actividades desarrolladas por Aguas Cordobesas

2.1- Descripción de la visita a la planta Suquía.

2- Información que recibieron en la actividad.

3- Material informativo que se empleo en la actividad.

4- Recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

5- Descripción de lo que más le gustó o llamó la atención de la actividad.

Área 3: Posibles Soluciones

3.1- Actividades que son necesarias para concientizar a la gente.

3.2- Información o recomendaciones que brindaría a la sociedad para el cuidado del agua.



**AGUAS CORDOBESAS**

**Modelo de la entrevista no estructurada en profundidad realizada a los estudiantes que participaron de la charla realizada por voluntarios de Aguas Cordobesas.**

Instrumento: Guía de Pautas

Cantidad: 10 alumnos.

Área 1: Problemática del agua

2- Problemas que afectan al agua.

Área 2: Participación en las actividades desarrolladas por Aguas Cordobesas

2.1- Descripción de la charla que recibieron de los voluntarios de Aguas Cordobesas.

2- Información que recibieron en la actividad.

3- Material informativo que se empleo en la actividad.

4- Recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

5- Descripción de lo que más le gustó o llamó la atención de la actividad.

Área 3: Posibles Soluciones

3.1- Actividades que son necesarias para concientizar a la gente.

3.2- Información o recomendaciones que brindaría a la sociedad para el cuidado del agua.



## 2.5 – Interpretación de datos.

### INFORMACIÓN SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL PROVENIENTE DE LOS ENCARGADOS DE LAS ACTIVIDADES:

(Jorge Castellanos y Marcela Dávila.)

De las entrevistas realizadas a los encargados de las actividades, pudimos obtener información relativa a los objetivos en responsabilidad social empresarial:

- Lograr para fines del año 2005 una dotación de voluntarios del 35%. Actualmente tienen una dotación del 32%, la que representa 140 voluntarios trabajando en las diferentes áreas (7) que integran el programa de Responsabilidad Social Empresarial.
- y lograr con el grupo de voluntarios más antiguos (año 1997 a 2004) una participación en las actividades del 90% y en los voluntarios nuevos (año 2005 en adelante) una participación en las actividades del 50%. Es decir que no solo se inscriban como voluntarios, sino que además participen con iniciativa propia en las actividades respectivas a cada proyecto.

Y con relación a los objetivos en medio ambiente:

- Cuantitativamente, llegar a través de las charlas a los colegios y las visitas a la planta a 8.000 alumnos de la comunidad educativa (actualmente están alrededor de los 5.000 alumnos).
- Cualitativamente, participar de un modo sustentable a través de la difusión a la comunidad y sobre todo a los estudiantes de la tecnología utilizada en la potabilización y de los hábitos conservadores del recurso.

### **Organización del programa Responsabilidad Social:**

Para poder alcanzar estos objetivos, se ha dividido el programa de Responsabilidad Social en diferentes partes que desarrollaremos a continuación.

En la estructura formal de la empresa, el área de Recursos Humanos tiene a su cargo el programa de Responsabilidad Social liderado por Jorge Castellanos que cuenta con el apoyo del grupo de voluntarios para el desarrollo de las actividades. Dicho grupo está conformado por

personal de la empresa, proveniente de distintas áreas y niveles jerárquicos.

El programa de Responsabilidad Social de Aguas Cordobesas, adoptó la misma organización para la división de sus áreas que la del grupo PROÉTICA de la Universidad Católica de Córdoba, con quien se trabaja conjuntamente en el desarrollo de actividades sociales. Esta división está compuesta por siete áreas: Valores y Principios, Comunidad, Consumidores, Público Interno, Medio Ambiente, Proveedores y Gobierno.



## **AGUAS CORDOBESAS**

Dentro de cada una de estas áreas, la empresa va insertando los proyectos de los que luego se desprenden las actividades. En el desarrollo de nuestro trabajo, el área en la que trabajaremos es Medio Ambiente, el proyecto es Programa de difusión y concientización sobre la problemática del agua y las actividades son, Visitas a la planta Suquía y Charlas en los colegios.

### **Organización del programa de Responsabilidad Social de Aguas Cordobesas**



## **AGUAS CORDOBESAS**

### **Actividades que se desarrollan sobre la problemática del agua:**

Para concientizar a la comunidad educativa se trabaja en dos actividades:

- Por un lado están las visitas a la Planta Suquía, que consisten en mostrar y explicar con un enfoque técnico el proceso de potabilización, con el objetivo de hacer ver lo importante y costoso que es el proceso de potabilización.

- Por otro lado están las charlas en las escuelas, con el objetivo de mostrar los hábitos de consumo que ayudan a evitar el derroche del agua.

Paralelamente a las dos actividades nombradas anteriormente, se obtuvo información sobre otras que están en proceso de desarrollo. Una de ellas es el trabajo que se hace para establecer alianzas con ONGs que tengan prestigio y trayectoria. El objetivo de estas alianzas es poder participar y colaborar en los proyectos que las ONGs tienen, basados en la premisa de que es más conveniente trabajar con gente que sabe del desarrollo de este tipo de actividades y tiene sostenibilidad en el tiempo.

Por otro lado, en base a los resultados de la medición de las actividades de Responsabilidad Social que se hacen anualmente, se estableció un “Team” (equipo) conformado por Relaciones Institucionales, Jorge Castellanos (RRHH) y el Jefe de Calidad para trabajar en aquellos indicadores que no alcanzan los resultados esperados como ser el área de Medio Ambiente, donde se está trabajando con el público interno de la empresa. El objetivo es crear desde adentro una conciencia más profunda y más técnica. Para ello, se inauguró una nueva sección en la revista Canales (publicación interna de la empresa) llamada “Calidad del Producto” donde se informa sobre los temas que se van a tratar que son: La potabilización, el “por qué” es importante conocer la calidad del agua potable en relación a la salud, transporte, instalaciones internas y finalmente hábitos de consumo.

En relación a la comunicación externa de las actividades existe una política de empresa de no comunicar las actividades de Responsabilidad Social a la sociedad en general. Sí se comunica a los grupos interesados y a la prensa cuando lo amerita por una cuestión de transparencia. Con respecto a las actividades que conciernen al cuidado en el derroche del agua, se han realizado campañas masivas publicitarias a través de los medios de comunicación, con mensajes sobre el cuidado del agua y se ha participado de foros, pero como nos informaban anteriormente, en este momento no se está desarrollando publicidad masiva, ahora se está trabajando en “Calidad del producto” en forma alineada con las actividades de concientización a las escuelas.

Entre los grupos interesados están:

- Los voluntarios y personal de Aguas Cordobesas a quienes se les comunica de las actividades y otras novedades a través de los medios internos como ser la Revista Canales, la cartelera de Recursos Humanos y los mail.
- Comunidad educativa: La comunicación con las escuelas se da de dos formas:



**AGUAS CORDOBESAS**

- Por iniciativa de la empresa: cuando la demanda de las escuelas no los supera,

Aguas Cordobesas ofrece a la comunidad educativa participar de las actividades a través de su página web y del boca en boca.

- Por iniciativa de las escuelas: generalmente aquellas que están viendo en alguna materia el tema “Potabilización del agua”, solicitan a la empresa participar de la visita a la planta Suquía y al final de la actividad, los voluntarios se encargan de informar también de las charlas en los colegios.

### **Público objetivo al que se dirigen:**

El público al que se dirige la empresa como dijimos anteriormente es un público joven, representado por los estudiantes. Las actividades son dirigidas a alumnos de jardín de infantes, nivel primario, secundario y universitarios y a docentes por añadidura. Se trabaja con todas las escuelas de la ciudad de Córdoba y con algunas del interior de la provincia, en caso de que las mismas lo soliciten.

En las visitas guiadas a la planta Suquía, se trabaja con alumnos desde 5to. grado del nivel primario hasta el nivel universitario. Los motivos por los cuales, alumnos de niveles menor a 5to. grado no participan de esta actividad son:

- *Por seguridad, ya que la actividad implica un traslado a la planta y el vallado de seguridad está preparado para ciertas características físicas.*
- *Y porque al hablar de procesos físico-químicos, la información que se brinda es técnica y requiere de un grado mayor de abstracción para comprender.*

En el caso de las charlas a los colegios, se trabaja con alumnos desde jardín de infantes hasta 3er. año del secundario. El motivo por el cual la empresa decide no dar charlas en los restantes niveles es porque considera que los voluntarios no están capacitados para tratar con alumnos de edades mayor a los 16 años en donde se requiere de una habilidad más didáctica.

Los alumnos que participaron de las charlas y las visitas a la planta, pueden ponerse en contacto con la empresa a través de la página de Internet, que cuenta con un espacio denominado Aula Virtual en donde se desarrollan con más detalles los temas que se vieron en las actividades.

### **Evaluación de las actividades:**

Cada acción de Responsabilidad Social al final tiene una evaluación de la entidad que recibió la actividad llamada, “Encuesta de Satisfacción de Comunidad” y también está la evaluación que hace el voluntario que participó de la actividad llamada, “Encuesta de Satisfacción del Voluntario”. Por otro lado, anualmente Aguas Cordobesas se somete a la medición del impacto o nivel de responsabilidad social que establece el grupo PROÉTICA de la Universidad Católica de Córdoba, para medir el grado de calidad de sus relaciones



con distintas áreas según el indicador. Esta herramienta contempla 4 niveles de desarrollo según los indicadores evaluados (1-Neutral, 2-Reactivo, 3-Correctivo y 4-Pro-activo)

Indicadores del Medio Ambiente	Nivel 2003	Nivel 2004	
Respeto al ser humano y la naturaleza	3	2	
Comportamiento en la causa medio ambiental	3	3	
Disponibilidad y uso de recursos	3	2	
Responsabilidad en el ciclo de vida del producto	3	2	
Educación medioambiental	2	3	



INFORMACIÓN SOBRE LAS ACTIVIDADES DE CONCIENTIZACIÓN PROVENIENTE DE  
LOS VOLUNTARIOS QUE PARTICIPARON DE LAS MISMAS.



## ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECABADA DE LOS VOLUNTARIOS.

### **A) Área medio ambiente/ Cuidado del agua:**

De la información obtenida sobre el concepto de Responsabilidad Social, podemos concluir en que la totalidad de los voluntarios la consideran como una actividad que surge de la empresa para el beneficio y desarrollo de la comunidad. Sin embargo hay un aspecto a destacar y que no podemos dejar pasar por alto teniendo en cuenta la definición que se adoptó en el desarrollo del presente trabajo y es que solo uno de los voluntarios resalta la obligatoriedad legal más allá de la moral por parte de la empresa, de llevar a cabo este tipo de actividades. Salvo este aspecto, en general vemos que existe uniformidad en el concepto que poseen los voluntarios.

En cuanto a los objetivos que persigue la empresa con el desarrollo de este proyecto, vemos que todos los voluntarios apuntan a un mismo fin, que es: concientizar a la gente en el cuidado e importancia del agua como así también del medio ambiente. Esto es positivo para el desarrollo de las actividades. Que exista un acuerdo de lo que se quiere lograr, le va a permitir a los voluntarios brindar un mensaje uniforme y a los estudiantes, lograr una mayor comprensión de los objetivos de las actividades.

Se pudo observar también que en su gran mayoría los voluntarios no están completamente informados sobre el proyecto, es decir, sobre las actividades que se llevan a cabo para la concientización. Por un lado encontramos aquellos voluntarios que están comprometidos solo con la actividad en la que ellos participan ya sea la visita a la planta o la charla en los colegios, desconociendo cualquier otra actividad que se lleve a cabo.

Por otro lado están los voluntarios que tienen conocimiento de que existen ambas actividades pero aún así la información con la que cuentan es escasa. Esto se observa más claramente al momento de delimitar el marco de desarrollo de las actividades, es decir al momento de delimitar o definir el público con el que se trabaja en cada actividad.

Esto se presenta como una desventaja en la comunicación de las actividades sobre todo porque el principal medio que utiliza la empresa para dar a conocer el desarrollo de las mismas es el boca en boca y el punto de partida de la comunicación son los voluntarios de la empresa.

### **B) Área comunicación:**

Comunicación externa, información para los alumnos.

Respecto a la información que se brinda en cada una de las actividades, los voluntarios saben cuales son los temas a tratar y el material informativo con el que cuentan. En base a los datos que se obtuvieron podemos ver que los temas quedan enmarcados en cinco Ítems: Proceso de potabilización, importancia del agua en el medio ambiente y en el hombre, ciclo del agua y propiedades, consejos cotidianos para cuidarla y situación en la



## AGUAS CORDOBESAS

provincia de Córdoba. Ahora, dependiendo de la actividad que se trate, algunos de estos Ítems, van a ser tratados con más énfasis que otros.

En el caso de las visitas a la planta pudimos ver que el tema central es el proceso de potabilización el cual se corresponde con el objetivo de la actividad, que es que los alumnos aprendan a valorar el recurso habiendo conocido lo complejo y costoso que es su proceso.

Otros temas como la problemática del agua y consejos para no derrocharla que son abordados con profundidad en las charlas a los colegios, en el caso de las visitas a la planta son solo nombrados pero sin hacer demasiado énfasis en los mismos.

Lo que lleva a que algunos alumnos no lleguen a estar completamente informados sobre todos los temas que tratan los voluntarios, sin olvidar que algunos cursos como 4to. 5to. y 6to. año del nivel secundario, no tienen aún la posibilidad de participar de las charlas en donde se pueden informar sobre los problemas del agua y posibles soluciones.

Comunicación externa de las actividades a las escuelas.

En cuanto a la comunicación externa de las actividades, los voluntarios que tienen conocimientos de cómo se da ésta y que son la mayoría, coinciden en que el principal medio de comunicación de estas actividades es el boca en boca. También cuentan con la página de Internet pero son menores las demandas por este medio y por último el mail y el teléfono en los casos en que es la escuela la que solicita información o el turno para participar.

Comunicación interna de las actividades.

La comunicación interna de las actividades se realiza básicamente según el informe de los encargados del proyecto a través de mail que reciben los voluntarios con información sobre todas las actividades que se desarrollan. Para que sean ellos los que se ofrezcan a participar de las mismas según su disponibilidad.

Pero como vimos en el punto anterior, algunos de los voluntarios no están completamente informados sobre todas las actividades que se llevan a cabo, el público con el que se trabaja en cada una de ellas, la comunicación externa y los resultados de las mismas. Lo que en caso contrario sería doblemente favorable, ya que por un lado lograr que el voluntario esté más informado permite ampliar su campo de participación. Por otro lado dar a conocer los resultados de las actividades, ya sean estas favorables o no, va a permitir en el primer caso que el voluntario se sienta motivado y en el segundo caso que el voluntario se sienta en cierta forma invitado a participar con soluciones o sugerencias. De esta forma el voluntario no participa solo en la aplicación de la actividad sino que forma parte de todo el proceso.

### **C) Área Público**

En este punto, todos los voluntarios saben cual es el público con el que se trabaja, todos

saben que el objetivo es concientizar a gente joven., pero como dijimos anteriormente



## **AGUAS CORDOBESAS**

dependiendo de la actividad en la que cada uno esté involucrado va a ser el conocimiento que tienen de las edades con las que se trabaja en general y en cada una de las actividades y de los motivos por los cuales no se trabaja con determinados cursos.

En cuanto a la percepción que tienen los voluntarios del grado de interés y nivel de conocimiento de los estudiantes, la mayoría observa que todos saben sobre la problemática del agua y en algunos casos están bien informados sobre el tema porque lo están viendo en alguna materia, pero aún así advierten que falta bastante para lograr concientizarlos porque más allá del conocimiento que poseen en el tema, están lejos de llevarlo a la práctica.

Algunos voluntarios resaltaron a su vez que el nivel de conocimiento y de participación que tienen los chicos, va a depender en gran medida del estrato social al cual pertenecen, lo que determina a su vez el enfoque que se le da a las charlas y el grado de complejidad de las mismas. No olvidemos que antes de cada actividad, los encargados del proyecto se ponen en contacto con el docente para consultar sobre los temas que los alumnos están viendo en clases de forma tal que los voluntarios puedan enfocar la charla en esa temática y relacionarla.



**AGUAS CORDOBESAS**

**INFORMACIÓN DE LOS ALUMNOS QUE PARTICIPARON DE LAS ACTIVIDADES POR ESCUELA:**

**Información de alumnos de 6to. año de la escuela Luis Federico Leloir**



**AGUAS CORDOBESAS**

**Información de alumnos de 5to. año de la escuela Hortus Conclusus**



**AGUAS CORDOBESAS**

**Información de alumnos de 3er. año del Instituto Peña**



**AGUAS CORDOBESAS**

**Información de los alumnos de 1er. año de la escuela Francisco Ortiz de Ocampo**



**AGUAS CORDOBESAS**

**Información de los alumnos de 6to. año de la escuela Francisco Pablo de Mauro**



**AGUAS CORDOBESAS**

**Información de los alumnos de 6to. año de la escuela San Martín Zorrilla**



## ANÁLISIS DE LOS DATOS RECABADOS DE LOS ALUMNOS:

### **Área: Problemática del agua**

A partir de la información brindada por los alumnos, se pudo concluir en que la mayoría de ellos tienen conocimiento de que existen problemas de contaminación en el agua pero solo una parte de ellos, demuestran tener un conocimiento más amplio de otros problemas que afectan al agua. Como ser en el caso de las alumnas del colegio Hortus Conclusus, que brindaron poca información en el tema.

El mismo problema se pudo observar en los casos de las escuelas Luis Federico Leloir, Francisco Ortiz de Ocampo y Pablo de Mauro donde son pocos los alumnos que se expresan brindando información. Pero a diferencia del Hortus Conclusus en estas últimas tres escuelas se pudo observar, además de la poca información que manejan, que la misma se circunscribe solo al ámbito en el cual viven y son escuelas de escasos recursos, lo que lleva a condicionar a los alumnos en el aprendizaje, esto se pudo observar en dos aspectos:

- No receptaron la información o determinados conceptos de la misma forma que los alumnos entrevistados de las restantes escuelas, quienes manejaron otra terminología y lograron expresarse mejor.
- *Por otro lado se observó que este grupo de alumnos, está muy abocado a su ámbito, ya que describen con claridad los problemas que existen en su barrio pero les cuesta describir otra realidad que sea ajena a ellos, no tienen mucho conocimiento de lo que pasa en el mundo, para ellos no existe otra realidad más que la que viven, la que pueden presenciar.*

*Para concluir, los alumnos tienen en mayor o menor medida, conocimiento de los problemas que están afectando al agua y de sus consecuencias pero aún no son concientes al momento de llevar a la práctica las actividades tendientes al cuidado del agua.*

### **Área: Descripción de la actividad.**

Visita a la planta:

En esta etapa se observó que ninguno de los alumnos sabe explicar el proceso de potabilización, tema central que se desarrolla en la visita a la planta. Del total de los entrevistados, la mayoría de los alumnos no recuerda bien el proceso o tiene una idea básica de cómo es este. Al momento de describirlo manejan conceptos inciertos e imprecisos y una minoría puede explicar más claramente el proceso pero aún así sin profundizar y entrar en detalles.

*Con respecto al material que se entrega en la actividad, la mayoría de los alumnos consideran que es bastante útil en cuanto a la información que trae en relación al agua, sobre*

*todo para la realización de actividades en clases, porque se puede complementar con la información técnica del proceso de potabilización que se recibe en la visita a la planta.*



## AGUAS CORDOBESAS

Solo una parte de los alumnos resalta que la información que contiene es de lectura fácil, recomendable para chicos de nivel primario y no detalla el proceso de potabilización con la misma terminología que se usa en la planta.

*Ellos afirman que la charla es muy técnica y está orientada a conocer el proceso de potabilización, sin embargo como vimos antes, son muy pocos los que lo recuerdan. En cuanto a las recomendaciones para el cuidado del agua, no se desarrollan en esta actividad, ya que la mayoría no recuerda haberlas recibido, solo se habla de la necesidad del cuidado del agua pero sin profundizar en los recaudos que se deben tomar.*

Charla en los colegios:

En la charla en los colegios, los temas que describen los alumnos, están más relacionados al ciclo del agua, su consumo, las propiedades, el derroche, a las recomendaciones para su cuidado y de forma breve se ve el tema de la potabilización. En esta actividad lo que más recuerdan los alumnos y que es lo primero que nombran es una carta que se lee en clases sobre una situación hipotética de cómo se va a vivir en el futuro si se sigue derrochando el agua ( ver anexo página 78).

*Cuando se les pregunta sobre su opinión personal algunos afirman que los sorprendió, a otros los hizo recapacitar y a otros hasta les dio un poco de miedo. Aunque aseguran que es una situación hipotética, no descartan la idea de que en un futuro muchos de estos factores puedan darse.*

*Por último, otro de los puntos que se trata con más detenimiento en las charlas, son las recomendaciones para el cuidado del agua y las que ellos recuerdan son al cepillarse los dientes, cuando lavan el auto, los platos, riegan las plantas o se bañan.*

### **Área: Posibles Soluciones.**

*La mayoría de los alumnos entrevistados coinciden en que la forma más efectiva de concientizar a las personas es por medio de la educación en los hogares y en las escuelas.*

*Consideran que las charlas de concientización que recibieron, deberían darse en más*

*colegios, en CPC y Centros Vecinales como así también a los padres, ya que son los adultos quienes deben dar el ejemplo.*

*También están los que consideran que la educación como base de la concientización debe estar apoyada por publicidad en los medios como ser la televisión e Internet.*

*Y por último están quienes proponen como medidas extremas, tomar el ejemplo de otros países y aplicar multas en caso de excederse en los consumos o reducir la distribución del agua de acuerdo a lo que se crea conveniente para el consumo diario.*

*Respecto a los consejos e información que se le brindaría a las personas, estos son informar sobre la racionalización y cuidado brindando datos sobre los consumos ya que las cifras impactan, haciéndoles ver las consecuencias sobre la salud que trae la contaminación, mostrarles lo costoso que es el proceso y en los casos de los alumnos que participaron de las charlas de Aguas, informarles sobre la carta ya que a ellos los impactó y los hizo reflexionar.*



**AGUAS CORDOBESAS**

## **2.6 - Diagnóstico General**

Desde la empresa:

En cuanto a la comunicación interna del programa de Responsabilidad Social Empresarial, vemos que la mayoría de los voluntarios cuentan con un conocimiento limitado del funcionamiento general del programa. Están muy abocados a la actividad de la cual forman parte y desconocen el funcionamiento de las restantes actividades que se están llevando a cabo en forma paralela y de aquellas que están en proceso, del público al cual se dirigen y de las evaluaciones de las mismas.

Esto se transforma en una desventaja a la hora de buscar ampliar la participación de los voluntarios. Uno de los objetivos que quiere lograr la empresa para fines del año 2005 es que los voluntarios sean proactivos, que de ellos surjan nuevas ideas para el desarrollo de los proyectos. Por tal motivo es conveniente mejorar la comunicación interna en la empresa y darle el valor que se merece para que los voluntarios estén bien informados y cuenten con un panorama más amplio de las actividades. Hay que contribuir a que los voluntarios estén más interiorizados en el tema y cuenten con posibles líneas de acción para obtener resultados eficaces en su labor.

La escasa información que se brinda sobre el programa de difusión y concientización sobre la problemática del agua, también se presenta como una desventaja para la comunicación externa ya que los voluntarios son el principal medio de comunicación de las actividades. Aguas Cordobesas no implementa una comunicación formal de las actividades, estas se dan a conocer en

el ámbito educativo por el boca en boca. Una herramienta de comunicación que puede convertirse en un medio estratégico si la empresa sabe explotarlo. A través de la comunicación boca en boca el receptor se vuelve permeable al mensaje que se torna más creíble que en otros tipos de comunicación, porque se lo percibe como ajeno a intereses comerciales.

Por otro lado vemos que la cantidad de voluntarios que participan de las actividades los limita a la hora de salir a dar charlas en más colegios o a la hora de ampliar el público objetivo. Aguas Cordobesas ha experimentado situaciones en que la demanda educativa excede al número de voluntarios. Ampliar este número es una de las tareas que debemos lograr por medio de incentivos dentro de la empresa o comunicándolo externamente a algún grupo interesado o voluntariado corporativo que trabaje en este tipo de actividades. No olvidemos que otro de los objetivos que espera lograr la empresa para fines del año 2005 es incrementar el número de voluntarios.

La participación y la satisfacción son dos variables que se encuentran altamente vinculadas, ambas conducen al éxito. Reconocer que la satisfacción del personal es una ventaja competitiva y que propiciar que este participe aportando su caudal de ideas,



## **AGUAS CORDOBESAS**

conocimientos y experiencias, son las mejores formas para alcanzar los objetivos de la empresa.

Desde la comunidad educativa:

Externamente, las actividades que se vienen desarrollando para la concientización en el cuidado y consumo del agua, son bien recibidas por los alumnos que participaron de las mismas ya que la mayoría de los entrevistados consideran la educación como el principal medio y quizás el más efectivo para concientizar a los jóvenes.

Sin embargo hay algunos aspectos que deben reforzarse para alcanzar mejor los resultados esperados.

Uno de ellos requiere de un trabajo conjunto con los docentes y aquí tomamos el aporte realizado por una de las voluntarias, quien plantea la importancia y necesidad de compromiso por parte del docente. Es importante que el docente esté comprometido con la actividad e incentive a los alumnos a participar de las mismas. En este desafío el docente es un factor clave previo a la actividad, en la misma y posterior a esta ya que es él, quien asume la tarea de seguir educándolos a diario.

En las visitas a la planta se observó como desventaja que ninguno de los alumnos puede

explicar el proceso de potabilización. Este es uno de los puntos en los que más se tiene que trabajar ya que el objetivo de esta actividad no es decirles directamente cuales son las razones por las que deben cuidar el agua, sino que ellos mismos se den cuenta de la importancia del agua y de sus problemáticas, mediante el reconocimiento de un proceso que tiene sus costos y lleva su tiempo. Es necesario que el alumno manifieste interés por el tema ya que motivado por la empresa y los docentes es él quien se encargará finalmente de difundir el mensaje a la sociedad como principal medio de difusión.

Para ello es imprescindible emplear todas las herramientas que ayuden a que el alumno interprete correctamente lo que se le quiere comunicar y entienda que es responsabilidad de todos inclusive de ellos cuidar un recurso tan escaso como lo es el agua.

Es aquí donde el profesional de Relaciones Institucionales juega un rol importante ya que una de sus labores es influir en las personas para despertar el interés sobre un tema y lograr transformar la actividad pasiva en un interés activo. Para ello hay que trabajar y buscar la forma de que los chicos sean más partícipes en estos temas y no solo mediante su asistencia a la actividad que representa el comienzo de un largo camino de concientización.

Concientizar a las personas en el cuidado y consumo del agua implica modificar sus hábitos y requiere de un proceso que lleva tiempo, donde los resultados se verán reflejados a largo plazo en las nuevas generaciones que asumirán el rol primordial en la difusión de prácticas conservadoras.



## **AGUAS CORDOBESAS**

Es importante también que no se pierda el contacto con los alumnos que ya participaron de las actividades, manteniéndose una constante comunicación con ellos, invitándolos a participar de nuevas actividades, informándolos e incentivándolos a que generen nuevos proyectos. Para lograr todo esto, es indispensable nuevamente el docente como nexo, además de brindar los medios necesarios para que el contacto permanezca.

El docente debe asumir su rol como educador dentro y fuera de las aulas. Los cambios en las condiciones sociales requieren docentes con capacidad para ajustar sus puntos de vista a las demandas de nuevos compromisos socioculturales, un nuevo perfil docente conjuga la capacidad del docente con el impacto en la educación de los alumnos.

La empresa debe asumir una política de puertas abiertas donde permanente se genere una comunicación fluida con el público propiciando la inserción de Aguas Cordobesas en la sociedad a través de actividades sociales . En las entrevistas pudimos observar que el contacto que mantiene la empresa con los alumnos posterior a las actividades es limitado, casi nulo.

Si bien los resultados de las actividades de concientización que realiza Aguas Cordobesas, se verán a largo plazo, la educación parece ser la herramienta más eficaz para la formación de hábitos desde una temprana edad. Aunque es difícil afirmarlo porque como dijimos los resultados se ven a largo plazo, sí se puede mientras tanto trabajar en todas las debilidades que se presenten a lo largo del camino, para lograr con éxito esta ardua tarea de educar a los jóvenes.

Una empresa comprometida con el medio ambiente es un ejemplo a seguir para la sociedad y el vinculo entre ambas es vital para el logro de los objetivos.

*Así como una empresa requiere del apoyo de sus voluntarios y de la comunidad en general, la sociedad necesita del apoyo de las empresas que deben dirigir sus esfuerzos integrándose en la vida social y cotidiana. Siempre diferenciándose de otras empresas que lleven a cabo este tipo de actividades agregándole un valor cualitativo al servicio.*

*De esta forma se logra también impactar de forma positiva en la imagen externa de la empresa y en la opinión pública.*



**AGUAS CORDOBESAS**

### **Delimitación de los problemas detectados:**

Estos son los problemas identificados que surgen del diagnóstico general y que nos permitirán comenzar a delimitar el plan.

- Limitada comunicación sobre el programa de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) a

los voluntarios.

- Escaso conocimiento de los voluntarios a cerca de las actividades que se desarrollan sobre la problemática del agua.
- Limitado número de voluntarios que participan en las actividades de concientización.
- Limitada participación de los voluntarios, abocados a las actividades y no al proyecto.
- Escaso conocimiento sobre el contenido de las actividades por parte de los alumnos.
- Vínculo acotado de la empresa con el público que participó de las actividades.
- Poco compromiso y participación por parte de algunos docentes.
- Escasa utilización de las herramientas de comunicación externa por parte de la empresa.

1. - Plan de concientización externa.
2. - Programas.
3. - Cronograma de actividades.
4. - Presupuesto.



**AGUAS CORDOBESAS**

**3.1 - Plan de concientización externa**

A través de este plan, buscamos como fin último concientizar a todas las personas en el cuidado y consumo del agua, por medio de la educación a los jóvenes, en este caso estudiantes, quienes serán los encargados de difundir a la comunidad nuevos hábitos para el cuidado del recurso.

Como dijimos anteriormente los resultados de una eficiente concientización se ven a largo plazo es por eso que desde ahora lo que podemos hacer es poner todo nuestro esfuerzo para que las acciones que se llevan a cabo con el objetivo de concientizar, sean las mejores. Así se trabajará para generar una comunicación fluida y aquí no hablamos solo de informar, sino también de crear un feedback entre la empresa y la comunidad.

Para ello se desarrollarán diferentes programas que contendrán una cierta coherencia y coordinación entre ellos. Es importante destacar en este punto que la vinculación entre los programas, no es rígida, es decir que un programa no requiere de otro ulterior que lo determine, la falta de aplicabilidad de uno, no lleva directamente a la inaplicabilidad del otro.

Por último no olvidemos que aunque la tarea de concientizar a los jóvenes es responsabilidad de los mayores, el compromiso en el cuidado del medio ambiente es compromiso de todos.

**Objetivos Generales:**

- Optimizar la comunicación interna de la empresa con los voluntarios (Interno).
- Lograr concientizar a los alumnos a través de actividades educativas que requieran mayor participación por parte de los mismos (Externo).

**Objetivos Específicos:**

- Incrementar la participación de los voluntarios en las actividades de concientización.
- Incrementar el número de voluntarios nuevos.
- Capacitar pedagógicamente a los voluntarios.

- Mejorar la comunicación con los voluntarios, sobre el desarrollo de las actividades.
- Desarrollar e implementar nuevos medios de motivación y participación en las actividades dirigidas a los alumnos.
- Promover la relación de la empresa con los docentes y alumnos que participaron de la actividad.
- Desarrollar nuevas herramientas de comunicación externa dirigidas a la comunidad educativa y sociedad en general.
- Aumentar la publicación de la página Web de la empresa para incrementar el número de visitas.



**AGUAS CORDOBESAS**

### **3.2 - Programas:**

#### **PROGRAMA 1: “Participemos todos”**

Objetivo general:

Incrementar la participación de los voluntarios con el aporte de nuevas ideas, soluciones o sugerencias.

#### **Objetivos específicos:**

- Informar a los voluntarios sobre todo lo concerniente al “Programa de difusión y concientización sobre la problemática del agua”.
  - Ampliar los canales de comunicación con los voluntarios.
- Lograr un feedback permanente entre los encargados del proyecto y los voluntarios.
- Fomentar el trabajo en equipo.
  - Generar un espacio de interacción e información para los voluntarios.

#### **Fundamentación del programa:**

El programa surge de la necesidad que se presenta en el área de Responsabilidad Social de incrementar la participación de los que trabajan como voluntarios. Con el objetivo de que ellos mismos sean proactivos y brinden no sólo su asistencia a las actividades que hasta el momento se desarrollan sino que también brinden sus aportes a la logística y el trabajo que se requiere para que las mismas se puedan llevar a cabo. Para ello es necesario que los mismos estén interiorizados en el proyecto del cual participan de forma tal que sus aportes sean mayores y a la vez ellos se sientan partícipes.

Con este programa queremos lograr que los empleados de la empresa no pierdan el interés de seguir siendo voluntarios y se sientan constantemente motivados no solo por los aportes que pueden llegar a hacer, sino también porque cuentan con un espacio de interacción que los identifica y los mantiene informados.

### **Descripción del programa:**

El programa consiste en mantener más informados a los voluntarios que participan de las actividades de concientización sobre el proyecto en general. Para ello se realizarán reuniones y serán los encargados de las actividades, Jorge Castellanos y Marcela Dávila quienes se pondrán en contacto con los voluntarios vía mail para invitarlos a participar de la reunión, notificándolos sobre los temas que se van a tratar y los motivos por los cuales comenzarán a desarrollarse las mismas. Estas se realizarán cada dos meses, en la última semana del segundo mes y el día acordado para la reunión lo establecerán los encargados del proyecto de acuerdo a la disponibilidad horaria de la mayoría. No



**AGUAS CORDOBESAS**

olvidemos que los empleados que forman parte del grupo de voluntarios pertenecen a diferentes sectores de la empresa lo que dificulta coordinar los distintos horarios.

Días antes de la reunión se les recordará telefónicamente, la fecha acordada donde los voluntarios podrán también confirmar su asistencia.

Para la primera reunión, se elaborará un informe sobre el programa de Responsabilidad Social de Aguas Cordobesas que será entregado a los voluntarios que participen de la misma y quedará a disposición para aquellos que por algún motivo no pudieron asistir.

Los datos que contendrá el informe serán sobre el objetivo de la reunión, la estructuración y los objetivos del programa de Responsabilidad Social, los objetivos del proyecto de concientización, las actividades, su comunicación y el público objetivo con el que trabajan.

Si bien, en la primera reunión el objetivo es informar a los voluntarios sobre todo lo concerniente a las actividades que ellos realizan, a través de un informe, en las restantes reuniones, tanto los temas, como la elaboración de otras herramientas de comunicación irán surgiendo en base a las necesidades o dudas que tengan los voluntarios o al desarrollo de nuevas actividades.

### **Acciones:**

- Elaboración del informe sobre la Responsabilidad Social Empresarial de Aguas Cordobesas (a cargo de los encargados del proyecto).
- Diseño de la encuesta de satisfacción.

- Comunicación a los voluntarios vía mail sobre los objetivos de la reunión.
- Determinación del día y hora de realización de la reunión.
- Recordación y confirmación a la reunión telefónicamente.
- Evaluación del programa.

**Público destinatario:**

Grupo de voluntarios, conformado por empleados de la empresa que participan de las actividades de concientización en el cuidado y consumo del agua.

**Tiempo:**

Las reuniones comenzarán a desarrollarse en el mes de Enero del año 2007 y las mismas se realizarán cada dos meses, en la última semana del segundo mes. La fecha y horario a definir para las reuniones se hará durante el mismo mes de Enero acordando con todos los voluntarios la más factible.

**Costos:**

- Hojas (2 resmas) \$24



**AGUAS CORDOBESAS**

- Cartuchos para impresora HP deskjet 3420 1 negro \$67,  
1 color \$ 78.
- Refrigerio (para 28 personas) \$56

**TOTAL: \$ 225**

**Medidas de Control:**

Se evaluará el éxito de cada reunión por el grado de presentismo ya que la misma no será obligatoria sino voluntaria.

Se realizará también al final de cada reunión una encuesta semi- estructurada que se les entregará a los asistentes al final de la reunión para medir el nivel de satisfacción.

Por último, se evaluará el éxito de las reuniones por los aportes que hagan los voluntarios a través de nuevas ideas, proyectos o sugerencias que surjan en las reuniones o queden asentadas en las encuestas.



**Encuesta de satisfacción de los voluntarios**

Nombre (optativo):

Actividad de la que participó:

Marque con una cruz su respuesta correcta.

1) Calidad de la información que recibió.

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

2) El contenido del material escrito que se le entregó es:

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

3) Aportes a los temas tratados.

.....

.....

.....

.....

.....

4) ¿Le gustaría participar nuevamente de este tipo de reunión?

- Si
- No
- Ns/Nc

5) Temas que le gustaría tratar en la próxima reunión.

.....

.....

.....

6) Observaciones.

.....

.....

.....



**PROGRAMA 2:**  
“Eduquemos educándonos”

**Objetivo general:**

Capacitar pedagógicamente a los voluntarios encargados de dar las charlas de concientización en los colegios.

**Objetivos específicos:**

- Satisfacer las necesidades de los voluntarios a través de asesoría pedagógica.
- Brindarle a todos los alumnos que participaron de las visitas a la planta, la posibilidad de asistir también a las charlas en los colegios.
- Aumentar el nivel de información y concientización en los alumnos.
- Incrementar el número de alumnos a los que se destinan las charlas de concientización.

**Fundamentación del programa:**

Este programa surge ante la necesidad de cubrir las demandas de todos los cursos del nivel secundario y de esta forma brindarles la posibilidad de participar de las charlas de concientización. Como pudimos ver anteriormente, estas charlas se dictan solo hasta el 3er año. El motivo por el cual los restantes cursos (4to., 5to. y 6to.) no participan de esta actividad es porque los voluntarios no se sienten preparados, para educar a alumnos de niveles altos. Es por eso que es necesario capacitar a los voluntarios encargados de dar las charlas en los colegios, no solo para que todos los alumnos tengan la posibilidad de participar en este tipo de actividad sino también porque de esta forma el proceso de concientización sería más completo.

El objetivo de este programa consiste básicamente en brindarles técnicas o consejos para que ellos se sientan seguros y confiados al momento de dar las charlas. Como dijimos anteriormente, los motivos por los que los voluntarios dudan en trabajar con los últimos cursos, no pasan por el nivel de conocimiento de los mismos o el vocabulario a implementar sino por la inseguridad de no saber como hacer didáctica y atractiva una charla. No olvidemos que si hablamos de profundidad de conceptos, estos son más complejos en la visita a la planta donde que

requieren de un mayor nivel de explicación y profundización en los temas como así también el manejo de conceptos más avanzados en la materia. Aún así en las visitas, se trabaja con los últimos años.

Hasta el momento, alumnos de 1er. año hasta 3er año., han tenido la posibilidad de participar de ambas actividades, de las visitas a la planta donde ven en profundidad el proceso de potabilización y de las charlas en los colegios donde se desarrollan temas relacionados al cuidado del agua, complementándose así ambas actividades.

A través de este programa, lo que buscamos es que también los alumnos de 4to., 5to y 6to. año puedan participar de las charlas y de esta forma ver los temas que en las



## AGUAS CORDOBESAS

visitas a la planta no se desarrollan. Así, el proceso de concientización sería más completo para todos los niveles.

### **Descripción del programa:**

Consistirá en una charla realizada por integrantes del área de RRHH enfocada a los voluntarios que participan de las charlas, donde se les brindarán técnicas pedagógicas. Hasta el momento los voluntarios que participan de las charlas de concientización, reciben un temario elaborado por el área de RRHH con un listado sobre los temas que se desarrollan en el aula. Con la implementación de este programa lo que queremos es que los voluntarios reciban además asesoramiento, que los oriente y les permita complementar los conocimientos que ellos tienen sobre la problemática del agua con herramientas de enseñanza.

Para ello, el área de RRHH además de dar la charla, se encargará de prepararla, seleccionando técnicas y herramientas pedagógicas que luego serán plasmadas en un resumen del cual se hará entrega al final de la charla. Una vez definido el día y horario de la misma, serán los encargados del proyecto quienes deberán comunicar la fecha vía mail a los voluntarios.

Por otra parte, los encargados del proyecto, quienes se encargan también de tomar contacto previo con los docentes para arreglar las visitas, indagarán a los mismos sobre cuales son los temas que los alumnos están viendo y desarrollando en el aula.

De esta forma los voluntarios tendrán como sustento las herramientas brindadas en las charlas pedagógicas y el conocimiento previo de los temas que los alumnos están viendo en clases, lo que les va a permitir, vincular los temas que los alumnos ven con los que los voluntarios preparan, logrando así una cierta congruencia.

### **Acciones:**

- Preparación de la charla y los temas que se van a desarrollar (a cargo del área de RRHH)

- Elaboración de un resumen con las principales herramientas o consejos a tener en cuenta.
- Definición del día y hora de la reunión.
- Comunicación a los voluntarios sobre la charla de capacitación.
- Comunicación con los docentes para indagar sobre los temas que actualmente los alumnos están viendo en clases.
- Evaluación de la actividad.

**Público destinatario:**

Voluntarios que se anotan para dar las charlas de concientización en los colegios.



**AGUAS CORDOBESAS**

**Tiempo:**

La charla se llevará a cabo en la tercera semana del mes de Febrero del 2007, de forma tal que si es necesaria una segunda charla, la misma se pueda realizar en los siguientes días.

Cabe recordar aquí que a lo largo del año se espera que se sumen al equipo de voluntarios de la empresa, nuevos miembros y dependiendo de la cantidad y de los que se inscriban específicamente a esta actividad (charla en los colegios) es que se organizarán nuevamente más charlas.

**Costos:**

- Hojas y cartuchos para las impresiones del resumen (gasto cubierto en el programa anterior)
  - Refrigerio (para 15 personas aproximadamente) \$30

**TOTAL: \$ 30**

**Medidas de control:**

Para medir el éxito del programa se evaluarán los resultados de la charla en las reuniones trimestrales. Serán los voluntarios que participen de las primeras charlas a los alumnos de 4to., 5to. y 6to. año, quienes contarán su experiencia. Es decir que los mismos testimonios de los voluntarios servirán de evaluación a la actividad para ver si se requiere de modificaciones o si es necesario la realización de más charlas para reforzar las anteriores.

Para ello se requerirá la presencia del personal de RRHH encargado de dar la charla pedagógica, quienes deberán asistir a la reunión bimestral para tratar en forma conjunta con los

voluntarios posibles modificaciones.



**AGUAS CORDOBESAS**

**PROGRAMA 3:  
“Sumate a nuestro equipo”**

Objetivo general:

Incrementar el número de voluntarios que participan de las actividades de concientización sobre la problemática del agua.

**Objetivos específicos:**

- Establecer un vínculo entre Aguas Cordobesas y la Universidad Empresarial Siglo 21 que cuenta con un equipo de voluntarios que participan de diferentes actividades sociales.
- Incrementar la comunicación de la empresa con el público interno y un sector del público externo.
- Incentivar a los empleados de la empresa a formar parte del grupo de voluntarios.
- Cubrir la mayor parte de las demandas de la comunidad educativa.
- Ampliar el público objetivo, llegando a más alumnos con las actividades.

## **Fundamentación del programa:**

El programa surge a partir del interés en la empresa de llegar a más alumnos por medio de las charlas y las visitas a la planta Suquía para que todas las escuelas tengan la posibilidad de participar. A su vez se lograría satisfacer la demanda de la comunidad educativa que en ocasiones sobrepasa la capacidad del voluntariado.

En los resultados de las entrevistas que se realizaron a los encargados del proyecto, vimos que el número de voluntarios con el que cuentan, además de presentarse como un limitante para ampliar el público, en ciertas situaciones es superado por la demanda de los colegios que quieren asistir a las actividades.

Por tal motivo es que a través de este programa queremos elevar el número de voluntarios incorporando gente nueva. De esta forma también se estaría trabajando en una de las actividades que aún está en pleno desarrollo la cual consiste en establecer vínculos con ONGs que sepan sobre el tema y puedan brindarles algún apoyo. Si bien en este caso se toma contacto con alumnos de una universidad y no directamente con una ONG, el vínculo que se genere será enriquecedor para ambas partes, sobre todo para la empresa ya que Raúl Burgo trabaja en el ámbito de las ONGs.

Por otro lado reclutar voluntarios externos a la empresa requiere capacitarlos en las actividades y de esta forma no solo se los está concientizando también a ellos en el tema sino que además se les está brindando las herramientas necesarias para que el día de mañana cuando ya no formen parte del grupo de Aguas Cordobesas puedan seguir difundiendo el mensaje en otros lugares y a otros públicos.



**AGUAS CORDOBESAS**

Por último, es necesario que los encargados del proyecto cuenten con un equipo de trabajo que les permita descentralizar las tareas de organización de los proyectos y aquí hacemos referencia a la creación del staff de voluntarios.

## **Descripción del Programa:**

El programa estará enfocado en dos partes:

Por un lado, se tomará contacto con Raúl Burgo docente de la materia IDES (Introducción al Desarrollo del Espíritu Solidario) de la UE Siglo 21, con el objetivo de incluir al grupo de voluntarios de la empresa, los alumnos que se inscriban en la materia. Para ello se armará una carpeta de presentación del programa de RSE con la descripción de las actividades, los motivos por los cuales se requiere de la colaboración de los nuevos voluntarios, los objetivos que se esperan alcanzar a través de estas actividades y como puede ponerse en contacto con los

encargados del proyecto.

La carpeta será enviada a la Universidad solicitando la adhesión de los alumnos al grupo de voluntarios de Aguas Cordobesas y con mutuo acuerdo se pactará el periodo de la adhesión.

En una segunda parte se tomará contacto con los empleados de la empresa que aún no forman parte del grupo de voluntarios con el objetivo de que se sumen a participar del proyecto, invitándolos a participar:

- en las actividades externas que ya se desarrollan sobre concientización (charlas en los colegios y visitas a la planta),
- para que trabajen internamente brindando apoyo a las actividades en proceso desde su área de conocimiento y
- en los proyectos que están en pleno desarrollo.

De esta forma el grupo de voluntarios quedaría conformado por aquellos que participan en las actividades que se llevan a cabo fuera de la empresa en las que se toma contacto directo con la comunidad educativa y por otro lado estarían aquellos voluntarios que trabajarían dentro de la empresa brindando aportes desde su área de conocimiento. Estos, conformarían el llamado “Staff de voluntarios” donde participarían todos aquellos que por motivos personales o porque no se sienten capacitados para realizar tareas de campo, prefieren brindar sus conocimientos y aportes desde su puesto de trabajo. El objetivo es darles la posibilidad de participar a todos, brindándoles diferentes vías alternativas. Y por último estarían aquellos que trabajarían en los proyectos que van surgiendo.

Para ello se enviará vía mail el informe que se empleó en el programa “Participemos todos”, con información sobre el programa de Responsabilidad Social, donde se adjuntará un ítem con la descripción de las diferentes alternativas desde las cuales los voluntarios pueden realizar sus aportes.

El último paso a seguir estará a cargo del grupo de voluntarios de la empresa que serán los encargados de capacitar a los alumnos y empleados que se sumen al equipo, aquí



**AGUAS CORDOBESAS**

se les hará entrega del temario que elabora el área de Recursos Humanos en el que se informa sobre lo que se desarrolla en cada una de las actividades.

**Acciones:**

- Elaboración de la carpeta de presentación del programa. (a cargo de los encargados del proyecto)

- Contacto telefónico con Raúl Burgo, docente de la UE Siglo 21.
- Presentación de la carpeta a Raúl Burgo.
  - Contacto vía mail con los empleados de la empresa donde se adjuntará el informe empleado en el programa “Participemos todos” y las diferentes alternativas de participación.
  - Capacitación al grupo de nuevos voluntarios, conformado por alumnos de la UE Siglo 21 y empleados de la empresa (a cargo de los actuales voluntarios de la empresa)
  - Evaluación del programa.

**Público destinatario:**

Alumnos de la Universidad Empresarial Siglo 21 que se inscriban en la materia IDES (Introducción al Desarrollo del Espíritu Solidario) en el primer semestre del año 2007 y empleados de la empresa de todas las áreas que aún no forman parte del grupo de voluntarios.

**Tiempo:**

El programa comenzará a desarrollarse en el mes de Marzo del año 2007. Durante este periodo se llevarán a cabo los contactos con la Universidad y las reuniones con los empleados que estén interesados en participar. En el mes de Abril se realizarán las capacitaciones e incorporaciones de los nuevos voluntarios a las actividades. Cabe destacar en este punto que el contacto con la UE, se llevará a cabo nuevamente en el mes de Agosto del mismo año, que es cuando comienza la inscripción de los alumnos al segundo semestre.

Aquí la empresa tomará contacto nuevamente con Raúl Burgos para invitarlos a participar del programa. El contacto con los empleados de la empresa para invitarlos a participar de las actividades, se llevará a cabo constantemente para mantenerlos informados sobre todas las novedades que surjan. Si a lo largo del semestre, algún empleado quiere formar parte del grupo de voluntarios, no será necesario realizar una reunión, para cada persona que se suma al equipo, en este caso, serán los encargados del proyecto quienes en forma conjunta con los voluntarios capacitarán al nuevo integrante.



**AGUAS CORDOBESAS**

**Costos:**

- Hojas y cartuchos para la impresión del informe a Raúl Burgo (gasto cubierto en el primer programa)
- Compra de Carpeta. \$2.0

- Envío de la carpeta por mensajería. \$9

**TOTAL: \$ 11**

**Medidas de control:**

Se evaluará el éxito del programa de acuerdo a la cantidad de voluntarios que se sumen a las actividades. Para ello, se llevará a cabo un relevamiento en el mes de Julio y luego en Diciembre del año 2007.



**PROGRAMA 4: “Actuar es comunicar y  
comunicar es concientizar”**

**Objetivo del programa:**

Incrementar la calidad de la información que reciben los alumnos que participan de las actividades de concientización.

**Objetivos específicos:**

- Incrementar la participación de los alumnos en las actividades.
- Lograr la apertura de nuevos medios de información.
- Reformar los actuales canales de comunicación.
- Lograr un feedback permanente entre los alumnos y los guías en la actividad.
- Incorporar a la labor al nuevo Staff de voluntarios.
  - Incrementar la comunicación entre los voluntarios que participan de las actividades.
- Mejorar la comunicación de la empresa con la comunidad educativa.

**Fundamentación del programa:**

Este programa surge a partir de la detección en las entrevistas a los alumnos, que la mayoría de ellos no recuerdan los temas que se tratan en las actividades. Esto se notó sobre todo en los alumnos que participaron de las visitas a la planta, los cuales, no saben explicar el proceso de potabilización. Además en el análisis de la información obtenida de los voluntarios, la mayoría de ellos, afirman o concluyen en que los alumnos aún no están concientizados. Tienen conocimiento sobre la escasez del recurso hídrico pero en las actividades diarias todavía no llevan a la práctica las recomendaciones tendientes al cuidado del agua.

El objetivo de este programa consiste básicamente en reelaborar la información que brindan los guías a los alumnos, incorporando imágenes y actividades, de forma tal que la actividad se vuelva más didáctica y genere interacción entre los participantes. Es decir que el objetivo no es aumentar la cantidad de la información sino mejorar la calidad de la misma para que llame más la atención y despierte el interés de los alumnos.

Es por eso que mediante este programa y con la mejora de las herramientas de comunicación, queremos lograr mayor atención y participación por parte de los alumnos pero no solo durante la actividad. Esperamos despertar también en ellos un interés que permanezca aún después de la charla con el fin de que se sientan atraídos en visitar la página Web de la empresa en

donde podrán encontrar toda la información referente al agua y sus cuidados, además de poder ver el proceso de potabilización con más profundidad.



**AGUAS CORDOBESAS**

### **Descripción del programa:**

El programa consistirá en la implementación de un tríptico que se hará entrega en las visitas a la planta y se sumará al librito “Conocer el agua” del cual hace entrega la empresa al final de esta actividad.

El folleto contendrá en forma detallada los pasos del proceso de potabilización, que será entregado a los alumnos al inicio del recorrido para que ellos puedan ir visualizando con más claridad cada etapa. Una de las características que presentará el folleto, es que no contendrá demasiada información escrita, será una herramienta básicamente visual y de poca lectura para no generar distracción mediante el recorrido.

El objetivo es que los alumnos cuenten con una ayuda memoria que sea básicamente visual. En el folleto se incluirá además la página Web de la empresa para que todos aquellos alumnos que quieran profundizar en la descripción del proceso de potabilización y en otros temas relacionados al agua, puedan visitarla. También se brindará información sobre como los alumnos pueden contactarse con voluntarios de la empresa ante cualquier duda o consulta. Se trata de incrementar una herramienta nueva que haga que la charla se torne aún más didáctica.

Finalizada esta actividad, los voluntarios que participaron como guías, tomarán contacto con los voluntarios encargados de dar las charlas en los colegios ya que serán estos los que evaluarán a los alumnos que asistieron a la planta.

Para ello, Marcela Dávila y Jorge castellanos, informarán a los voluntarios sobre esta nueva medida de evaluación.

Los alumnos que participan de las visitas a la planta son luego los que reciben las charlas en los colegios, es por eso que serán los mismos voluntarios quienes se encarguen de evaluar a los alumnos y luego informar sobre los resultados. Como la evaluación se llevará a cabo dentro del espacio que la Institución brinda para las charlas, es importante que esta no sea demasiado extensa y se lleve a cabo al principio, a modo de introducción y de repaso. Es decir que la evaluación además de ver el nivel de recordación de los alumnos o las fallas en la comunicación sirve también como un medio de repaso. Aquí los voluntarios contarán con una encuesta, que indagará sobre los principales temas a repasar y servirá para no desviarse del objetivo de evaluación. Los resultados, luego de ser tabulados, serán presentados y discutidos en las reuniones bimestrales.

Otro punto a tener en cuenta en este programa para su evaluación es la importancia y necesidad de que los voluntarios que están a cargo de las charlas en los colegios ya hayan recibido la capacitación pedagógica para que de esta forma puedan ser evaluados todos los cursos que

asistan a la visita en la planta.

Por otra parte en las charlas en los colegios, los voluntarios hacen entrega de una carta que describe las consecuencias que sufriremos en el futuro si no hacemos buen uso del agua. En este punto, se buscará modificar la presentación de la información para mejorar la misma, entregando un original y una copia de la carta en un sobre, con el objetivo de que ellos, hagan entrega de la copia a algún amigo, familiar o conocido que consideren, es la persona indicada para recibir el mensaje.



**AGUAS CORDOBESAS**

**Acciones:**

- Diseño de los trípticos.
- Impresión de los trípticos.
- Elaboración de la encuesta.
- Impresión de las encuestas.
- Impresión de las cartas y copias de las mismas.
- Compra de los sobres.
- Comunicación con los voluntarios encargados de las charlas en los colegios sobre la nueva evaluación a los alumnos.
- Evaluación del programa.

**Público destinatario:**

Alumnos que participarán de las charlas de concientización que se dan en la visita a la planta Suquia.

**Tiempo:**

Comenzará a desarrollarse en el mes de Abril, después de que los voluntarios hayan recibido las charlas pedagógicas a fin de que la evaluación se de en forma completa en todos los cursos que participaron de las visitas a la planta.

**Costos:**

- Diseño de los trípticos. \$ 200
- Impresión de los trípticos, Full color, papel ilustración, impreso de los dos lados, tamaño hoja A4 y dos pliegues, 3000 unidades \$ 800.

- 2 resma. \$ 24
- Cartucho: 1 negro \$ 67, 1 color \$ 78.
- Sobres de 23cm x 11cm, 500 unidades \$ 42

**TOTAL: \$ 1.211**

Medidas de Control:

El éxito del programa se medirá a través del grado de recordación de los temas que se trataron y de la información brindada en la actividad. En la evaluación se verá si los alumnos han comprendido el mensaje, si han prestado atención y si lo han retenido.

También se buscará conocer actitudes y motivaciones de los jóvenes que nos permitan conocerlos mejor y segmentarlos con mayor precisión para futuras acciones.

La evaluación será llevada a cabo por los voluntarios. Una vez que los alumnos participan de la visita a la planta, asisten luego a la charla que la empresa les brinda y ahí es



**AGUAS CORDOBESAS**

donde los voluntarios indagarán sobre los temas que se vieron en la primera actividad para ver el grado de información que han receptado y que recuerdan los alumnos. Para ello se elaborará una encuesta con preguntas abiertas y cerradas con la que contarán los voluntarios para saber cuales son los temas en los que van a indagar de forma breve.



AGUAS CORDOBESAS

### Encuesta para la evaluación de las visitas a la planta

Escuela:

Curso:

Docente:

Fecha:

1)- Ordenar los pasos del proceso de potabilización:

- Desodorización por carbono activado.
- Clarificación por decantadores autolimpiantes.
- Captación y desbastado inicial.
- Tratamiento de barros.
- Desinfección final y nivelación de acidez.
- Depósitos de reserva.
- Predesinfección por ozono.
- Filtración final y nivelación de acidez.

2)- La planta potabilizadora Suquía abastece a:

- El 70% de la ciudad de Córdoba.
- El 30% de la ciudad de Córdoba.

3)- De todos los elementos ¿cuál no forma parte del proceso de potabilización?

- Ozono
- Carbón Activado
- Azufre
- Agua de cal
- Cloro

4)- ¿Que le pareció la visita a la planta?

- Excelente
- Muy buena
- Buena



**AGUAS CORDOBESAS**

Regular  
Mala

5)- ¿ Que le pareció el material informativo que recibió?

Excelente  
Muy bueno  
Bueno  
Regular  
Malo

6)- Unir las etapa del proceso que correspondan con la tecnología implementada.

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| 1- Captación y desbastado inicial.                | Pulsators.                   |
| 2- Ozono  | Filtros de arena.            |
| 3- Clarificación por decantadores autolimpiantes. | Rejas finas y gruesas.       |
| 4- Filtración final y nivelación de acidez        | Oxigeno y energía eléctrica. |

7)- ¿Que cambiaría o modificaría de la visita a la planta?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8)- ¿Y que cambiaría o modificaría del material informativo que recibió?

.....  
.....  
.....  
.....



**AGUAS CORDOBESAS**

**PROGRAMA 5:**  
“Divertite aprendiendo con nosotros”

Objetivo del programa:

Ampliar el número de visitas a la página de Internet de Aguas Cordobesas.

**Objetivos específicos:**

- Difundir a través de diferentes medios escritos y orales, la página de Internet.
- Incorporar nuevas herramientas de comunicación.
- Modificar las canales de comunicación existentes.
- Ampliar el público destinatario.

**Fundamentación del programa:**

Ya en programas anteriores, hablábamos de la necesidad de ampliar la publicación de sitio Web con el que cuenta Aguas Cordobesas. Por eso en cada actividad que realiza la empresa, los voluntarios se encargan de comunicar o recordar a los alumnos la dirección de la página así como también esta es publicada en la folletería de la cual se hace uso.

En este caso sin desviarnos del objetivo, que es ampliar el número de visitas a la página, queremos también ampliar el público destinatario. Con el fin de que el sitio sea visitado por los alumnos que participan de las actividades y por otros estudiantes o docentes que estén interesados en el tema. Es por eso que en este programa queremos que los clientes de Aguas Cordobesas y en ella todos los docentes y alumnos sepan que cuentan con un espacio brindado por la empresa como medio de consulta para las actividades académicas. Si bien es difícil llegar a todos con las actividades de concientización, buscamos la forma de poder llegar a todos a través de este medio ya que en la página se cuenta con un lugar didáctico, llamado “Aula Virtual” que cumple con las mismas funciones que las actividades, informar, comunicar, educar y concientizar.

## **Descripción del programa:**

El programa se enfocará en dos actividades:

Por un lado se incorporará a la factura de Aguas Cordobesas un espacio dirigido a los clientes de la empresa, especialmente estudiantes y docentes.

Las características del espacio son que contendrá colores en la gama de los azules y tendrá la presencia de dos personajes, que son los mismos que figuran en el sitio Web y en el libro del cual hace entrega la empresa en las actividades. El objetivo es seguir una misma lógica de comunicación para que los dibujos sean identificados y asociados a la publicidad que ya lleva realizando la empresa.

El espacio contendrá recomendaciones para el cuidado del agua que irán variando todos los meses. También se recomendará visitar la página Web de la empresa en donde se



## **AGUAS CORDOBESAS**

encuentran diferentes secciones, entre ellas: “Aula Virtual”, enlaces a otros sitios Web y secciones con información detallada sobre el proceso de potabilización y sobre las plantas potabilizadoras.

Las medidas del espacio serán de 10 cm. de ancho por 20 cm. de largo.

Aquí cabe destacar que la empresa ya cuenta con un espacio en la factura llamado “Mensajes de su interés” donde se recomienda sobre el cuidado del agua pero el mismo se encuentra en letras muy pequeñas y en negro. Por otro lado en el dorso de la factura se encuentra la página de Internet de la empresa pero su uso solo se recomienda para los casos en que se quiera efectuar el pago de la factura por este medio.

El objetivo es que la gente sepa que en la página Web, además de poder efectuar el pago de su factura cuenta con un espacio de gran utilidad para que los chicos puedan informarse y actualizarse sobre temas relacionados al agua.

Por otro lado, en el área atención al cliente, Aguas Cordobesas cuenta con un servicio telefónico en donde los clientes pueden contactarse con la empresa para reclamos, consultas o sugerencias.

Aquí se hará uso también de este medio para difundir la página de Internet. En el que se incorporará al speech (discurso) original grabado en las llamadas al 4777300 o al 0800-800-AGUA (2482) un breve mensaje, recomendando visitar el sitio Web de la empresa.

Además de estas implementaciones en la publicación del sitio web, no olvidemos que en programas anteriores también se hace uso de medios de comunicación donde se da a conocer el sitio.

## **Acciones:**

- Selección de la información para la boleta.
- Diseño de la nueva sección en la boleta.

- Impresión del folleto.
- Grabación del nuevo speech telefónico.

**Público destinatario:**

Clientes de la empresa Aguas Cordobesas.

**Tiempo:**

Comenzará a desarrollarse en el mes de Mayo y ambas actividades se implementarán en la primera semana del mes de Julio tanto las nuevas boletas como el nuevo speech. Se llevarán a cabo hasta el mes de Diciembre, donde su continuidad, dependerá de los resultados obtenidos.

**Costos:**



**AGUAS CORDOBESAS**

- Diseño de los folletos. \$ 50
- Impresión de los folletos, un solo color, papel obra, impreso un solo lado, tamaño 10 cm x 18 cm, por 500 mil unidades \$ 3.800
- Grabación del nuevo speech telefónico. \$ 100

**TOTAL: \$ 3950**

**Evaluación:**

El éxito del programa se medirá a través del contador de visitas con el que cuenta la página Web de Aguas Cordobesas que permitirá ver diariamente la cantidad de personas que ingresan al sitio.



**AGUAS CORDOBESAS**

**Formato de la boleta original, Frente:**

Mensaje donde se recomienda cuidar el agua.



**AGUAS CORDOBESAS**

**Formato de la boleta original, Dorso:**

Sector donde se encuentra la página de Internet para atención al cliente y pago de factura.



**AGUAS CORDOBESAS**

**Speech original de las llamadas en Atención al cliente**

*“Gracias por comunicarse al servicio telefónico de Aguas Cordobesas le recordamos que para realizar consultas o reclamos deberá contar con su factura. Si desea realizar un pago telefónico por favor digite uno sino aguarde y será atendido....”*

Su llamado está siendo transferido, en momentos será atendido por un representante comercial, muchas gracias.”

**Nuevo speech donde se recomienda visitar el sitio web de la empresa.**

*“Gracias por comunicarse al servicio telefónico de Aguas Cordobesas le recordamos que puede visitar nuestra página de Internet al triple w . aguas cordobesas . com . ar y que para realizar consultas o reclamos deberá contar con su factura. Si desea realizar un pago telefónico por favor digite uno sino aguarde y será atendido ....*

Su llamado está siendo transferido, en momentos será atendido por un representante comercial, muchas gracias.”



**3.3 – Cronograma estimativo de actividades:**



**AGUAS CORDOBESAS**

**3.4 – Presupuesto:**



**AGUAS CORDOBESAS**

**Cashflow:**



**AGUAS CORDOBESAS**

**Reflexiones finales:**

En este último período las actividades de Responsabilidad Social se han convertido para las empresas en una herramienta estratégica sobre todo para las que hacen uso de ellas como instrumento de marketing.

Para otras son más que una herramienta de marketing o pura filantropía y aunque inesperable surgen las empresas que prefieren llevarlas a cabo con un perfil más bajo, lo que las convierte en una actividad social más que comercial, tal como debería ser.

Nuestro caso se aproxima más al segundo con una política muy particular y es no comunicar a la comunidad en general para no caer en publicidad.

Sin embargo, existen ciertas actividades que requieren de la participación de todos y del ejemplo de algunos. El cuidado de un recurso como es el agua es un tema que nos compete a todos y como tal nos convierte en responsables a todos. Es por eso que más allá de una política

establecida hay ciertas barreras o ciertos límites que se deben pasar por alto cuando se trata de asuntos de interés público.

Entiendo que sin entrar en una difusión se puede lograr a través de ciertas actividades comunicar lo que nos es de interés y aquí es donde vuelvo a citar que “actuar es comunicar y comunicar es concientizar”.

Siempre respetando la política de la empresa de no comunicar externamente las actividades de responsabilidad social que se llevan a cabo, he pretendido a través del desarrollo de diferentes programas involucrar en cierta forma a todos. Comunicando sin discursos pero sí con hechos es que se puede lograr que todos participen.

El objetivo fue dar soluciones, a través de pequeñas tareas que sean factibles de llevarse a cabo. Lo que más requiere una organización son soluciones de rápida aplicación que no demanden mucho tiempo ni dinero. Son más factibles pequeñas acciones que sumen, no existe un solo camino que nos lleve a nuestro destino como tampoco una única solución.

Como sabemos, a pesar del limitado número de voluntarios con el que se cuenta en la empresa las ganas de seguir creciendo está reflejada en cada uno de ellos, lo que hace que las actividades sean aún más factibles.

### 4- Bibliografía:

- . ACOSTA HOYOS, L. Eduardo (1995). *Guía práctica para la investigación y redacción de informes*. 8va. ed., Bs. As., Ed. Paidós Educador.
- . ANDER-EGG, Ezequiel (2002). *Introducción a la Planificación*. 9na. Ed., Bs.As., Ed. Humanitas.
- . ANDER-EGG, Ezequiel (1983). *Técnicas de Investigación Social*. Bs.As., Ed. Humanitas.
- . BON, Stella María (1983). *Metodología de estudio*. Curso práctico. Bs.As., Ed. Albatros.
- . BONILLA GUTIERREZ, Carlos (1998). *La Comunicación*. Función básica de las Relaciones Públicas. México, Ed, Trillas.
- . CANTARELLI, J. y OTROS (2004). *Responsabilidad Social Empresarial, miradas Argentinas*. Ed. Educc, Cba.
- . CAPRIOTTI, Paul (1998). *La imagen de empresa*. Estrategias para una comunicación integrada. Consejo Superior de Relaciones Públicas de España.
- . Centro de Estudios Públicos de Córdoba (CEP) 1999. *Claves para una agenda social en Córdoba*. Ed. Konrad.
- . Comisión de las Comunidades Europeas (2001). *Libro verde*. Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las empresas. Bruselas.
- . COSTA, Joan (1999). *La Comunicación en acción, Informe sobre la nueva cultura de la gestión*. Bs.As., Ed. Paidós.
- . CUTLIP, Scott y CENTER, A. (2001). *RRPP eficaces*. Clásicos de las RRPP. Barcelona, Ed. Gestión 2000 S.A.
- . D. ANCONA, M. Ángeles (1999). *Metodología cuantitativa, estrategias y técnicas de investigación social*. 2da. ed., Barcelona, Ed. Síntesis Sociológica S.A.
- . DALMAGRO, M. Cristina (2000). *Cuando de textos científicos se trata*. Guía práctica para la comunicación de los resultados de una investigación en ciencias sociales. Bs. As., Ed, Comunicarte.
- . DEL SOLAR, Francisco, J. (1994). *La ciencia de las Relaciones Públicas*. Revista internacional de Relaciones Públicas. Madrid, n° 111.
- . DIRECCIÓN PROVINCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO (DIPAS) 2000. Informe sobre el recorrido del Río Suquía en la ciudad de Córdoba.
- . ECO, Humberto (1998). *Cómo hacer una tesis*. Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura. Bs. As., Ed. Gedisa.
- . ENKERLIN, Ernesto (1997). *Ciencia Ambiental y Desarrollo Sostenible*. México, Ed. Thomson.
- . ESCRIBANO, Adrián (2002). *Introducción al proceso de investigación en Cs. Sociales*. Bs. As., Ed. Copiar.
- . FLORES BAO, Fancisco (1981). *RRPP, Ciencia de la integración humana*. Lima, Ed. Desa Miraflores.
- . GOLDHABER, Gerald M.(1990). *Comunicación organizacional*. México, Ed. Diana.

- . La Nación. Córdoba. 3/02.
- . La Voz del Interior. Córdoba. 7/03.

- . MAXWELL, Joseph A. (1996). *Qualitative research design*. An interactive approach. (tr. De M. Luisa Graffigna).
- . PEREIRA PARODI, Julio C. (1996). *Las Relaciones Publicas en el mundo actual*. Cba. Ed. Copiar
- . Publicación interna Aguas Cordobesas (2003). Rev. *Canales*. Cba., nº 12 Mayo, nº 13 Sept., nº 14 Dic.
- . ROSALES AVOLIÓ, Cecilia (1997). *La Responsabilidad Social de las organizaciones*. El balance social. 2da. ed. Cba.
- . SABINO, Carlos (1996). *El proceso de investigación*. Bs.As., Ed. Luman Humanitas.
- . SAMPIERI y OTROS (1998). *Metodología de la investigación*. 2da. Ed. México, Ed., Mac Grawhill.
- . SCRIBANO, Adrián (2002). *Introducción al proceso de investigación en Ciencias Sociales*. Bs. As., Ed. Copiar.
- . Universidad Nacional de Córdoba (UNC) 2002. *Metodología de la investigación aplicada*. Prof. Isabel Ortúzar. Cba.

## **Sitios Web**

- . [www.aguascordobesas.com.ar](http://www.aguascordobesas.com.ar)
- . [www.iarse.com.ar](http://www.iarse.com.ar)
- . [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- . [www.revistafuturos.info](http://www.revistafuturos.info)
- . [www.cbagov.com.ar](http://www.cbagov.com.ar)
- . [www.buscarportal.com](http://www.buscarportal.com)
- . [www.cofes.org.ar](http://www.cofes.org.ar)
- . [www.eco-sitio.com.ar](http://www.eco-sitio.com.ar)
- . [www.cecod.net](http://www.cecod.net)

Entrevista a: Jorge Castellanos.

Área: Recursos Humanos y encargado del Área Responsabilidad Social Empresarial.

*1- Cuénteme que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.*

*Digamos son acciones básicamente solidarias que realiza la organización por encima de su obligación contractual y realizado de un modo de bajo perfil, es decir sin difusión masiva por que no queremos perder lo genuino de la acción, entonces internamente hay una difusión pero hasta ahí llegamos nosotros. Es decir una acción solidaria por encima del contrato y con difusión muy baja.*

*2- Cuénteme sobre los objetivos que tienen en el área de Responsabilidad Social.*

*Te cuento que en general los objetivos para este año dentro de la gestión Responsabilidad Social Empresarial son: primero llegar a un 35% de la dotación como voluntarios. Hasta hace un*

*mes atrás estábamos en un 32% de la dotación, éramos 140 y tenemos que llegar a 163 o 64 para llegar al 35% y lograr que ese 35% de la dotación participe en proyectos pre-voluntariados, no sólo decir soy voluntario sino también participar, para eso estamos nosotros para tratar de invitar a los voluntarios, digamos motivarlos para que participen.*

*3- ¿Ustedes utilizan algún medio de motivación para que los voluntarios constantemente se adhieran?*

*El voluntario llena una ficha de adhesión donde ahí pone cuales son sus inquietudes, entonces tratamos de ver eso también porque si a lo mejor un voluntario te pone , “No, yo sólo quiero aportar dinero o en especies” quiere decir que es un voluntario, digamos un tanto frío si se quiere a la hora de participar, pero la gran mayoría dice “No, yo quiero trabajar aportando mis conocimientos profesionales, aportando trabajo recreativo, cultural etc.” , entonces nos fijamos en parte en eso pero también los invitamos en general para todo proyecto si el voluntario no ha participado, lo invitamos igual para lo que sea porque siempre viste por ahí tienen ganas de engancharse en algo nuevo y participar. El otro objetivo es, bueno ahí tenemos que disponer de voluntarios viejos del año 2004 para atrás y voluntarios nuevos del 2005 o sea un objetivo es que participen los voluntarios viejos del 2004 para atrás en un 90% y los nuevos del 2005 que un 50% participe.*

*Y en lo que es básicamente los proyectos, entre los fuertes, este de concientización y visitas a la planta, nosotros queremos llegar a 8.000 beneficiarios externos, es decir llegar a 8000 personas con estas charlas y con las visitas, ahora estamos alrededor de 5000 y lo que resta del año nuestro objetivo es llegar a 8000 alumnos de la comunidad educativa.*

*4- Hablando del tema de las charlas y las visitas ¿esas son las únicas actividades que ustedes desarrollan para concientizar?*

*Si, para concientizar fuertemente es la visita a la planta y la charla en la escuela o sea primero la escuela viene a la planta y después vamos nosotros a la escuela para cerrar con una gestión medio ambiental orientada a los chicos.*

*5- Cuénteme como están organizadas o como se dividen las áreas dentro de lo que es Responsabilidad Social.*

*Lo que es Responsabilidad Social Empresarial, digamos lo manejo personalmente, me dedico Full Time a eso. Mi puesto es eso, entonces, lo que yo hago es centralizar todos los proyectos, coordinar todas las acciones pero me apoyo en el voluntariado que es como si fuera un liderazgo transversal, yo recurro a ellos para que entre todos hagamos de esta gestión algo bueno y avancemos, digamos, yo sólo no podría es decir, como estructura formal lo único que hay es este puesto de Responsabilidad Social que lo lidero yo y apoyado por todos los voluntarios que son los que básicamente hacen la tarea fuerte. Estamos en una tarea también de maduración por que por ahí el voluntario te dice “Yo me anoté llamame cuando haya...” pero*

*después te dice “Eh vos no me llamaste” entonces queremos dar un pasito más y que el voluntario este más atento, este generando cosas tenga iniciativa sea más pro-activo ese es el paso que estamos dando.*

*Dentro de Responsabilidad Social trabajamos con esta división por área que es la que establece esta entidad brasilera que es el Ethos, un poco el ente rector en Sudamérica en lo que es Responsabilidad Social Empresarial y ellos dividen las acciones, creo que son 7 públicos: comunidad, público interno, medio ambiente etc. y dentro de esas áreas nosotros vamos ahí insertando los proyectos o sea la desagregación sería las áreas que son dictadas por la Ethos después estarían los programas, los proyectos y las acciones.*

*6- Y de todas las áreas ¿hay alguna que se trabaje con más prioridad que otra?*

*Estamos fuertes en lo que es medio ambiente con estas dos acciones como proyectos propios es decir, estamos preocupados por el tema del agua y la acción solidaria que hacemos es ésta, la visita guiada a la planta y las visitas a las escuelas, después hay muchos otros proyectos pero lo que estamos tratando de hacer que lo vamos a ir consolidando de a poco es estableciendo alianzas con ONG que tengan prestigio, trayectoria y sobre todo sostenibilidad en el tiempo, entonces la idea es hacer alianzas con ellos y meternos dentro de esas ONG y trabajar con ellos en los proyectos que ellos tienen, por ejemplo ahora estamos trabajando mucho con Cáritas, entonces nos metemos dentro de Cáritas con nuestro voluntariado y cubrimos la mayor cantidad de necesidades que tengan en este caso por ejemplo el proyecto de caritas que son los jardines maternos que son como 50 jardines en zonas muy pobres, periféricas donde no hay ni maestras jardineras por que son lugares donde no se accede por un problema de seguridad, nosotros ahí tenemos 10 voluntarias nuestras trabajando que van a contener a los chicos, a hacerles recreación etc.*

*Nos ha parecido la forma más eficaz de ayudar, digamos establecer alianzas con gente que sabe del tema y no por ahí salir nosotros solos a hacer acciones aisladas que no tienen tanta eficacia ni permanencia en el tiempo.*

*7- Coménteme de que forma comunican externamente las actividades a la sociedad.*

*Eso es una política de empresa que se ha asumido de esta forma, es cierto que hay distintas posturas, hay muchas empresas que piensan “Si estoy haciendo algo bueno lo quiero mostrar, quiero que la gente se entere, que se sume”. La comunicación nuestra llega por publicidad en el medio interno nuestro que es la revista Canales o en cartelera de Recursos Humanos y así por ahí nos quedamos cortos de tiempo respecto a lo que estamos haciendo, pero en lo personal yo estoy de acuerdo en el bajo perfil, prefiero por ahí el boca a boca que se va generando por ahí sobre todo en las escuelas por los chicos.*

*8- ¿Y cómo es la comunicación con las escuelas?*

*Bueno de dos formas, tenemos muchas dudas en la escuelas sobre todo 4to. 5to. y 6to. año que tienen en su currícula el tema del agua, entonces quieren visitar la planta, entonces ahí nos llaman ellos, muchas otras veces cuando tenemos margen por que por ahí la demanda nos cubre un poco, nosotros salimos a ofrecer las visitas y sobre todo a las escuelas carenciadas, salimos nosotros a ofrecer las charlas. Por ahí las visitas a la planta son más para 4to. 5to. y 6to. por más seguridad y para no exponer a chicos más chicos, entonces en ese universo salimos nosotros a ofrecer la charla pero es un ida y vuelta. Y te quería comentar de otro programita que me había olvidado, tenemos un programita de pasantía para chicos discapacitados incorporamos a chicos que tengan discapacidades motrices e intelectuales de grado moderado para que tengan una experiencia laboral de seis meses, en eso estamos trabajando con la Dirección de Discapacidad de la Municipalidad, ellos tienen un padrón entonces nosotros nos ponemos un poco en las manos de ellos para que nos sugieran la persona indicada por que por ahí uno esta tan entusiasmado con este programa y salimos a buscar chicos y uno piensa que tiene que tener la mayor discapacidad que sea pobre o que este en la peor situación, pero también tenemos que tener en cuenta que no estamos preparado para eso o sea el edificio esta preparado para discapacitados pero nosotros no, por ejemplo para trabajar con una persona ciega o con discapacidad motriz completa, no estamos preparados nos tenemos que capacitar primero nosotros entonces vamos de a poco empezamos por ahí con chicos que están en sillas de rueda pero que no tengan la capacidad intelectual, son chicos que hay que contenerlos. Pero hasta ahora da resultado.*

9- Cuénteme sobre la evaluación de estas actividades.

*Cada acción de SER al final implica una evaluación de la entidad que recibió la acción nuestra, una “Encuesta de Satisfacción de Comunidad”, la llamamos y la “Encuesta de Satisfacción del Voluntario”. Normalmente nos pasa que la comunidad esta tan satisfecha que el voluntario pone exigencias, hay muchos que llenan la encuesta de un modo exigente o mezquino y te dicen yo quiero que haya un espacio de mejora y la comunidad está tan feliz con esto de que salimos y que es desinteresado, que no hay marketing, que se le pone muchas ganas, muchas pilas entonces siempre las encuestas de la comunidad hablan del 95% para arriba de satisfacción y los voluntarios siempre un punto menos.*

10- Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.

Es muy buena la pregunta por que cuando vamos a escuelas con chicos del nivel medio para arriba es impresionante el grado de estimulación que tienen, como participan, como preguntan, prácticamente no te dejan dar la charla por que quieren hablar ellos, una cosa que tenés que manejarlo muy bien par tener que dar la charla. Los chicos del nivel medio-bajo, es un nivel entre timidez, parece como si estuviese en dos países distintos, es una mezcla de respeto, de miedo, de sumisión que te cuesta hasta percibir si les está llegando a los chicos la información , hoy nos paso por ejemplo mucho silencio y vos les ves las caritas y no se terminan de enganchar.

Con los sectores carenciados nos pasa que están contentísimos de que vallamos pero lo que queremos lograr es que el chico lo explique en la casa a su vez.

*11- Los chicos que participaron de las actividades, ¿tienen alguna forma de comunicarse con ustedes para presentar algún proyecto o realizar otras actividades?*

*En eso no tenemos nada armado como estructura o proyecto digamos, estamos abiertos siempre con los docentes y es muy enriquecedor lo que te dicen, no lo tenemos como una vía formalizada por ahí yo les digo a los voluntarios que somos 140 que tenemos que estar pensando cosas y que se generen ideas para poder enriquecer esto.*

*12- ¿Cuáles son las preguntas más frecuentes que hacen los chicos?*

*Lo que pasa es que la participación de los chicos son dos cosas, por un lado te enriquecen con datos técnicos por que muchos están en el tema y por otro lado las vivencias personales, entonces los chicos de nivel medio para arriba, tienen un sin números de anécdotas que “Con mi abuela cuándo me fui de vacaciones...” que “Cuando mi papá lava el auto...” y en los chicos de nivel bajo eso no existe por que no tienen tanto para contar y por ahí también tienen tantas dificultades encima, que vos les hablas de cómo valorizar el agua y quizás ellos están pensando en que comer ¿no?*

*13- Que apreciación tiene sobre el tema de los medidores.*

*Creo que es vital, que es absolutamente imprescindible al ser un régimen medible por una cuestión de justicia, de lógica para sacar el régimen tarifario que viene del año 64 con Obras Sanitarias de la Nación de la época en la cual se fomentaba el uso del derroche del agua para superar cuestiones de epidemias, de enfermedades y los tiempos cambiaron totalmente, hoy por hoy tenemos que cuidar el agua como un tesoro, las cosas han cambiado pero el régimen sigue siendo el mismo vos fijate que estamos tan lejos de lo que las Naciones Unidas te dicen, que son 50 litros de agua por día y nosotros acá en Córdoba estamos en los 350 litros de consumo de agua por día, entonces no les importa nada.*

*Una de las vías es la información y la educación pero también en la parte económica habría que penalizar los consumos elevados eso esta claro, que la gente sepa que tiene el agua para usarla de acuerdo a las necesidades pero no para derrocharla.*

Entrevista a: Marcela Dávila.

Área: Relaciones Institucionales y encargada de las actividades junto con Jorge Castellanos.

*1- Cuénteme que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.*

*Es muy teórico mi concepto, acordamos que para Aguas Cordobesas Responsabilidad Social Empresarial es todo lo que hace la empresa más allá del cumplimiento de las leyes o de la legislación existente, es aquello que hace más allá de sus obligaciones para beneficiar a la comunidad en la que la empresa está inserta, esa es nuestra definición básica. Ahora que le aportamos en particular por tener un programa propio y por haber desarrollado nuestra propia teoría o nuestra propia forma de abordar la responsabilidad social, entendemos que no se trata de filantropía y no se trata de un simple aporte económico sino que lo que tenemos para aportar a nuestra comunidad está más allá de esto que se resuelve depositando dinero sino que entendemos que el aporte tiene que ver con el trabajo pro-activo de nuestra propia comunidad de trabajo sobre la comunidad en donde esta inserta, esa es la particularidad que entendemos nosotros como Responsabilidad Social Empresaria.*

*2- Cuénteme sobre la organización o estructuración del área de Responsabilidad Social.*

*Algo que no es muy usual todavía o no es muy masivo, pero que es un punto distintivo de Aguas Cordobesa es que ha destinado recursos propios a tener un área que se encargue de la gestión de un programa de Responsabilidad Empresaria, entonces por naturaleza esta función cae en la gerencia de Recursos Humanos donde tiene a su cargo el área de Responsabilidad Social Empresaria. A nivel de estructura, tiene un jefe de desarrollo interno o sea que está expresado en su mismo título como una forma de asumir en lo formal y que esto tiene su lugar en el organigrama de la empresa, hay un líder de proyectos exclusivo que es el señor Jorge Castellanos y esto funciona gracias a que paralelamente a la propuesta o al concurso de proyectos de Responsabilidad Social, existe un cuerpo de voluntariados con lo cual vos puedes decir que a la vez el programa está en un lugar concreto del organigrama y a la vez está en todos por que el cuerpo de voluntarios esta compuesto por personal de la empresa en sus distintas áreas.*

*3- Y con respecto a la división del área de Responsabilidad Social que me puede decir.*

*Son como áreas de interés o donde focalizamos nuestras acciones, cuando comenzamos con nuestro programa de Responsabilidad Social sabíamos que podíamos dedicarnos con mayor eficiencia a las áreas que conocíamos o a las áreas que realmente abarcaban nuestro interés, por eso se planteó inicialmente que iban a estar en el marco de nuestras acciones todo aquello que tuviera que ver con el desarrollo de la comunidad , lo que tuviera que ver con el abastecimiento de agua potable a sectores carenciados y el cuidado del medio ambiente, digamos nuestras tres áreas prioritarias. Con el correr del tiempo y como este sector se va especializando y está estudiando permanentemente donde podemos generar más beneficios y es un trabajo conjunto con el grupo Pro Ética de la Universidad Católica, se asumió una especie de distinción*

*de áreas o de aspectos o públicos, donde se asumió como propio lo que establece Pro Ética como públicos para las acciones de Responsabilidad Social Empresaria que son siete: valores y principios, comunidad, consumidores, público interno, medio ambiente, proveedores y Gobierno.*

*4- ¿Alguno de los públicos tiene más prioridad?*

*En lo conceptual no, en la práctica no conozco si hay algún área donde tengamos mayor cantidad de acciones o mayor cantidad de voluntarios eso se puede observar con los datos estadísticos pero en la teoría, digamos en lo conceptual merecen la misma importancia o la importancia que le compete a cada público.*

*5- Coménteme sobre los objetivos en el área medio ambiente.*

*Los objetivos tienen que ver, el básico y principal, con el de participar de un modo sustentable en nuestra actividad. Nuestra actividad está muy asociada al uso de un recurso natural no solo nosotros hacemos uso de un recurso natural, sino que prestamos un servicio que otros usan, que es el agua y que desde nuestra declaración de visión, entendemos que es esencial para la vida y estamos muy bien compenetrados en lo que es el extremo cuidado entonces, a partir de esta idea de que el agua es lo esencial para la vida y que es un recurso natural, creo que esto se transforma en distintas acciones por ejemplo desde la parte de la producción, ser sustentables en el sentido de los procedimientos que utilizamos para el uso de este recurso, te doy ejemplos nuestra planta potabilizadora en especial la Planta Suquía que requirió una remodelación, se hizo teniendo en cuenta parámetros de reducción de impacto ambiental por eso entre otras cosas esa planta tiene una planta de tratamiento de efluentes que toda industria o planta la debería tener, utilización de químicos no nocivos a la salud, digamos desde la parte de la ingeniería eso esta previsto. Ya en lo que es la prestación digamos un compromiso asumido de difusión para con la comunidad de hábitos conservadores del recurso que se traducen en múltiples acciones: campañas contra el derroche, puntuales, permanentes, digamos de distintos tipos, participación en publicaciones que tienen que ver con lo medio ambiental y con otra filosofía que tiene que ver con el cuidado del recurso y después una acción muy dedicada a los estudiantes primarios, secundarios y universitarios de la ciudad, sobre toda la tecnología aplicada a la potabilización y la necesidad de construir hábitos ciudadanos del cuidado del recurso, concientización.*

*6- Cuénteme sobre las actividades que hacen para concientizar a los estudiantes.*

*Básicamente dos programas el de visitas guiadas a Planta Suquía que fue una vocación bastante temprana de la empresa que es con el objetivo de mostrar cuanto hace falta para potabilizar el agua, que no es un hecho natural de que uno tenga agua potable en la canilla sino, que requiere de un proceso tecnológico importante y costoso y por ese motivo es la idea de base a la que se quiere llegar, a lo valioso de ese producto, ese es uno de los programas y el otro que es más reciente, lo lanzamos el año pasado, se llama “Programa de charlas de concientización sobre el cuidado del recurso”, que ya no es técnico digamos, no pasa por la explicación del*

proceso sino en hacer hincapié en lo que son concretamente los hábitos cotidianos que pueden evitar el derroche, eso también se hace para escuelas primarias y secundarias y las visitas a la planta son más para los últimos años de la primaria, del secundario y tenemos mucha afluencia de estudiantes universitarios.

7- Cuénteme de algún proyecto que tengan y que todavía no se haya puesto en marcha.

Que yo sepa no, pero si por ejemplo y me pareció interesante gracias al aporte de pro-ética que nos ayuda mucho en agudizar nuestra visión sobre cómo podemos hacer las cosas, ellos tienen una forma de medir el impacto o el nivel de responsabilidad social de las empresas, nosotros año a año nos sometemos a esa medición porque nos interesa conocer esos resultados y nos da muy bien en algunos puntos y nos da medio en el aspecto medio ambiental entonces, a partir de ver estos resultados dispusimos un equipo formado por Relaciones Institucionales donde con el líder del programa de Responsabilidad Social Empresarial y el Jefe de Calidad, formamos un Team para avanzar en alguno de estos indicadores, por ejemplo el que hace a la seguridad del consumidor que está dentro de el rubro consumidores y el de educación medio ambiental que está en el rubro de medio ambiente y a partir de ahí implementamos. Esta parte del indicador específica que para poder comenzar a crear conciencia primero se crea adentro entonces lo que diseñamos es un trabajo con todo el público interno a través de distintos medios para hacer una toma de conciencia más profunda y más técnica, yo te acababa de mostrar la revista Canales que tiene una sección nueva que se inaugura gracias a este proyecto que se llama "Calidad del producto" y en algún momento dice como vamos a hacer esta serie, comenzamos por la potabilización y por que es importante conocer la cualidad del agua potable en relación a la salud por eso se llama calidad del producto, luego seguirá transporte, luego instalaciones internas y finalmente terminará con los hábitos de consumo interno. Me parece que esa es una acción alineada a esta formación de conciencia.

8- Es decir el objetivo es informar más y concientizar al público interno.

Si, como difusores o multiplicadores hacia afuera digamos o como el primer paso hacia... , lo que pasa es que en Aguas, en paralelo siempre hay acciones de concientización, no es que se hacen en una secuencia lógica primero esto después esto y después esto, es simultaneo el trabajo que se hace, claro que con el público interno podemos profundizar muchísimo más el "por que" de las cosas.

9- Cuénteme como es la comunicación externa de las actividades.

Acá se abren dos vías digamos, nosotros no comunicamos cosas por que sean de responsabilidad social empresaria, es una decisión institucional no hacer marketing con nuestras acciones de responsabilidad social, si por una cuestión de transparencia, comunicamos a los públicos interesados y a la prensa cuando lo amerita por una cuestión de transparencia, de mostrar que se hace pero con un estilo muy sobrio y a los públicos interesados por que tenemos la idea de que los ejemplos multiplican y esto ha sido algo importante para nosotros por que

*como se destinaron recursos internos a elaborar un programa y a implementarlo hay muchas otras organizaciones que están en vías de ..... , o todavía no han comenzado a hacerlo y que utilizan el ejemplo como forma de implementación con lo cual lo que comunicamos tiene que ver con esto de que el ejemplo multiplica o por una cuestión de transparencia frente a los medios de que hacemos y como. Eso es lo que es específicamente comunicación de Responsabilidad Social Empresarial, ahora como yo te decía al principio nuestra actitud activa frente al cuidado del agua estuvo desde la vocación inicial, no hizo falta que viniera un programa de responsabilidad social para mostrarnos eso, fue al revés, con lo cual las acciones de comunicación sobre la necesidad de evitar el derroche son permanentes desde el principio. ¿Que formas toman?, han habido desde campañas masivas publicitarias a través de los medios de comunicación, de mensajes sobre el cuidado del agua, hasta participar de foros sobre publicación especializada, es decir, en eso nos activamos como referentes en nuestra comunidad local.*

*10- ¿Actualmente se está haciendo publicidad?*

*No, estamos hablando de calidad del producto ahora. Y después hay algo muy interesante pero es un motivo de preocupación en realidad por que por más dedicados o por mucho que invirtamos, no es tan fácil lograr conciencia y en más de una oportunidad hemos aliado a los medios de comunicación, naturalmente ellos tomaron la vocación de hacer eco de este problema, Córdoba es una provincia semiárida en lo que hace a su régimen de lluvias, con lo cual es más acuciante el tema de la concientización. Cada verano, acá se arma el tema de que, empiezan climas secos hasta bien avanzado Enero y Febrero y nosotros observamos en el laboratorio que por el contrario, suben los picos de consumo, entonces que hacemos, que es lo que venimos haciendo los últimos años “Señor Periodista: cada habitante de la ciudad de Córdoba está consumiendo 500 litros diarios lo cual es una enormidad, triplica un consumo normal medio”, entonces los medios de comunicación con muchísima responsabilidad creo yo, toman este tema para si y le dan, le dan, le dan, le dan y este último año nos ha pasado que hicimos la confrontación por que en principio dijimos “Que bueno que tomen este temas como un tema de interés común”, confrontamos con los niveles de consumo, ahora ahí está demostrado de que por más acciones que hicieron los medios el consumo no bajó, siguió subiendo entonces, es un tema difícil.*

*11- ¿Cuáles son los medios con los que tienen más contacto?*

*Todos, en estos temas por ejemplo se han hecho ecos realmente dando muestras de una responsabilidad ciudadana e importante es decir, entienden este problema, lo tratan, lo difunden, pero bueno....*

*12- Describame el público al que se dirigen para concientizar.*

*En los programas nos dirigimos a escuelas y a docentes por añadidura por que la tarea de concientización también es con los docentes, son todas las escuelas de la ciudad de Córdoba y de las afueras de Córdoba por que también nos vienen a visitar de otro lugares, lo cual es un gusto*

*para nosotros. De las charlas de concientización arrancamos desde jardín de infantes, ya hemos tenido experiencia de que no es lo más fácil por que esto de las conservaciones probablemente tenga un discurso muy conceptual pero esquivamos lo conceptual y vamos a lo práctico por esta vocación de que los hábitos se forma en esas edades tan tempranas, eso a lo que hace a las charlas de concientización y en las visitas a la planta nuestro público es a partir del 5to. grado, esa restricción es por dos motivos, uno de seguridad por que es principalmente un traslado a la planta y el vallado de seguridad está preparado para ciertas características físicas etc. y segundo por que realmente los procesos físicos químicos que suceden en la cuestión técnica digamos, requieren de un grado de abstracción para comprenderlos, por que no es como fabricar autos que es tan plástico que se ve la transformación de la pieza, acá vos estas viendo procesos de decantación, de purificación etc. que no son tan evidentes a simple vista con lo cual requieren de una comprensión de lo que esta sucediendo, por eso también la restricción de la edad al público pero de ahí en más hasta la edad que sea.*

13- *Y en el caso de las charlas, tengo entendido que no se dirigen a los últimos años del secundario ¿Cuál es el motivo?*

*Por que ahí tenemos todavía y estamos tratando de trabajar, las dificultades en nuestros voluntarios, por que trabajar en concientización con grupos adultos o adolescentes, requiere de una habilidad didáctica que los voluntarios no tienen, hay algunos que lo tienen pero como un rasgo propio no es que este desarrollado y estamos trabajando en ver como lo podemos hacer, han habido algunas experiencias y realmente es muy traumáticos para los voluntarios por que es difícil manejar estos grupos pero bueno, entre algunos estamos trabajando y es cuestión de entrenar personas para eso.*

14- *¿Los alumnos tienen alguna forma de comunicarse con los voluntarios?*

*Nosotros tenemos una política de puertas abiertas de hecho, quedamos en contacto permanente, hay dos vías de entrada a Aguas Cordobesas una, es la de Relaciones Institucionales y la otra es la del programa de Responsabilidad Social Empresaria, esos canales están abiertos digamos. Los pedidos llueven o de materiales o de contactos o de sugerencias para hacer tal cosa o tal otra y los dos canales son estos. No te olvides que tenemos montada un aula virtual en el sitio web corporativo y tenemos una publicación que es “Conocer el agua” que se la entregamos tanto a los que participan de las charlas como de las visitas y esto se hace justamente luego de evaluar que tenemos muchísima demanda en esto. Para gran cantidad de escuelas somos el referente en el tema entonces, era tanto el volumen que preparamos el aula virtual y el libro como dos forma de transmitir contenidos y otra fuente de información de los beneficiarios a Aguas Cordobesas son las encuestas que se realizan, cada actividad a su cierre tiene una encuesta de opinión y de evaluación del representante de los beneficiarios para con la empresa para nosotros eso también es una forma de feedback sobre que tan efectivos o que tanto hemos respondido su demanda.*

Entrevistas realizadas a nueve voluntarios que participaron de las actividades de concientización en el cuidado y consumo del agua realizadas por Aguas Cordobesas en el mes de Agosto del año 2005.

1. Entrevista a : María José Luján, integrante del Área Comercial, Gestión de Trámites.

**1- Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

Es algo medio nuevo que lo estamos viviendo recién ahora en la empresa, yo la verdad que nunca había escuchado hablar de responsabilidad, había escuchado hablar pero no lo había vivido en carne propia digamos, creo que es muy importante para la empresa, para los voluntarios y para la sociedad y bueno, me parece que es como devolverle algo a la sociedad desde la empresa y canalizándolo mediante los empleados, eso es lo que entiendo básicamente.

**2- Describame los objetivos que tienen ustedes en la empresa con respecto al cuidado del medio ambiente.**

Y bueno ahora con todos estos proyectos, digamos con los proyectos que hay en responsabilidad, estamos como más comprometidos con ese tema, a nosotros nos toca digamos más directamente por que trabajamos con el agua que es un recurso natural y tratamos de transmitirle a la sociedad la importancia del agua, del cuidado y bueno eso ligado directamente al medio ambiente. Nosotros al trabajar con agua que es la materia prima con la que trabajamos, apuntamos a eso pero tratamos en las charlas también de ampliar un poco más a todo lo que es el medio ambiente pero siempre canalizándolo un poco más al agua por que es el medio que más manejamos nosotros digamos, con el que tenemos contacto y del que hablamos todo el día.

**3- Coménteme sobre las actividades que vienen desarrollando en el cuidado del agua.**

Bueno he... este en particular del uso y concientización del agua, lo que hacemos bueno esta apuntado a colegios, primario y secundario, tenemos digamos como un pequeño programita que nos guía a nosotros que somos los que damos las charlas, vamos a los colegios que lo solicitan y hay muchos que de boca en boca lo han comunicado y nos solicitan a nosotros y nosotros nos ofrecemos en el horario de clase de ellos nos ceden, media hora, 45 minutos, vamos, exponemos el tema, lo hablamos digamos tratando de que halla un ida y vuelta y básicamente es así. Hacer un pantayaso general de lo que es el agua, la importancia del agua en el medio ambiente, como influye, como creemos que nosotros cuidamos el agua y si no, de que manera la podríamos cuidar y digamos vamos encaminando el tema y después lo llevamos más a la práctica, como creemos que en nuestra casa si usamos el agua bien o la derrochamos, que podríamos hacer para cuidarla es básicamente eso con algunas lámina y después les dejamos un cuadernillo a los chicos con información general.

**4- Cuénteme sobre sus objetivos como voluntario al participar o formar parte de este grupo.**

Mira particularmente yo lo hago como una satisfacción propia, a mi me produce satisfacción transmitir y de alguna manera ayudar al cuidado del medio ambiente, mi objetivo es aportar mi granito de arena digamos este es el medio que me han brindado y a mi me gusta hacerlo pero, creo que es importante formarlo desde los más chicos por que los más grandes por ahí somos bastante inconscientes entonces es por ahí aportar mi grano de arena a la sociedad y al cuidado del medio ambiente.

**5- Con respecto a la información que brindan me adelantaste un poco y me dijiste que trabajan con laminas y con un cuadernillo...**

Si pero sobre todo digamos lo nuestro es por ahí la charla, interactuar y que los chicos nos pregunten cosas.

**6- ¿Ustedes tienen armado el tema del que van a hablar?**

Si Recursos Humanos (RRHH) armó en tres hojas muy simples como un esquema de temas, nosotros podemos variar, digamos incorporar información o sacar de acuerdo a lo que nos parezca convalidado con RRHH o sea es como una guía.

**7- Es decir ustedes lo van adaptando.**

Si

**8- ¿Y con chicos de que edades trabajan?**

Y trabajamos desde jardín infante hasta sexto año del secundario entonces, de acuerdo a las edades, lo vamos adaptando, bueno hay temas que tenés que hacerlos más simples o más básicos por que son para niños mas chiquitos y por ahí un poco más complejo para los chicos más grandes pero digamos tenemos una línea general, una base y de ahí nosotros nos vamos manejando de acuerdo a las edades con las que vamos a dar las charlas.

**9- Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

Mail básicamente o Internet pero con mail manejamos toda la información, nos informan que día tenemos charla en los colegios o “ chicos incorporen esta información” si, vía mail.

**10- Y externamente como comunican al público que puede participar de las actividades.**

Eso esta in Internet, si entras a la página de Aguas, están todos los proyectos que tenemos, puedes solicitarlo puedes entrar buscar información y todo.

### **11- ¿Qué información de las actividades publican en Internet?**

Inherente a lo que es la factura y lo que es responsabilidad social, te informan sobre los proyectos que tenemos, si querés inscribirte, si querés participar de alguno, si querés que vayamos a tu colegio a darte este tipo de charla u otras, esa es la información pero después no tenemos por ahí algo más allá del Internet o el del boca a boca algo así que diga bueno, no se, alguna revista.

### **12-¿Usted cree que hay algún medio de comunicación que todavía no se halla implementado y que haga falta para comunicar las actividades?**

Lo que pasa es que es medio difícil, me parece que por ahí salir en los diarios o en la radio, este tipo de actividades no sé si es mejor que sean un poco más anónimas y de boca en boca que comunicarlas así, a lo mejor se desvíe el fin del proyecto. Por ahí si estaría bueno que la sociedad se enterara más de esto para que pudiera usarla y aparte para que nos solicitaran, a nosotros nos gusta ir a los colegios y dar las charlas, estaría bueno por ese lado pero creo que por otro lado, se distorsionaría un poco el objetivo de esto o sea no creo que la empresa, por que ya lo hubiera hecho, lo quiera transformar en una publicidad entonces es como medio limitado, se podría hacer más pero creo que no sería por ahí muy conveniente. Por ahí nosotros, los que trabajamos acá, somos el medio de comunicación, ponele le aviso al colegio de mi sobrino o le cuento a mi hermana para que “*che ¿les interesaría al colegio que fuéramos?*” y así es como vamos digamos, ahí es más de boca en boca, por ahí no sé, tendríamos que ver el impacto sería bueno, pero no sé.

### **13-Con respecto al público me decía que se dirigen a un público joven, ¿cuál sería el objetivo de esta elección?**

Lo que pasa es que yo creo que es nuestro futuro y es donde yo lo he visto, lo he vivido en los colegios, es donde impacta más entonces los chicos es como que se lo toman más a pecho la información que vos les das en cuanto a esto y en cuanto a medio ambiente, están como más preparados y me parece que lo pueden transmitir mejor y es algo que si se lo inculcas desde chiquitos me parece que es algo que perdura en el tiempo por ahí a uno más grande es más difícil, de todas maneras hemos ido a colegios por ejemplo para adultos y también lo han recibido bien pero me parece que los chicos son más esponja por que chupan todo la información que les das, son como muy nuevos entonces, yo creo que por eso también apuntamos a los colegios y por que ahí es donde se concentra la mayor cantidad de niños, vamos a todos públicos, privados he... zonas carenciadas, por que creemos que ahí están las esponjas para nosotros dar nuestra información, por eso apuntamos a ese público.

### **14- Cuénteme sobre las recomendaciones que dan al público para el cuidado del agua.**

Más que todo no le damos recomendaciones, les mostramos así como yo te decía, la charla empieza con la información de lo que es el agua de, que tan importante es para la vida, de cuanta

agua esta compuesto el hombre y de cuanto agua esta compuesto el planeta. Más o menos tratamos de hacer una reseña, después hablamos un poco del medio ambiente de la tala de árboles, de la capa de ozono, del deshielo continental como para hablar un poco más del medio ambiente y terminamos hablándoles del agua, en particular en Córdoba, en la ciudad, si los chicos saben de donde tomamos el agua, del dique San Roque, del dique Los Molinos y bueno le hablamos un poco de la falta de agua a causa digamos de la tala de árboles y de las fábricas que contaminan el agua, medio que los vamos introduciendo, por que en realidad lo que queremos es que los chicos solos se den cuenta de que malgastamos el agua. Después les preguntamos “y *¿el agua ustedes en su casa donde la encuentran?*” en la canilla cuando nos bañamos “y *¿como creen que ustedes usan el agua?*”, “*¿les parece que la usan bien o que la derrochan?*” entonces es por ahí como que los chicos se dan cuenta solos. Nosotros tratamos de no imponerles nada, de no decirles “*no, esta mal lo que hacen..*”, sino que ellos solos se den cuenta de que en realidad en sus casas, sin quererlo derrochan agua, entonces después les damos ejemplos de que una canilla que pierde son 80 litros de agua que se van y que no se recuperan, entonces les hacemos el ejemplo, es como si ustedes llenaran 80 botellas de un litro de agua que se va y que no la usaste, pero tratamos de no imponerle, que ellos solos se den cuenta de la importancia del agua, del cuidado del medio ambiente y que traten de transmitir a su casa, a donde viven, a sus padres, a sus tíos y a sus abuelos de cuidar el agua.

### **15- ¿Cuáles son las preguntas más frecuentes que hacen los chicos?**

Los chicos se impactan mucho con el derroche que hacemos en la casa, entonces me preguntan de cómo pueden hacer para cuidar el agua, si se va a acabar pronto el agua si cuando no haya más agua que va a pasar, esas son las preguntas que nos hacen los chicos en general.

### **16- Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

En general es bastante bien aceptada la charla que damos, después la repercusión que tenga por ahí no te la puedo decir por que hay que hacer un seguimiento y ver como se ha aplicado, por lo menos lo reciben muy bien, les sorprende mucho y por ahí no son muy concientes de que algún día se puede quedar el planeta sin agua, todos en general no solo los chicos sino también los grandes, pensamos que eso es algo que no va a pasar nunca pero en realidad es algo que puede suceder y si seguimos así, puede suceder. Entonces cuando vos se lo explicas y les das fundamentos válidos es como que les impacta y es como que después lo van a llevar a su casa, aparte hemos tenido ejemplos, hemos ido a colegios de hijos de compañeros nuestros y mis compañeros vienen y nos dicen, “hay, vos fuiste al colegio de mi hijo y el ahora me dice mama tenés que cuidar el agua” entonces creemos que si, que a algunos nenes les llega la información y la transmiten.

### **17- Bien y le hago la última pregunta ¿qué opina respecto al tema de los medidores en Córdoba, cree que son necesarios?**

Creo que sí, que es necesario por que me parece que la gente no es conciente del agua que gasta y por ahí con el medidor uno se daría cuenta de lo que gasta, por ahí muchos piensan que con el medidor pagarían menos de lo que pagan ahora pero yo creo la mayoría se pegaría un buen chasco por que en la forma en que gastamos el agua no nos damos cuenta y creo que por el medidor se vería, no solo sirve para eso, por que tenemos algunos medidores instalados en Córdoba y muchas veces tenemos una pérdida interna en una cañería que no nos damos cuenta y el medidor acusa esa pérdida. Cuando no existe el medidor la gente no tiene forma de darse cuenta que tiene una perdida en su casa, el medidor ayuda a detectar eso y bueno daños mayores. No solo por el uso del agua sino que te ayuda a mantener las instalaciones de tu casa, si me parece que sería positivo, no sé si sería bienvenido para toda la gente pero creo que sí.

2. Entrevista a: Alberto Girbal, Gerente de Operaciones Técnicas.

### **1- Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

La Responsabilidad Social Empresarial es un aporte que hace la empresa hacia la comunidad de forma tal de poder desarrollarnos en un ámbito en conjunto con la sociedad, aportando los conocimientos que tienen específicamente las personas para poder lograr una mejor comprensión o una mejor realización de cuestiones sociales, pueden ser a la educación o bien prestar algún servicio que puede llegar a ser esencial.

### **2- Describame los objetivos de la empresa en materia de Responsabilidad Social.**

Bueno nosotros somos una empresa que produce agua potable y una de nuestras ramas principales es aportar para el medio ambiente primero un elemento vital para la vida que es el agua o sea, incrementar todo lo que sea impactos positivos dentro de la población dando agua segura para la vida y después bueno, haciendo el tratamiento de todas aquellas aguas remanentes del proceso de potabilización de forma tal que no impacten contra el medio ambiente natural, ahí va incluido todo lo que es control de ruido, control de emanaciones gaseosas bueno, todo tipo de controles o de actividades que podrían afectar de alguna manera al medio ambiente.

### **3- Cuénteme sobre sus objetivos como voluntario al participar o formar parte de este grupo.**

Bueno, el objetivo este lo venimos desarrollando hace mucho tiempo es poder explicarle a las personas de diferentes públicos pueden ser chicos grandes de diferentes condiciones sociales de diferentes grados de preparación, informar sobre las necesidades del agua, de poder consumir agua potable, como se produce, cuales son los cuidados que hay que tener, como se distribuye y cuales son las ventajas que uno tiene al tener agua potable para el consumo humano.

#### **4- Coménteme de las actividades que desarrollan sobre la problemática del agua.**

Bueno hay varios tipos de actividades, unas son visitas a planta donde la gente tiene acceso a poder conocer cuales son nuestros procesos de potabilización, otras son visitas a escuelas en las cuales se mantiene una charla con el alumnado ya sea primario, secundario o universitario donde les expresamos cual es el trabajo que hacemos, por que lo hacemos y bueno por que tenemos que tener cuidado de manejar un recurso tan vital como el agua ¿no? Y que puede aportar cada uno de ellos.

#### **5- Cuénteme sobre el material informativo que usan en las actividades.**

Depende de cual sea el público, para la primaria se entrega un librito muy didáctico que es un resumen de nuestra página web de Aula Virtual, que también es una herramienta muy interesante para ver y en otros casos se pueden entregar o folletos de planta o directamente copias de las presentaciones que uno hace en algún congreso en algún centro de salud o en alguna formación para maestros por ejemplo.

#### **6- Esos materiales que entregan, ¿qué información contienen?**

Contiene sobre el ciclo del agua, como utilizar el agua en las mejores condiciones, cuales son las responsabilidades que tiene la persona que consume el agua, de mantener sus instalaciones internas en condiciones de forma tal que el producto no se desperdicie ni se deteriore, como se inserta Córdoba dentro del ámbito mundial.

#### **7- Cuénteme sobre las recomendaciones que dan al público para el cuidado del agua.**

Bueno después consejos de cómo conservar los tanques de almacenamiento domiciliario y algunas ideas sobre que se consume en cada una de las actividades , ya sea en consumo humano o industrial.

#### **8-¿Cuáles son las preguntas más frecuentes que hacen los chicos?**

No, básicamente se interesan mucho en lo que es medio ambiente y como se potabiliza el agua, porque se debe potabilizarla y bueno ese tipo de preguntas, como nos relacionamos nosotros con el medio ambiente, si cuidamos el medio ambiente y salen preguntas también sobre algunas acotaciones sobre los consumos de agua. En realidad los chicos de hoy están bien informados.

#### **9- Con respecto a ese tema, cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

Les interesa todo lo que sea relacionado al medio ambiente, a lo mejor no conocen con detalle como se obtiene el agua pero, si que es importante para la vida, por lo general entra dentro de un espacio donde ya la maestra de grado ha tocado el tema entonces sirve para complementar lo que dice la maestra y tener contacto con una persona que esta trabajando con la producción o con la distribución.

#### **10- Con respecto a los objetivos de concientización, ¿cree que se han alcanzado?**

Mira todo lo que sea hábito de consumo, son cosas que llevan tiempo, básicamente lo que uno tiene que lograr es la mejor inducción a través de los chicos hacia los padres.

Lo mismo ocurrió por ejemplo con el uso de los elementos de seguridad en el auto con el “cinturón de seguridad”, “sierre la puerta” o “arrojar papeles en un lugar inadecuado”, son los chicos los que van preocupándose y marcándose por ese tipo de cosas, pero cambiar lo hábitos de la gente cuesta sobre todo por que nosotros creemos que vivimos en un país de abundancia, entonces estamos acostumbrados a no cuidar todas las cosas.

#### **11- Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

Bueno tenemos la página de Internet que esta totalmente actualizada y después a través del mailing, folletería o alguna campaña que se haga específicamente para el caso, después se tienen contactos con el cliente, telefónicos donde se hacen encuestas sobre diferentes aspectos de la compañía que hacen a la relación con el cliente y como ven ellos el servicio y a su vez se hacen encuestas semestrales donde se determina como percibe el cliente el servicio de la compañía, se contrata a una consultora privada que hace un testéo sobre la ciudad y se derminan diferentes puntos, eso lo venimos haciendo desde el año 98.

Eso lo maneja el área de Relaciones Institucionales y después cada uno aporta de acuerdo a lo que hace, se lee el impacto que tiene y en base a las menciones o a los resultados que se van obteniendo se van poniendo objetivos nuevos, modificando acciones.

#### **12- Coménteme sobre el público al cual se dirigen.**

En general lo que se hace es trabajar con escuelas, le damos mucha importancia a la parte de educación donde se hacen muchas visitas a escuelas y muchas vivitas a la planta, después también, eso es a nivel primario, ocurren algunos a nivel secundario y otros a nivel universitario, a veces alguno de nosotros somos invitados a alguna cátedra, también hemos hecho visitas a los médicos de los Centros de Salud que son los que están en la periferia de la ciudad por que son básicamente también los que pueden inducir a la gente a los buenos hábitos de higiene o sea básicamente lo tenemos orientado hacia el uso racional del agua, y cuales son los beneficios de contar con agua potable.

#### **13- ¿Qué opina respecto al tema de los medidores, cree que son necesarios?**

En cuanto a los medidores, si, pueden ser útiles depende mucho de cual sea el régimen tarifario que pueden tener para usar el medidor por ejemplo si el régimen tarifario que fija el Gobierno es un régimen que propende al cuidado del agua o sea que uno gasta realmente por lo que consume y si tiene un sobre consumo tiene que pagar un precio muy alto, ahí si se justifica el uso del medidor y aparte le da una idea al cliente de cual es el consumo y de que todo lo que se mide se puede controlar pero bueno, para eso tenemos que estar acompañados de un régimen tarifario adecuado, en este momento nosotros heredamos un régimen tarifario que venia ya desde principios de siglos en el país, hay que reelaborar ese plan, para que se pueda racionalizar mejor o concientizar mejor en el uso del agua.

3. Entrevista a : Natalia Novillo, integrante del Área de Relaciones Institucionales.

**1- Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

Yo entiendo por Responsabilidad Social Empresarial que es: como una empresa puede volcarse o puede devolverle a la sociedad de alguna forma un beneficio o puede colaborar o aportar para un mejor desarrollo. La entiendo más en los aspectos de beneficencia, también entiendo que no es solamente beneficencia sino que puede aportar al desarrollo social mediante otras vías, desde la educación, que no sean solamente económicas si bien podemos tener aportes materiales, también podemos hacerlo por el medio educativo colaborando o aportando para el mejor desarrollo.

**2- Describame los objetivos en el área Medio Ambiente.**

Entiendo que en cuanto a nuestro elemento fundamental que es el agua, es el cuidado del recurso pero en el cuidado del medio ambiente, es todo lo que nosotros hacemos a diario y que podemos aportar al cuidado del medio ambiente desde las cosas que nosotros hacemos a diario. Todas las cosas que intentamos hacer, es no solo para que nosotros cuidemos el medio ambiente sino para que la gente lo cuide tratando de hacerle conocer de que es un recurso escaso que mientras más lo cuidemos mejor es para nuestro futuro.

### **3- Coménteme de las actividades que desarrollan sobre la problemática del agua.**

Una es la visita a la planta, nosotros a los chicos los recibimos en la entrada donde hay una maqueta donde le hacemos un pantayaso general de lo que vamos a ver, después les mostramos las láminas que tenemos, de los diques, del agua en la ciudad y del ciclo del agua y una de las cosas que a mi me interesa particularmente es que ellos vean aparte de conocer el sistema de potabilización, puntualmente lo que cuesta potabilizar el agua, más halla de la parte económica que tiene todo un proceso la potabilización y todo un proceso de llevarles a sus casas el agua para que la puedan tomar, que traten de ver ellos lo importante que es el proceso, que hay un montón de gente trabajando, que cuesta mucho, como para decirles “*bueno, ¿ven todo lo que hay que hacer para que ustedes abran la canilla y puedan tomar sin enfermarse?*”, “*vean que hay muchas cosas que ustedes pueden hacer, que pueden ahorrar el agua para no desperdiciarla*”, por ejemplo si se cepillan los dientes, no dejen el agua corriendo, si lavan el auto, no necesitan agua potable para lavar el auto por que digamos el sistema de red que nosotros tenemos acá distribuye solamente agua potable no hay otro sistema alternativo, entonces que lo hagan cuidando el recurso, que no dejen la manguera abierta, son todas cosas que después que ellos visitan la planta vuelvo a tocar ese tema y les digo “*bueno, ya lo han visto y vieron que es todo un proceso muy importante y que requiere mucho tiempo y mucho esfuerzo para que ustedes tengan agua potable*”, por lo menos eso es lo que particularmente yo les doy.

### **4- Cuénteme sobre el material informativo que usan en las actividades.**

Puntualmente con el tema de la visita siempre sugerimos a los docentes que visiten nuestra página de Internet, previo a la visita por que van a ir a la planta a ver algo ya sabiendo que es lo que van a ver, distinto es cuando van y no saben que es lo que van a ver, incluso ahí en la página web ellos pueden sacar mucho material de lo que es la potabilización, del cuidado del medio ambiente y un montón de cosas que le sirven a ellos a nivel didáctico, hay cuestionarios, hay experimentos, eso por un lado, por otro lado le entregamos un folleto que es “*Conociendo el agua*”, que es el agua en la ciudad, en la provincia, la potabilización del agua, el cuidado del medio ambiente, eso se lo entregamos al final de la visita.

### **5- Además de las visitas ¿qué otras actividades hacen?**

Están las actividades que nosotros vamos a los establecimientos a contarles del recurso, de cómo se potabiliza el agua y demás, eso yo no lo he hecho, no puedo decirte que es lo que cuentan, en una época hacíamos la misma charla que hacemos nosotros en la planta, íbamos a las escuelas con un laboratorio móvil, entonces hacían todas las pruebas de laboratorio ahí mismo en la escuela y ellos también podían ver todo el control que nosotros le hacíamos al agua par

hacerles llegar a su casa un agua de calidad.

## **6- Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

Mira, es medio variado el tema, la verdad que, te doy un ejemplo el primer grupo que me toco guiar fue una escuela de discapacitados mentales y a ellos los vi más en el uso diario, incluso las profesoras me dijeron vos explica todo el sistema básico y si podes llevarlo a cosas prácticas del quehacer diario de ellos mejor, si podes darles ejemplos mejor. Ellos lo veían distinto “*ha cuando cocino no dejo el pico abierto*” y “*¿que hago con mi papa que lava el auto?*” . Hoy me toco un grupo de 5to. grado, muy poco interesados los chicos, también guié un curso de 1er. año y ellos no habían leído el librito antes entonces estaban como más atentos a lo que uno decía y seguían la visita más atentos a lo que uno iba diciendo, hoy los chicos ya habían leído y muchas partes ni atendían y el tema del cuidado del agua tampoco, quizás es puntualmente este grupo.

Con los chicos discapacitados, me explicaban las profesoras, ellos para que entiendan lo que uno les quiere explicar tiene que ser en forma doméstica, muy básica y muy con las cosas de ellos, si me mencionaron mucho el tema del cuidado, con el cepillo de los dientes, con el lavado del auto... el grupo de 1er. año que no había leído el librito los note muy interesados, el de quinto grado que si había leído, cero, “*¿preguntas?*”, *¿entendieron todos?*, *si, si*” , todos me preguntaron que profundidad tiene esto, quizás sea puntual de la edad que tienen pero es como que no dimensionan todo en su conjunto, tuve esa impresión.

También me toco que visiten la planta un grupo de afuera de Córdoba que no tienen el agua, son de Monte Cristo y ellos estaban muy interesados en lo que es el agua potable por que allá en Monte Cristo no hace tanto que tienen agua potable y yo creo que vos no dimensionas hasta que te falta , vos no la valoras hasta que no la tenés tampoco, es cuestión de decir no hay más agua potable o se quedan sin agua ¿viste? Pero, yo creo que falta mucho para concientizar a la gente.

## **7- Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

Puntualmente el tema de las visitas es más que se conoce por folklore, yo la verdad que no recuerdo que hayamos hecho una comunicación tan formal, respecto de las visitas más que comunicarla con los balances. Tenemos folletos de lo que es Responsabilidad Social, puntualizando algunas de las actividades que se distribuyen en los congresos, por ejemplo lo distribuimos mucho en conjunto con distintos materiales cuando tenemos visitas de gente o de empresarios acá en el edificio o en la planta, también están en Humberto Primo algunos folletos.

8- Con respecto a los medios ¿vos crees que hace falta algún medio que todavía no se haya implementado para dar a conocer las actividades?

*Yo creo que el medio más eficiente es el contacto personal, creo que el tema de las visitas es bueno, quizás se podría hacer más pero hay que implementarlo más seguido o a más escuelas por ahí ampliar el tema de nuestras visitas a comedores a centros vecinales o talleres , yo creo que el contacto persona a persona directo es mucho más efectivo.*

**9- Con respecto al público me decías anteriormente que trabajan mucho con las escuelas primarias y secundarios ¿por qué apuntan a ese público?**

Yo intuyo, que es por que para mi es más fácil cambiar los hábitos de un niño que de un adulto, el niño es un gran educador de su familia siempre “*mama, por que no cerrás la canilla*”, “*papi mira esta chorreando el agua*” y los adultos es como que somos más difíciles de cambiar nuestros hábitos.

**10- ¿Qué opina respecto al tema de los medidores, cree que son necesarios?**

*Yo he tenido la experiencia de vivir en otro país donde el agua era sumamente escasa, donde había doble red de agua , no es que decís cambio y voy de red potable a no potable pero las distintas griferías de la casa estaban con agua potable o sin agua potable y el agua es carísima, me fui de intercambio cultural a Australia y mi pelo como veras es larguísimo y lo primero que me dijeron fue “cuando te laves la cabeza tu baño puede durar limite 10 minutos, para el resto, el agua es cara así que te vamos a pedir tu colaboración .*

No sé si el medidor sería la solución pero creo que cada gotita aporta al tema, es que si vos gastas más agua y te llega la boleta más cara, acá acordate que nuestros presupuestos están muy acotados, entonces alguien que lleve más o menos su economía y tiene la voluntad de poner sus cuentas al día y bueno la vas a cuidar, quien cambie el agua de la pileta cinco veces en el verano te aseguro que no va a cambiar, me parece que es un aporte, no la solución pero si un aporte.

4. Entrevista a: Eleonora Sallenave, integrante del Área de Cobranzas.

**1-Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

Es, como desde la empresa se puede aportar a una mejor calidad de vida dentro del grupo social en el que esta inserto la empresa.

**2-Describame los objetivos en el área Medio Ambiente.**

Y pueden haber dos, uno es meramente de crear una imagen y llegar a la sociedad indirectamente y otra es favorecer y ayudar a lo que estamos obligados como empresa, al medio ambiente.

**3-Con respecto al segundo, ¿cuáles son los objetivos?**

Respecto al medio ambiente no sé, respecto al proyecto en el que estoy te puedo contestar, en cuanto a la empresa en general respecto al medio ambiente no sé, los desconozco. En el proyecto que tenemos, el hecho de que el agua más halla de ser la empresa la que la provee es un recurso esencial para la vida y las personas seguimos aumentando en población y el recurso del agua sigue siendo el mismo, el hecho es el cuidado de ese recurso.

**4-Coménteme de las actividades que desarrollan sobre la problemática del agua.**

Las actividades son charlas a colegios primarios, secundarios, a nocturnos, a gente adulta , a colegios especiales, chicos con discapacidades, jardín de infantes, si lo solicita un centro vecinal también vamos y damos una charla, la charla propiamente trata, según el público que apunte, va a ser la profundidad de la charla, en lo general si hablamos secundario o adulto, estamos hablando más que nada de darles con ejemplos como, el no cuidado del agua va a afectar generaciones futuras, la existencia del agua.

**5-Además de las charlas ¿qué otras actividades hacen para el cuidado del agua?**

En cuanto al recurso del agua, desde el proyecto es eso, las charlas.

**6-Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

*El proyecto está iniciándose este año, se lanzo este año y se va corriendo como un voz a voz*

*en cada escuela, en cada institución y van solicitándolo a la empresa o bien digamos nosotros lo ofrecemos o desde Recursos Humanos, se ofrecen a las distintas escuelas para poder armar un cronograma y para ver si se va a poder llegar a todos por que eso tiene que ir acompañado de la visita a la planta. Las dos formas son, principalmente que se comuniquen para que nosotros les demos la charlas o bien en muy pocas oportunidades nosotros nos dirigimos hacia afuera y avisamos que estamos con este proyecto.*

**7- En los casos en que ustedes se comunican hacia fuera, ¿a través de que medio lo hacen?**

Que yo sepa el teléfono.

**8-Coménteme sobre la información que brindan en cada una de las actividades.**

Lo que es la importancia del cuidado del agua, como cuidarla, como se derrocha como evitar los derroches por ejemplo, hacemos comparaciones entre las poblaciones que tienen agua y no tienen problema contra las que no lo tienen y todo lo que los afecta y lo que tienen que hacer para conseguir un recurso, esos son específicamente los temas centrales digamos, de como nos afecta en la vida. Principalmente el objetivo es ese, el cuidado del agua, no hay nada más, si por ahí la charla se extiende va a depender de todas las preguntas que tengan los chicos.

**9- Con respecto a ese tema, ¿cuáles son las preguntas más frecuentes de los chicos?**

*Mira, generalmente en realidad desconocen del tema entonces con lo que uno les explica, también depende del grupo, las preguntas más frecuentes pueden ser..., es que no hay muchas preguntas por que en realidad le abarcamos todo nosotros con las mismas charlas y con los ejemplos.*

**10-Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

En realidad es como que lo saben todos, el hecho es llevarlo a la práctica y ser conciente en el momento, ahí es cuando no se dan cuenta por ejemplo, le hemos dado ejemplos a chicos de primaria con botellas de un litro de agua y decirles “*cuando vos estas lavando platos, estas perdiendo 15 litros de agua y son 15 botellas que solamente vos, más tu vecino más el otro...*” , entonces más o menos les vas dando lo que es la idea de la cantidad de agua que vas desperdiciando y que esa agua paso por un proceso, en realidad es ahí donde entran en conciencia de cuanto desperdician, sino no. No es que se sorprendan ni nada, es como que en realidad por ahí se lo toman también como que tienen un tiempo libre y si viene alguien de afuera, no tienen clase y les dan una charla.

**11- Con respecto a los objetivos de concientización, ¿cree que se han alcanzado?**

*Para que logren concientizarse, les tiene que faltar el agua, ahí se van a dar cuenta y desde nosotros para que logren concientizarse en realidad es como nosotros decimos, desde el momento en que ellos están avisados, que nosotros les estamos comentando de todos los problemas que pueden surgir, desde el momento en que ellos son concientes y que no la cuidan, va a depender de la acción de cada uno, de la responsabilidad que cada uno tiene, si ellos hasta el momento lo desconocían por que nadie vino y les dijo cuales son las problemáticas están como justificados de derrocharla pero desde el momento en que ellos saben y están advertidos en realidad la responsabilidad pasa por cada una de las personas.*

## **12- Descríbame el público al cual se dirigen.**

*Generalmente, lo que es jardín muy poquito por que son muy chiquitos, primaria muy fuerte y secundaria por una cuestión de que es más fácil educar a la gente más joven que a la grande, la grande en realidad ya esta acostumbrada y es muy difícil cambiarle los hábitos, en cambio los chicos es más fácil y el problema es justamente la escasez a futuro y quienes pueden evitar eso son los jóvenes de hoy entonces, por eso apuntamos a ese público.*

## **13-Cuénteme sobre las recomendaciones que dan al público para el cuidado del agua.**

Las básicas son por ejemplo al bañarse, esta bien darse una ducha y tomarse dos minutos más si uno quiere estar debajo del agua, el tema es no abrir el agua y dejarla correr hasta que entras al baño, te desvestís y te metes a la ducha, que cuando te lavas la cara, las manos, los dientes todo eso digamos, no es necesario tener el agua corriendo, cuando lavas los platos, la bicicleta, el auto, al regar que no usen manguera que usen balde, todo eso a través del ejemplo de las botellas y demás para que ellos sepan cuanto se va desperdiciando.

## **14- Cuénteme sobre el material informativo que usan en las actividades.**

El material didáctico que tenemos, primero y principal son láminas grandes a color donde mostramos el ciclo del agua, la potabilización del agua y donde también desarrollamos cuanto se derrocha por cada actividad, por ejemplo por lavar los platos, por bañarse, aparte les dejamos un libro que lo publica la empresa que es un librito con todo el material del agua desde como se compone el agua hasta todo lo que tenga relación con el agua y que ahí mismo también tienen la pagina de Internet donde los chicos pueden bajar información, los docentes también pueden bajar actividades para desarrollar en clase y todo ese material se deja a cada chico y a cada profesor.

## **15- ¿Ellos cuentan con algún medio por el cual se puedan comunicarse con los voluntarios para hacer sugerencias o consultas?**

*Si siempre les dejamos la casilla de correo de la empresa y siempre nos remitimos al librito que se fijen la dirección que tienen también por que dentro de esa página tenés para poder*

*hacer consultas.*

**16- ¿Qué opina respecto al tema de los medidores, cree que son necesarios o una posible solución?**

*Aparte de que la gente tome conciencia realmente en el uso, los medidores son importantes. El tema es que ahí ya nos metemos en otro campo por que el medidor también implica un costo si te excedes, entonces también depende, en realidad esta bien para aquellos que no lo pueden pagar por que se van a cuidar, van a usar lo justo y lo necesario que es lo que corresponde pero quien lo puede pagar, el medidor no le sirve digamos, salvo que el medidor tenga un fin de decir bueno mira vamos a medir hasta tal lectura y no se pueden exceder a tantos litros por que en esta vivienda hay tantas personas y necesitan tanta agua, si fuera que el medidor te impide un ingreso superior al establecido todo bien pero no es así te va a seguir leyendo todo lo que se consume.*

El medidor esta bien por que vas a poder medir lo que se consume digamos y de ahí en base a eso vos el día de mañana podés sacar un montón de parámetros para poder ver como la distribuís mejor o como haces para racionalizarla como empresa pero respecto al consumo de la gente va a depender de la situación económica que tengan.

5. Entrevista a: Juan Mácoli, integrante del Área mantenimiento electro mecánico, automatización electrónica y media tensión.

**1- Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

Responsabilidad Social Empresarial, yo entiendo que es con una redundancia de la palabra responsabilidad, una obligación de todas las empresas que están insertas en un medio social, de trabajar para que ese medio social tanto desde el punto de vista humano como ambiental o como es el impacto de esa empresa que esta asentada en ese medio, pueda lograr aportar a un mejor desarrollo social, tanto del asentamiento urbano alrededor del mismo, como también de una conservación del medio ambiente y quizás en el caso nuestro que estamos un poco más relacionados al tema del medio ambiente hacer una concientización que vaya como una forma de vida o de conducta de la gente, quienes somos lo que contaminamos esta nave que es el planeta tierra, que abarque un poco más allá de lo que es el radio de influencia de la empresa en si. Entiendo que todas las empresas independiente de cual sea su actividad tienen una responsabilidad social, siempre toda empresa tiene un fin económico vamos a ser realistas pero no por eso debe de obviar el fin social que tiene y actuar a lo mejor como algunos hacen que son aves de paso, porque el asentamiento geográfico o el lugar donde esta es rico para sus fines y te explota el medio ambiente, después se va y deja todo como un páramo. Por eso la responsabilidad social para que haya una elevación del nivel social de vida de quienes están en la zona o de sus propios empleados y también para que no haya una degradación del medio ambiente, como consecuencia de su accionar a como consecuencia de la gente en el caso de que pueda usar el producto que esta

vendiendo la empresa y que eso espero yo, si bien este es un tema de moda últimamente, que realmente sea hecho como entiendo que lo estamos haciendo nosotros, con una conciencia social y no como una forma de marketing propia de cada empresa, inclusive te digo más, es una obligación moral también en el caso de las empresas que tengan como resultado de su producción un elemento de descarte que puede ser sólido, líquido o gaseoso y que puede impactar sobre el medio ambiente, que traten este para no impactar el ambiente y no solo por que la legislación lo exige sino también por un problema de concientización, que lo tengan contemplado en sus costos económicos. Es difícil el tema por que desgraciadamente para bien o para mal el factor económico domina el mundo entonces toda empresa por tratar de ahorrar un peso, que es lógico, a lo mejor trata de obviar este tipo de cosas que entiendo no debe ser así y más halla de que la ley lo exija o no. En el caso de que fuera contaminación del medio, tiene que ser una concientización donde el empresario ya la tiene que tener, porque si no toman esa conciencia que la debemos tomar todos los empresarios y quienes somos consumidores, la degradación del medio ambiente va en un camino donde, yo les digo a los chicos en las escuelas que nosotros estamos arriba de una nave espacial y hoy en la escuela me decían que no y ¿cómo que no? les digo si la tierra da vuelta en el espacio, es otra nave más entonces y de esa nave no nos podemos bajar y si no la cuidamos va a haber un día en que no vamos a poder vivir.

Madrugando

## **2- Cuénteme un poco sobre los objetivos que tienen en el cuidado del medio ambiente.**

*El objetivo del plan en el que yo me he incorporado que es del uso racional y concientización en el uso del agua, tiene como objetivo que la población en este caso la más cercana, los que son nuestros clientes, tomen una conciencia real de la importancia que tiene el agua de por sí como recurso natural, de los cuidados que deben hacerse sobre la misma y consecuentemente sobre el medio ambiente y a su vez concientizar también de que el hecho de abrir una canilla y sacar agua no es algo que Dios toco y sale agua por un milagro sino que lo que ellos están usando es un producto elaborado a través de una fábrica que es una planta potabilizadora, que es un elemento elaborado que tiene sus costos y que a su vez es el recurso, la materia prima para fabricar y es siempre la misma la que esta, entonces esa agua la deben usar racionalmente a los fines de educarse para que en el futuro el agua como recurso natural pueda servir a más gente. Es un elemento fabricado que si bien no viene en botella, se suelta al abrir la canilla y fundamentalmente el agua potable que es para bebida e higiene del ser humano, se tiene que hacer con un criterio racional y no de derroche.*

## **3- Coménteme de las actividades que desarrollan sobre la problemática del agua.**

Yo estoy en un grupo donde hay, llamémosle un líder que en este momento es Jorge Castellanos en el cual, el ha enfocado el tema y me parece correcto como organización así enfocarlo, de incentivar fundamentalmente a quienes no estamos ya, yo digo que es como el árbol, cuando el árbol está torcido es muy difícil enderezarlo entonces yo creo que un niño o un adolescente puede tomar más conciencia de esto que estamos plasmando que una persona grande y quizás al tomar conciencia este chico, puede transmitir esto a sus mayores y los mayores les van a hacer más caso y se van a concientizar más que si es de una persona adulta a otra persona adulta,

con ese criterio es por el cual se orienta el tema, fundamentalmente a dar charlas educativas de concientización en las escuelas y transmitir esta conciencia, que la gente comprenda realmente la importancia del agua porque hay mucha gente que se olvida, así como hay chicos que actualmente creen que la leche se fabrica del saché y no saben que viene de una baca entonces, concientizar también de que el uso de ese servicio o de ese beneficio que tienen al abrir una canilla, no es algo mágico sino que tiene todo un proceso de fabricación de costos técnicos que hacen que se posibilite tener ese servicio y que deben concientizarse en que el medio debe ser utilizado racionalmente, pero a su vez que tomen conciencia del cuidado integral del medio ambiente y también nos explayamos un poco en lo que es el cuidado del medio ambiente, en lo que hace al cuidado de la basura, del ensuciamiento de los ríos y de todo lo que hace a la conservación del medio ambiente; inclusive en las últimas charlas que hemos tenido con chicos de 5to. grado en adelante, estamos leyendo un artículo que salió en Internet que creo que se llama “Informe de un ser humano del año 2075, 2070”, que es bastante impactante en el cual habla sobre la situación que están en ese año que por no haber cuidado el medio ambiente y por no haber cuidado el agua y es bastante dramático. Es un artículo que tendrá sus impactos de gravedad pero no deja de llamar la atención, yo creo que a la larga si el ser humano sigue siendo más sobre el planeta tierra y si no se cuida el medio ambiente, va a terminar llegándose a una situación de ese tipo, inclusive yo estoy convencido de que el ser humano no debe ser de este planeta porque vos fijate que es el único animal que está en este planeta y que no lo cuida, el resto de los seres vivientes lo cuidan o solamente lo usan para sus fines indispensables y nada más, el único que lo usa para cualquier cosa y no le importa, es el ser humano, se ve que no debe ser de este planeta. Por eso digo, si nosotros le damos una conciencia a los chicos, también acompañada de campañas publicitarias permanente de concientización, podemos lograr de acá a 10 años o a la mejor antes, que haya un cambio de conciencia en el tema. Vos fijate actualmente el derroche de agua que hay y el medio ambiente que no se cuida, porque los ríos están todos sucios, los lagos están todos sucios. Y yo digo una cosa, en el cuidado del medio ambiente, (no digo acá en Córdoba por que vos ves las calles y están todas sucias) hay dos aspectos actualmente a tener en cuenta y que ensucian y son: la cantidad de carros que transitan por ahí que llevan basura y la tiran en cualquier esquina y nadie les pone freno, pero también y es lastimoso que los seres humanos de mayor poder adquisitivo y que vos los consideras más educados tiren basura en la calle en cualquier lado, yo he visto camionetas 4x4 tirando basura por la calle, se ve que no les importa, no es solamente un problema cultural o de educación recibida sino también de conciencia, que va más allá del poder adquisitivo o de la cultura lograda.

#### **4- Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

Bueno es decir, Aguas Cordobesas tiene un área que es de Relaciones Institucionales que tiene una relación permanente con la sociedad a través de los medios televisivos visuales, escritos y orales (yo no recuerdo si estamos recordándole a la población si estamos, creo que si, que se ha hablado pero no lo tengo presente) y a su vez nosotros, este grupo que lidera Jorge Castellanos que se comunica con las escuelas, muchas veces ofreciéndole el servicio y otras veces a solicitud. Programamos las visitas y mediante una exposición que hacemos con afiches generales y después en forma hablada, tenemos mas o menos un orden de cuales son los puntos a tratar y tratamos de hacer participar a los chicos, no solamente convertirnos nosotros en un expositor de un tema tipo profesor sino que tratamos de hacerlo en un nivel bastante humilde y llegando a los chicos de

igual a igual, inclusive nos presentamos con el nombre de pila nuestro, no por un tema de demagogia sino que creo que es una forma de llegar más y tratamos de hacer una charla activa con ellos tratando de hacerlos participar; si bien uno tiene que moderar un poco, por que un chico de 5to. grado por ahí se dispersa, hasta ahora estamos logrando un buen éxito, en algunas escuelas más que en otras en lo que hace al grado de atención o de participación de los chicos.

#### **5- Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

Fundamentalmente me llamó la atención el conocimiento que ya a la charla los chicos han tenido, no sé si como consecuencia de que estratégicamente la escuela a lo mejor un día antes o dos días o una semana antes les explico el tema como para que ellos no vayan tan crudos o evidentemente es consecuencia ya de una educación permanente que están teniendo en la escuela, pero los he visto bastante interesados a los chicos y con bastantes conocimientos, me ha llamado la atención, es decir las preguntas que fundamentalmente hacen por ejemplo vino uno y me preguntó “¿que es el cloro?”; muchas veces les estamos diciendo que el %70 del planeta es agua y me preguntan “¿cuantos litros?” y la verdad que yo no se cuantos litros eran pero en síntesis, no te podría recordar ahora las preguntas específicas, son preguntas más que todo a medida que un va charlando los va incentivando un poquito o hace que uno de ellos hable, por ejemplo decimos “¿Cuales son las formas de ahorrar el agua?” y siempre alguno de entrada se suelta “mientras no lavamos los dientes”, “al tener la canilla serrada o lavar los platos sin derrochar agua”; después otras preguntas que hacen es cuanto es lo de agua que una persona tiene que tomar por día, cuantos son los días que una persona puede estar sin tomar agua, se asombran un poco cuando les decimos que esa poca agua que hay en el planeta como es el agua dulce, no es tanta, entonces tenemos que cuidarla porque es siempre la misma es decir, hay un grado de participación interesante de los chicos y van con conocimientos, muchas veces algunos cursos ya han tenido una visita a la planta potabilizadora y hay otros que sin ir a la planta se ve que en la escuela ya les han dado una cierta capacitación en el tema dentro de alguna materia como ciencias naturales donde se ve que ellos están teniendo conocimiento. Evidentemente algunos participan más y otros menos y yo siempre les digo al final que después de la charla, por lo menos cuatro o cinco me hayan comprendido y sirva un poco como apóstoles, y les termino diciendo que no son solo esos cinco sino que estoy seguro que todos cuando salgan van a hacer un poco y salen contentos.

#### **6- Descríbame el público al cual se dirigen.**

Es el público que está más capacitado para comprender y para poder trasladar eso a sus amigos, a sus parientes y a sus mayores, independientemente de que Aguas Cordobesas haya tomado esa estrategia. Yo tengo muchos años en el tema este, soy ingeniero sanitario y un tema que siempre se ha discutido y se ha hablado es de que si vos entras sobre los chicos es la mejor forma, no con una idea maquiavélica, sino con una idea de concientización realmente, muchas veces se ha hablado de que si vos aplicas un costo sobre el uso irracional del agua, la gente va a consumir menos y yo creo de que fundamentalmente es un problema de conciencia, no es un problema de bolsillo porque si es un problema de bolsillo, siempre vas a castigar más al que menos tiene porque el que más tiene siempre va a seguir haciendo derroche total, va a decir “yo la

pago” entonces, creo que el problema ante una cosa que no es mágica de que cada vez va a haber más, sino que siempre es la misma y que la estamos dando vuelta y cada vez contaminándola más y cuesta más potabilizarla de nuevo, es importante que el ser humano aprenda a cuidarla y más allá de que tenga plata o no para derrocharla. Fijate vos que ya en el año 1.940, 1.950 Obras Sanitarias de la Nación que era el ente rector del agua en la República Argentina , en su momento (mediados del siglo pasado hasta el año 50, 55) y que consideraba a la Argentina como uno de los países con mejor calidad de agua en el mundo y con mejor calidad de respaldo técnico en ese tema, ya tenía una revista técnica que se llamaba revista Saneamiento, en la cual había avisos publicitarios sobre el uso racional del agua y había uno que decía “Use toda el agua que necesite pero no la derroche”, fijate que concepto importante, había otro que decía “No riegue por deporte”, otra cosa que les digo yo a los chicos es que hay que decirle a los mayores que la manguera no es una escoba, hay muchos que la vereda la barren corriendo la tierra con la escoba, yo lo he hecho también viste, hay que ser realista es entretenido pero no es la manera de usarla , otra cosa que les incorpore ahora es “Agua que no has de beber, no la dejes correr”.

### **7- ¿Qué opina respecto al tema de los medidores, cree que son necesarios o una posible solución?**

Yo creo que el uso del medidor es válido como un criterio de uso racional del agua si hablamos de un criterio puramente mercantilista en el cual el castigo es hacer pagar más al que más consume. Estoy de acuerdo en ciertos aspectos y en otros no, lo sucede con esto el que el que menos plata tiene va a usar menos el agua y el que más tiene, si la puede pagar va a usar mas, yo entiendo que es un criterio irracional desde ese punto de vista. Si bien entiendo que el uso de agua pasa por un problema de concientización, donde la gente no debe pensar que el que más tiene la puede derrochar por que paga más, sino estaríamos haciendo una diferenciación social de la gente, pero dado el uso irracional del agua que hay yo creo que es una medida desgraciadamente efectiva quizás, lo que se debería hacer es poner un piso o una base de consumo para el uso fundamental de comida e higiene y de ahí en más el que consume demás, yo le aplicaría un fuerte costo, pero no un fuerte costo de un %10 o %20 sino un costo que fuera tremendamente caro donde también la persona de mayor poder adquisitivo diga no lo gasto por que no lo puedo pagar porque sino que va a pasar, el recurso va a estar disponible para el que más plata tiene y es un recurso natural, si bien es fabricado es natural.

6. Entrevista a: Patricia Theill, integrante del área Facturación.

### **1- Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

Responsabilidad yo creo que lo sabemos todos, es hacerse cargo de algo y en este caso es ayudar de alguna manera, en este caso la empresa, a la sociedad de la forma en que podemos. Tenemos distintos proyectos en este momento sobre el buen uso del agua y el derroche que se efectúa por parte de los ciudadanos y en la planta Suquia las charlas que le damos sobre la potabilización y el suministro, la importancia que tiene, los costos, el tiempo, el proceso en general. Y volviendo un poco a la pregunta que me hacías es, eso beneficiar de alguna manera a la sociedad, aportar un granito de arena aunque sea, pero que sirva y ayude a que esto después se haga una cadena.

### **2- Describame los objetivos en el área Medio Ambiente.**

Nosotros queremos que todos los clientes servidos por Aguas Cordobesas entiendan que el agua potable no la aporta Dios, sale de las canillas por medio de una empresa que se hace cargo de que el agua llegue en las condiciones correspondientes, con la calidad que debe ser, eso en cuanto a la potabilización que hacemos en la planta Suquía, que comprendan lo complejo de todo este proceso y ahí mismo les mencionamos algo, sobre todo puntualizamos cuando vamos a las escuelas y les hacemos notar como afectamos todos al medio ambiente y al agua, lo importante que es y sin embargo no podemos hacer uso de por ejemplo el dique San Roque como debería ser, que está cada vez más contaminado, como afecta también al agua en si y a arroyos la deforestación o sea, entender también por que la deforestación no es tan buena, que hay que tener cuidado con los incendios entonces, queremos de alguna forma y atacando sobre todo a la población infantil, que lleguen con este mensaje a la casa porque estimamos que apuntando a ellos los padres pueden llegar a hacer más caso, los grades ya tenemos más mañías y los niños pueden aprender y llevarlo del colegio a la casa, así que bueno apuntamos a eso, a que comprendan por la situación que estamos pasando, que cada vez tenemos tiempos de sequías mayores y esto produce inconvenientes en el servicio, apuntamos a que no derrochen más agua de la forma en que hacen uso del mismo, o sea se les da ciertos puntos para que comprendan cual es la situación actual y que si no se frena esto, como nos puede afectar en el futuro que por ahí a nosotros los grande quizás no nos afecte pero lo van a sufrir ellos.

### **3- ¿Cuáles son sus objetivos como voluntaria?**

*Estoy 100% segura de que este granito de arena que da la empresa a la sociedad es muy importante y parte de este granito de arena soy yo, me gusta mucho el tema y me gusta lo que es Responsabilidad Social porque más allá de que nos ayuda en esta empresa que este dentro del horario de trabajo, daría mi tiempo libre para poder hacerlo porque creo que hace falta que cambie algo porque sino el día de mañana yo puedo no estar pero si tengo hijos o sobrinos no quisiera que padezcan los errores que nosotros cometimos entonces, si puedo ayudar en algo, yo*

chocha.

#### **4- Coménteme de las actividades que desarrollan sobre la problemática del agua.**

Son dos proyectos distintos, las charlas educativas en la planta Suquía se hicieron desde prácticamente siempre, antes los guías eran las mismas personas de la planta Suquía hasta que se armó este proyecto donde se solicitan los voluntarios. Lo que hacemos es, Marcela Dávila recepta por teléfono o vía web los pedidos para que los anoten, les dan los turnos a los colegios y nos pasa por mail una vez al mes o cada mes y medio las fechas con los horarios, no son más de dos por día que nos visitan y cada uno va contestando de acuerdo a sus tareas, una vez que estamos allá esperamos al colegio, hay una maqueta en el hall central, se le hace una breve introducción del paseo que vamos a dar por la planta, como se denomina cada una de esas partes, el tiempo estimativo que va a durar, las precauciones que hay que tomar, después hablamos de las laminas para que ellos enfoquen más o menos la planta Suquía que está abastecida por el lago San Roque en este caso, que hay otra planta potabilizadora que abastece a la zona Sur y de allí salimos ya explicando paso por paso desde el ingreso del agua cruda a las rejillas hasta las salidas que esa parte ya no la ven pero se visualiza bien en las maquetas que es donde están las reservas de agua, después les mostramos una limpieza de filtro para que ellos vean por que otorgamos realmente calidad, pasamos por laboratorio, obviamente cualquier consulta que ellos tengan la pueden efectuar y después el centro de control que funciona las 24 horas y les explicamos como funciona desde lo que es planta Suquia hasta los controles que se pueden efectuar allí mismo, se les entrega un librito que hizo la empresa donde está toda la información y más datos mucho más ampliados. Eso es lo que es planta Suquia que dura entre una hora, hora y media dependiendo de los grupos, las edades desde primario a secundario y también nivel universitario que eso ya lo hace la gente de planta Suquia que tienen otros conceptos que nosotros no.

*Y lo que es en las charlas, se solicitan de la misma manera pero quien da los turnos es Jorge Castellanos, lo que hacemos nosotros es directamente concurrir, por ejemplo el Colegio Peña nos solicitó todo el colegio, desde jardín infantiles hasta secundario. Al principio teníamos una guía que nos dimos cuenta en la primer visita que le dimos a Pilar, que no es cliente directo nuestro pero ellos nos solicitaron por el problema que tienen con las napas, nos pidieron que fuésemos y hablásemos de esto así que fue nuestra primer experiencia espectacular, visitamos seis colegios ese día, turno mañana, tarde, secundarios y primarios, fuimos todo un grupo, le dedicamos las ocho horas de trabajo y quizás un poco más en irnos hasta Pilar y repartirnos tal cual lo que se había organizado, en base a eso, vimos que dejar o que sacar en base a la experiencia y notamos que para el secundario era un tanto pobre y quizás para grados más chicos o jardín de infantiles era muy rico o teníamos que utilizar otros términos así que en las próximas visitas por ejemplo el Peña, se trato de adaptar al grado, uno lo va llevando no nos especifican, hay una guía donde el tema para hablar es este, que todos los decidimos pero uno lo puede llevar como crea que es mejor, por el grupo que te toque. En el curso lo que hablamos es de las propiedades del agua, de donde proviene, el ciclo, como afecta a la población, si creen que hacen un buen uso o un mal uso, como creen que están afectando o como creen que ayudan, tratamos de que ellos también sean parte activa de esta charla por que particularmente yo pienso*

*que ir y hablar muchas veces aburre, en cambio si ellos están actuando, sobre todo en grados más chicos, todos van a opinar.*

### **5- ¿Cuáles son las preguntas más frecuentes que hacen los chicos?**

No, en general cuando vamos a dar clases les llama la atención el momento en que hablamos del derroche, de como prevenir y ahí empiezan a saltar y decir “no usando, no tirando, no esto...” y “entonces le digo a mi vecina que le sierro la canilla”, esa es la parte en que más participan sobre todo los grados más chicos, en donde saltan muchas preguntas es en planta Suquía porque ellos van con una encuesta o una guía práctica o por que van a ver algo que ya vieron en el curso entonces van a complementar y son ellos los que preguntan, en cambio en las aulas, somos nosotros los que estamos indagando para sacar información.

### **6- Cuénteme sobre las recomendaciones que dan al público para el cuidado del agua.**

Es depende el colegio y la zona, en general se da lo mismo en todos lados, el derroche se da de la misma manera si se rompió una canilla se rompió en cualquier lado pero si atacamos un estrato social más elevado afrontamos de distinta manera la charla o el consejo de como no derrochar que si fuese en un estrato social bajo, si es en este caso, recomendamos que si ven que esta derrochando o constantemente esta chorreando una canilla que papá o mamá lo arreglen, que vean de pedir ayuda a algún vecino o le indicamos a las señoritas que vean de hacer una charla entre los vecinos que es muy importante para ellos, sobre todo por el tema de la higiene, que se instruyan entre ellos y colaboren ente vecinos que no pierdan las canillas, que cuando tiren la cadena del baño que no quede perdiendo, que cuando se lava el auto que sea con baldes y no con mangueras que se dejan siempre abiertas, el tema de las piletas en verano, las duchas, que no abran y esperen a que se caliente mucho tiempo el agua, que si se están enjuagando el pelo sobre todo las mujeres que demoramos más, que sierren las canillas etc., eso por ejemplo lo acatan mucho mejor la gente de estratos social bajo que la de estrato alto entonces tratamos, no les vamos a decir que haga de plomero el padre pero que busquen ayuda o vean como solucionar lo cuanto antes porque una gota que esta constantemente perdiendo significa tantos litros de agua y todo eso afecta a todos y en momentos de sequías si hay que llegar a una situación de alerta el sierre va a ser para todos los estratos, del más alto al más bajo. Entonces puntualizamos distintas circunstancias o les preguntamos a ellos por si se nos escapa a nosotros alguno, donde creen ellos que se derrocha y otro punto que tocamos en las escuelas es como cuidar el agua, como creen ellos que pueden cuidar el agua o por que creen que esta tan sucia, por ahí no se dan cuenta o son todos angelitos y nadie dice nada y entonces empezamos, no tirando papeles cuando se van de picnic, no tirar residuos al lago, río o dique, que cuando uno esta en la calle y esta comiendo un caramelo por más de que no tenga un río cerca, que lo guarde y lo tire en su casa porque ese papelito viene un viento y lo lleva, en este caso a la cañada o a la costanera y de alguna forma llega, entonces colaboremos. También de repente nos vemos envueltos en colaborar con todo el

medio ambiente y tratamos de fomentar un cambio en los chicos.

### **7- Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

Noto que todos saben que existe una problemática en el agua, ahora, está en como lo toma cada uno, por ahí escuchas en planta Suquía al último cuando yo sierro la charla de decir bueno, “cuidar el costo no solo económico, sino también de lo que implica como llega el agua” y atacaba ya el tema del derroche y vos escuchás por ahí algún comentario sobre todo en el público mayor de “a mi que me interesa total yo no voy a estar vivo”, y por ahí les digo, ustedes imagínense cuando sean más grandes en el año 2.025, se estima que se va a dar la 3er. Guerra Mundial y va a ser por el agua, entonces les comentas todos los recortes y te dicen “ si yo no voy a vivir” y yo les digo si, tenés razón no lo vas a notar pero seguramente vos vas a tener hijos o nietos que seguramente van a sufrir este comentario que vos estás haciendo, entonces lo que queremos es que traten de colaborar un poquito, no por nosotros sino por los que vienen, por las generaciones futuras, la tierra tiene que aguantar mucha gente más. Cuando dicen por ahí a mi no me afecta, tienden a ser egoístas, se ven ellos y no piensan un poquito más allá donde quizás en algún momento van a querer formar una familia y por ahí me responden, “yo no me voy a casar y no voy a tener hijos” pero por ahí tenés un sobrino o el hijo de un amigo y ahí te afecta y uno recién de grande se lamenta y dice “ hay si hubiéramos hecho...”

### **8- Describame el público al cual se dirigen.**

*Con respecto a los públicos que atacamos, también hemos ido (en este caso no yo), nos solicitaron para concurrir a un colegio de adultos donde había gente de todo tipo de edades, personas de 40 o más años que estaban haciendo el secundario y la experiencia me dijeron que fue espectacular por que esa gente estaba realmente interesada en el tema y de poder aportar esto a sus hijos, yo creo que esas personas que están haciendo el primario o el secundario que no pudieron terminarlo por “x” causas, es la gente que lo recepta de mejor manera porque ellos están pidiendo y están buscando mejorar su calidad de vida para poder ayudar a sus hijos cuando le vienen con una consulta de la escuela, es un orgullo para ellos poder terminar el colegio a la edad que sea y con todo lo que implica, las responsabilidades, hacerse cargo de sus hijos y encima avocarse al estudio. También estaba programado ir a hablar con Centros Vecinales, sobre todo por la toma de barrios nuevos pero bueno esperemos ya que el año que viene se de porque siempre se van agregando cosas así que si se puede dar, para que vallan padres, vean y hacerlos reflexionar a los padres. Los chicos lo receptan bien, están entusiasmados, secundario es una etapa muy difícil y por ahí, si prestan atención, por ahí no, por ahí te dicen “ una hora libre”, en cambio el primario me llama mucho la atención el tipo y la calidad de preguntas, pero todo depende mucho del profesor. Hemos ido también a un colegio especial, ese a mi me costo bastante porque yo fui justo con Nati , ella tomo un grupo y le tocó justo la docente que era la líder del proyecto y a mi otra docente que era de otra materia, Tecnología, entonces se notaba la calidad de interés que tenia cada una, por ejemplo yo no tenia*

*idea de cómo hacerles legar el conocimiento por que nunca me había tocado una situación así y yo los trataba de igual, tratando de darles ejemplos y le preguntaba a la profesora “¿voy bien?, por favor trata de ayudarme o de indicarme”, les repetía y ellos prestaban atención pero me di cuenta recién al final cuando me dijo Nati, por la líder, que tratara de hacerles ejemplos como para niños, con lo cotidiano, con lo que ellos puedan relacionarlo, pero a mi nadie me había ayudado en eso entonces, yo creo que se llevaron mucha más información el grupo de Nati que mi grupo y lamentable por que es una experiencia de la cual quizás yo podría haber aprendido mucho más para una situación futura y bueno es ahí donde notás la ausencia del docente. Me han tocado también grupos donde yo les tenia que decir a los chicos “no saliven en el agua”, en uno de los piletones, decirles, “chicos, por favor compórtense” y los docentes como si nada, entonces vos te das cuenta quien va con ganas y quien no y que grupo responde y por que responde porque por ahí no es solo culpa de los chicos muchas veces también es culpa del docente, si el docente no tiene interés, así que bueno tenés de todo un poco, vas aprendiendo pero lo primero es el respeto y de ahí arrancamos, porque sino hay cruce de datos, mucho ruido, barullo. Los chicos más allá de que sean más receptivos, no se inhiben salta uno, salta el otro, dan su opinión y de todo eso se saca algo bueno entre ellos aportan y escuchan a ver que dice el otro entonces van aprendiendo entre ellos y si los chicos toman estos consejos como propios y van a sus casas y le dicen hoy en la escuela nos visitaron y “papá, ¿no estas derrochando el agua?, cerrá la canilla” estimamos que, como el padre le va a decir “¡no digas eso!”, no sé si conseguimos ese resultado en todas las viviendas, ojalá que si y trabajamos la población más joven por eso por que creemos que son en este momento los que tiene las ideas más frescas, los que no tienen mañas, los que pueden tomar consejos y aconsejar a sus padres, siempre que los padres permitan o se abran a esto, eso seria bueno también por ahí hacer una reunión de padres pero por los tiempos de hoy no podríamos convocar a todos los padres o dirían “¿para esto?” y son actividades que uno no las puede manejar entonces hay que atacar al público que nos queda que son los chicos y esperar que den resultados que queremos .*

#### **9-Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

*Las escuelas que van a la planta Suquía ya casi todos lo sabían de otros años o se va cruzando la información entre docentes, pero lo que es Responsabilidad Social en los colegios se dio también de alguna manera de boca en boca pero de otra manera, cuando iban los docentes a la planta, ahí les comunicábamos nosotros de este proyecto y a los que no iban a la planta, de alguna manera le hacemos llegar la información, no tenemos folletería, se va dando de boca en boca. En Internet está nuestra página para cualquiera que quiera consultar algún dato del agua, allí sale la información, salen los proyectos y tanto por vía mail o por teléfono pueden contactarse con nosotros para recibir información pero no se ha hecho a la sociedad en general de decir, bueno que se armen grupos y el que quiera visitar la planta Suquía que contacte a un grupo, por decirte, o a un grupo de Scout pero, es algo bueno para plantear ahora que hablo de los Scout, es información para gente como los Scout que están en el cuidado del medio ambiente lo deberían saber , como te digo si lo sabe alguien más de la sociedad que no sea del medio educativo es por el boca en boca y ahí se va corriendo la información.*

## **10-Cuénteme sobre el material informativo que usan en las actividades.**

Tenemos un modelo de cuadernillo que entregamos en las escuelas como en la planta Suquía y llevamos láminas a las escuelas por que en la planta Suquia ya están, les dejamos una sola de ellas no todas, dejamos la de “No derroches el agua” que es una que tiene el dibujo de una nena que está con la manguera y tiene consejos de como cuidar el agua, también llevamos otra del planeta tierra, una del ciclo del agua, otra que es de las plantas potabilizadoras y otra que es de las fábricas y de como llega la contaminación de las fábricas al agua, esas son las que llevamos y salvo la que dejamos que es para que ellos fijen y vean la información, las otras no porque van a terminar siendo más rayadas que realmente utilizadas o pueden quedar archivadas en secretaría o en dirección para cuando vean el año próximo el ciclo del agua entonces preferimos no dejarla.

## **11-¿Cree que hay algún medio de comunicación que no se haya implementado y que haga falta?**

Y ahora que estamos charlando sobre el tema de como se comunica externamente es como que si, se podría ver la forma de hacer llegar, si bien tenemos un montón de colegios tanto de visitas a la planta como de ser visitados en las escuelas, se ve que la comunicación es fluida y esto del boca en boca funciona, podría ser bueno abrir la comunicación a ciertos sectores, eso habría que trabajarlo y ver de que manera para que no lo tome también cualquiera porque no nos alanzaría el tiempo de trabajo porque somos nosotros que estamos en otros sectores y dejando de hacer nuestras tareas diarias y de repente si es a la sociedad en general y quiere visitar cualquiera la planta, porque no si nosotros estamos mandando ese mensaje, no nos podríamos abocar a la sociedad en general.

7- Entrevista a: Hugo Colombato, integrante del Área Sistemas.

**1- Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

Para mí la Responsabilidad Social Empresarial es una iniciativa muy interesante desde lo que las empresa y sobre todo aquellas empresas que tienen mucho contacto o que el producto que brindan tiene relación con el medio ambiente, es lo que pueden llegar a aportar a la sociedad siendo que uno provee un servicio como en este caso, el agua. Entonces la Responsabilidad Social Empresarial es el compromiso que tiene la empresa para con la sociedad en esto que afecta al ambiente.

**2- Descríbame los objetivos en el área Medio Ambiente.**

Mira los objetivos que tenemos es con respecto a la concientización del medio ambiente y lo que estamos haciendo desde la empresa, esto te lo puede decir mejor la gente de Recursos Humanos que son los que llevan adelante el proyecto pero desde el voluntariado, es el aporte de horas de trabajo a actividades sociales y en este caso yo estoy participando en dos, con el tema del medio ambiente concientizando a chicos, donde me toca dar charlas a chicos de 5to. y 6to. grado y bueno hacer conciencia a los chicos que ellos son los que van a estar muy afectados con el tema si seguimos de esta manera y creemos que los chicos tienen mucha más autoridad para poder exigir esto, que nosotros los grandes, entonces ellos son los que realmente pueden lograr este cambio y no tanto nosotros, nosotros podemos estar discutiendo y si te dice un chico cuida el agua o cuida el aire, te mueve. Entonces un poco el objetivo es principalmente, tener un impacto alto en la sociedad con respecto a Responsabilidad Social.

**3- Coménteme de las actividades que desarrollan sobre la problemática del agua.**

Las actividades hasta ahora las que a mí me toca estar presente es, en charlas de concientización y en otra que no tiene que ver con el medio ambiente sino con el tema de emprender a los jóvenes y ayudarlos a que se orienten y que tengan un emprendimiento, es un dictado de un curso a través de Junior Achievement; pero con respecto al medio ambiente actualmente estoy dando las charlas.

**4- ¿Sabe de alguna otra actividad que se realice para concientizar además de las charlas?**

No estoy bien seguro, solo se te decir esta.

**5- Coménteme sobre la información que brindan en cada una de las actividades.**

La información va desde lo que significa el agua, esto de que el agua no es solamente lo

que sale de la canilla ni lo que ves en los ríos o en los mares, está en los glaciares, está en todos los estado, la conciencia de la cantidad de agua que hay v.s. el agua disponible para ser tratada, el hecho de que toda agua debe ser tratada también o sea se debe hacer un proceso de potabilización para poder consumirla, el riesgo que esta corriendo el agua en si desde el punto de vista de por ejemplo la tala de los árboles que afecta a que el agua empiece a escasear, entonces entramos en el ciclo del agua propiamente dicho, el hecho de comparar a los ríos, lagos y demás con la salud del ser humano, con la diferencia que el río, el lago y demás, no tienen quien los cuide, somos nosotros mismos que los debemos cuidar para que ellos no se enfermen y si nosotros nos enfermamos, los ríos también se enferman, entonces estamos dando ese tipo de información. Por otro lado el cuidado en este caso pero que ya tiene que ver con la cantidad, en donde estamos en este momento en Córdoba, que riesgo tenemos con la escasez del agua que puede parecer mucha pero no lo es, entonces cuidando la calidad para poder aprovecharla al máximo posible así que bueno pasa por eso y después hay una carta que esta escrita en el año 2070 en donde los invito a hacer un viaje al futuro a los chicos en donde les leo esa carta diciendo, la gente que tiene 40 años parece de 80, están todos arrugados, pelados por que se tienen que afeitar por que no hay agua para higienizarse el agua que hay es solo para tomar recordando en el año 2070 cuando años atrás, uno se podía dar un baño de manguera en el patio con agua y ahora no llueve, las lluvias son ácidas; llega a un extremo muy fuerte pero que ayuda a tomar conciencia y que en cierta forma en algún momento puede llegar a darse alguno de esos elementos y que algunos ya se están dando, entonces es un shock el que produce y al final el mensaje es “Como no volver al pasado” y la reflexión que yo les hago a los chicos es “chicos despertémonos, estamos en el pasado de esta carta por lo tanto estamos a tiempo de revertir la situación”, así que bueno ellos se sorprenden cuando unos les dice que por cerrar la canilla lavándose los dientes, uno ahorra 15 litros de agua y claro uno no cuantifica esas cosas .

## **6- Cuénteme sobre las recomendaciones que dan al público para el cuidado del agua.**

Hoy vemos que la enfermedad de los ríos es producida por dos factores o acciones: de las personas, arrojando basura y demás y de las industrias. A los chicos el mensaje es, chicos cuidémonos de no ensuciar y cuando vemos que este sucio tratar de limpiar eso o si a alguien se le cae algo decirle che, se te cayo o simplemente dar el ejemplo, pero por la industria no hay que hacernos demasiado problema nosotros como personas, es decir estar preocupados pero no podemos hacer demasiado por que ya hay entidades que deben velar por eso entonces preocupémonos por mantener limpio lo que nosotros usamos y demás si hacemos eso, si cada uno tiene esa actitud, no va a haber ningún problema, ese es el mensaje que tiene que ver con la calidad. Con el tema de la cantidad es, cierran las canillas cuando alguien este regando o cuando uno se ducha, no dejar correr el agua; en esas charlas hacemos hincapié en que no somos especialistas y que si bien venimos de Aguas Cordobesas y manejamos un recurso natural, sabemos de la importancia y damos este mensaje por que estamos convencidos de que se puede revertir pero, volviendo al tema de Aguas Cordobesas a mi me llama poderosamente la atención cuando yo veo un vecino regando el auto con agua potable y con el costo que tiene potabilizar el agua esta lavando un auto cuando podría lavar el auto sin agua potable.

## **7- Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

Mira en mi caso, que me toco 5to. y 6to. grado, el mayor impacto lo veo en los docentes, en la cara de decir “pucha como no lo hice antes”, que entran en razón ahí nomás y se sienten hasta un poco avergonzado de lo que hacen diariamente en sus casas y de los chicos son muy chicos, entonces es como que entienden el mensaje, saben de lo que estamos hablando y veo que se comprometen, no es el mismo efecto que veo en los docentes que se sienten parte y afectados por haber hecho esto, en los chicos lo veo distinto como diciendo “Aha! menos mal que me lo decís y lo voy a comenzar a aplicar”, lo veo como que lo toman muy a tiempo todavía, lo cual es el momento. También en otras charlas no por haberlas dado yo pero sé que se dan a jardín de infantes, entonces vos imaginate la reacción que ellos tienen, nosotros les damos un mensaje en una parte que la tala de árboles afecta por que los árboles cumplen la función de retener en cada hoja la gotita de agua y eso paulatinamente lo tiran a la tierra y de esa forma se construyen las napas vamos haciendo un esquema un poco mas simplificado y si no están los árboles el agua cae y corre y ahí vos los ves que ellos empiezan a relacionar las cosas.

### **8- ¿Cuáles son las preguntas mas frecuentes que hacen los chicos?**

En este caso, yo, de las clases en las que estuve participando no tuve muchas preguntas, los vi mas cerrados, según otros me decían que en otros colegios habían otros chicos de la misma edad más inquietos, en este caso 5to. y 6to. grado eran más pasivos participaban muy poquito pero el mensaje se ve que lo entendían.

### **9- Cuénteme sobre el material informativo que usan en las actividades.**

Entregamos una cartilla, un manualcito donde esta todo explicado y hay dos filminas donde esta el proceso del ciclo del agua y el proceso de potabilización y obviamente alguna carta que nos manda la gente de RRHH donde nos nutre de información al respecto y nosotros la leemos y después la exponemos, la idea es dar una clase pero en base a algún material.

### **10- Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

Mira eso a mi me excede yo soy voluntario y RRHH es el que esta coordinando ese tema entonces a mi me excede como se hace esto, eso no lo sé, la verdad desconozco todo el ámbito de comunicación externa con respecto a los planes de Responsabilidad Social, yo soy un voluntario, a mi me llaman y me dicen “¿quierés participar de esto?”, bárbaro participo, me encanta o no, esto no me interesa mucho por que no tengo tiempo o por lo que sea pero en realidad yo lo veo desde el voluntario, mucha información no tengo.

### **11- Descríbame el público al cual se dirigen.**

Respecto a ese público, la gente de Recursos Humanos es quien diseña todo esto, con respecto a lo de la concientización es como te decía antes yo opino que dárselo a jubilados, no tendría el efecto que tiene con los chicos, primero por la oportunidad de vida es decir por la

expectativa de vida, por el tema de que ellos van a ser los principales afectados si ellos no hacen algo o no nos ayudan a hacer algo a nosotros, entonces ellos son los que van a sufrirlo yo a lo mejor no lo sufro, ellos si, entonces eso por un lado y por otro lado al ser chicos y al hacerles ver estas cuestiones, primero que les cambia la mentalidad para que en un futuro su cabeza este armada para que tengan presente el cuidado del medio ambiente y por otro lado esta autoridad que tiene un pequeñito de exigirle a un mayor que cuide un recurso que es genuino, que es natural, que es escaso, no es lo mismo que se lo diga yo por que pueden suceder dos cosas, que lo tome bien y tome conciencia o que se pelee conmigo, en cambio un chiquito si le dice eso, lo más seguro y me juego lo que sea es que esa persona va a reaccionar bien, no se va a poner a discutir con el chico por que el chico tiene mucha más autoridad que los grandes, la autoridad del menor con esa inocencia de decir cuidame esto que me va a faltar el día de mañana, es demoledor para el mayor entonces creo que pasa por ahí.

## **12- Cuénteme sobre sus objetivos como voluntario de este proyecto.**

Mira mi objetivo es, primero soy voluntario de las cosas que estoy convencido de que puedo ayudar no es para mi un tema más sino yo lo tomo desde el punto de vista de que esto a mi me lo presentaron, me gustó muchísimo y lo estoy haciendo porque sé que los chicos tienen un riesgo y no hay mejor cosa que tener un rumbo, el ser emprendedor no es ser exitoso es ser una persona que tenga el norte bien marcado, el objetivo bien marcado y que al menos sepa que tiene que organizarse de esa manera porque sino, no sabe para donde ir, eso por un lado y veo agregando un poco más a esto, veo que muchos chicos hoy como esta la realidad, no tienen un rumbo definido entonces, esto puede ser un caos el día de mañana para ellos mismos y por otro lado, con esto de medio ambiente, estoy convencidísimo de que si bien es una miguita o es una gotita de agua en un océano lo que yo puedo llegar a hacer, si no lo hago, estaría peor, entonces creo que si todos acá tomáramos conciencia, por lo menos yo estoy haciendo todo lo que puedo y me siento bien conmigo mismo.

8- Entrevista a: Mónica Mistrinellis. Integrante del Área Tele servicios.

### **1- Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

Es lo que uno puede hacer desde otro punto de vista con la gente que esta más necesitada con respecto a algo, en la Argentina no hay mucha actividad sobre eso y la poca que hay no es en realidad pública, es lo mismo que hacemos nosotros pero lo lindo de esto es que sería bueno que pasara en todas las empresas de todo tipo de rango.

### **2- Describame los objetivos en el área Medio Ambiente.**

Como voluntaria, yo trato de estar en casi todo lo que la empresa lanza como Responsabilidad Social Empresarial, me encanta, yo estoy en este momento en cuatro diferentes voluntariados, estoy en Cáritas, que voy a una guardería a una villa, estoy en el proyecto sobre concientización en el uso del agua, que voy a colegios. Los objetivos son mostrarles, acá apuntamos a los chicos no a los grandes, la importancia que tiene el agua sobre el medio ambiente y que es un recurso no renovable y el más importante que tenemos, entonces nuestras charlas son basadas sobre eso, sobre la importancia y sobre el derroche que aunque no tenemos mucha ingerencia sobre el derroche pero si la importancia que tiene cuidarla.

### **3- Coménteme de las actividades que desarrollan sobre la problemática del agua.**

Son charlas que duran entre 40 y 45 minutos, esta apuntado a todo lo que es colegios, nivel primario y secundario y se les da ejemplos, obviamente depende donde estas, si es en primario o en secundario por que ahí vas a apuntar la charla, por que a los chicos del secundario no puedes ir y explicarle todo el ciclo del agua con dibujos por que ya son grandes, lo que pasa con los chicos es que tenés aquellos que pueden participar un montón que por lo general el primario hace eso, te pregunta mucho, le interesa y te dan ejemplos y buscan ayudarte y están los más grandes que es como que no lo tienen muy conciente y no se involucran demasiado entonces es más difícil una charla con aquellos que no participan tanto por que se transforma un poco en un monólogo, pero generalmente para el secundario les doy una charla rápida y ágil donde les leo una carta que es salgo hipotético de acá a tantos años, es una carta un poco dura es como que te golpea entonces ellos ahí es como que lo ven diferente, ahí abren los ojos participan o hacen alguna pregunta. Mi técnica por ejemplo es darle la carta a alguno de ellos para que la lean entonces es como que se sienten más involucrados, esta carta no la usamos para primaria por que es demasiado fuerte para ellos, esta carta cuenta sobre lo que pasa en el 2067 donde ya no hay agua entonces alguien que vivió en la época que hubo agua, cuenta todo lo que hacía cuando era chico, como jugaba con el agua, como se veía la tierra en ese momento, todo lo contrario a ese momento donde las personas jóvenes ya no son jóvenes, que tienen por día un vaso de agua nada más, es bastante fuerte la carta y es hipotético pero también es algo que puede suceder.

### **4-Coménteme ¿cuáles son las preguntas más frecuentes que hacen los chicos?**

Lo que pasa es que para el primario tenemos una gran lámina con dibujos y a los chicos les encanta eso y más participan, entonces cuando vos les preguntas haber “¿en que podemos estar derrochando el agua?” y ellos empiezan a buscar ejemplos y bueno “Si yo me pongo con la manguera y la dejo lavando el auto” otros te dicen y “si estoy lavando la calle”, lo tienen muy incorporado, ellos saben, incluso por ahí te dicen “Y en la casa cuando me cepillo los dientes que dejo la canilla abierta” o “Cuando mi mamá esta lavando los platos y deja la canilla abierta”.

#### **5-Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

Es amplio y más cuando les explicas todo, que el agua tiene un ciclo, que puedes volver a tomar de eso o como lo transformas pero que no todo vuelve, entonces ahí se quedan pensando y se dan cuenta que la tienen que cuidar más y por ahí te dan ejemplos cuando ellos miran el globo, que el mundo esta compuesto por mucha agua y vos les preguntas claro pero “¿esa agua, toda la puedes tomar?” y te dicen no, por que es salada, por que esta sucia y le empiezan a buscar el por que no se puede tomar todo esa agua.

#### **6-Coménteme sobre la información que brindan en cada una de las actividades.**

Es amplia, es todo, porque por más que sea una charla de 40 o 45 minutos donde tenés mucho material para exponerles y vos hasta si querés la puedes hacer mucho más extensa, pero tratamos de sacar de todo un poquito porque sacas un poco de lo que es el ciclo del agua, después de lo que es potabilización en lo cual no profundizamos mucho, otra parte es el cuidado, es decir que de todo vos tenés que sacar un poco, así como los voluntarios cuando encontramos cosas nuevas, lo presentamos para ir incorporando, haber en que podemos ir mejorando.

#### **8- Cuénteme sobre las recomendaciones que dan al público para el cuidado del agua.**

Lo básico es no derrocharla, si tenemos otro tipo de agua, otro recurso que no es potabilizada, esa la usamos para otra cosa pero lo que nosotros invertimos en esa potabilización, que la cuidemos porque eso que estamos tirando no lo vamos a volver a recuperar entonces ellos te dicen “¿y bueno en que?” y yo les digo y denme ejemplos ustedes haber que no harían más para derrocharla y bueno por ejemplo “yo cuando me baño no me voy a pasar dos horas debajo del agua”, “yo ahora para lavar la vereda no pongo la manguera agarro el balde” incluso vos les decís, las canillas en tu casa ¿están todas bárbaras, alguna gotea? “si”, y ¿que haces? y “cambiarle el cuerito” te dice alguno como que entiende de plomería ¿viste?, pero ellos te dan ejemplo.

#### **9- Cuénteme sobre el material informativo que usan en las actividades.**

Simplemente para los chicos láminas y todo lo que es información propia nuestra, es lo que nosotros vamos aportando y que después Marcela o Jorge son los que coordinan y ven si se puede agregar más o sacar y después se les entrega a los chicos un librito impreso en la empresa

donde toda la charla que nosotros damos, esta resumida y con algunos otros puntos solamente que no se pueden demorar en la charla pero están en el libro.

#### **10- Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

Por lo general, todos tenemos hijos en el colegio entonces por ahí tenemos contacto nosotros mismos con los docentes y si les interesa les damos para que se comuniquen acá y organicen una reunión, por lo general es una transmisión de unos a otros pero sino, hay por ahí colegios que están dando clases con respecto al agua o nos llaman para preguntar algo entonces también ahí les damos para que se comuniquen con Jorge.

#### **11- Describame el público al cual se dirigen.**

Los jóvenes, porque se supone que en ellos se va a incorporar mas rápido y es lo que va a quedar como más marcado porque el grande lo puede saber pero sino le interesa, no lo va a aplicar, en el niño, toda la información que vos le des al niño es lo que ellos van a aplicar y sin querer, mira yo te voy a dar un ejemplo propio, mis hijos que tienen bastante incorporado este tema, “que no tiren el agua, que no ves que el agua y que no ves que a otros les falta el agua...” mi nene del medio que tiene 5 años es el que lo ha asimilado mucho más, vamos por la calle y “Mira mamá corre agua por acá vamos a ver de donde sale”, porque el sabe que yo después si hay alguna pérdida, los estoy llamando a los chicos y miran hay una perdida en tal lado; y un día, yo tengo un vecino que tiene la vereda de tierra y se ve que estuvo lavando la vereda y se quedo tirando agua en la calle , yo paro para abrir el portón y mi nene baja la ventanilla del auto, saca medio cuerpo afuera y le dice “he!, no tires agua si no hay tierra, no hay plantas”, entonces vos te das cuenta con la asociación que hacen ellos, que tan importante es darle a los chicos chiquitos y que les queda mucho más asimilado, más que les mostras gráficos, les das importancia y al final es como que lo recompensas con el librito entonces a ellos les queda eso, lo importante que es y se sienten como hasta responsables de eso, entonces yo creo que esta bien apuntado, no sé si sería importante dar charlas a gente grande o a centros vecinales o en villas porque es más difícil el recurso, no lo tienen ahí a la mano pero para la gente grande no sé si va a dar tanto resultado como en los chicos.

#### **12- Además de las charlas que otras actividades realizan para concientizar.**

Por ahora son solo las charlas y por ahí te das cuenta que en los mismos clientes puede haber un poco de responsabilidad pero es muy poca por que te llaman para hacerte la denuncia por derroche pero a veces el derroche esta apuntado porque a el le molesta, no porque esta tirando agua, si no por que a el le molesta que tiren agua.

#### **13- Cuénteme sobre sus objetivos como voluntario.**

Primero que me encanta, me gusta mucho y lo bueno sería que ojalá se pudiera dar en todos los colegios, no solo en privado, sino también en los públicos y en aquellos que están tan lejos y que también tiene muy poco recurso con el agua. Se hizo un proyecto donde fuimos a pilar donde en un día hicimos 16 colegios, lo que pasa es que ellos no tienen agua como acá lo de ellos es agua subterránea, entonces es más complicado explicarles porque el tratamiento es otro y a lo mejor las reglas son otras pero digamos que el fin es el mismo. pero que también se haga extensivo en colegios del interior sería muy beneficioso.

**14- ¿Qué opina respecto al tema de los medidores, cree que son necesarios o una posible solución?**

Es bastante ambiguo eso, sería bueno que se pusiera medidor si la cobranza fuera justa porque el sistema de cobranza que tiene la provincia de Córdoba, en realidad el medidor perjudica a quien tiene menos y favorece a los que tienen más, si se cambiara el régimen de cobranza, a lo mejor sería distinto, ahí sí lo vería bien y lógico, pero mientras no se vea el sistema de medición, no sería justo. Si la cobranza es justa y yo tengo parque y pileta de más de 30 o 50 mil litros sería justo sobre todo para aquel que a lo mejor en una casa, viven dos jubilados y que usan el agua para ir al baño o comer.

9- Entrevista a : Mariana Saseta. Integrante del Área Cobranzas, parte de recaudaciones y caja.

**1- Dígame que entiende por Responsabilidad Social Empresarial.**

Entiendo que son las actividades que la empresa desarrolla en beneficio de la comunidad, todos nosotros hemos visto canalizado de alguna manera este deseo de ayudar, gracias a todos estos proyectos emprendidos por la empresa digamos que uno tiene la necesidad pero por ahí no tiene la facilidad ni el acceso para llegar a donde le gustaría y bueno la empresa lo esta canalizando de alguna manera para que nosotros aprovechemos estas oportunidades.

**2- Describame los objetivos en el área Medio Ambiente.**

El objetivo es introducir a los chicos, que son el futuro y son la forma de que preveamos conciencia en estos niños que van a ser adultos y que van a tener el problema de la falta de agua, que desde el inicio tomen conciencia, decirles que el agua es un servicio que se agota y que no lo tenemos como algo que cae del cielo y que es gratuito, lleva un proceso de potabilización muy largo, de distribución también y que tiene su complejidad. El objetivo es este, llegar a los más chicos con todo lo que es la concientización sobre el uso del agua.

**3- Coménteme sobre sus objetivos como voluntaria.**

Como voluntaria, yo digo que el voluntariado o cuando uno trabajó en algún proyecto de acción social, no deja de ser egoísta porque uno, a la vez que puede ayudar, te produce un placer el poder hacerlo entonces no es solo poder hacerlo sino que te ayuda a vos, es un doble beneficio.

**4- Coménteme de las actividades que desarrollan sobre la problemática del agua.**

Nosotros vamos a las escuelas con toda una serie de materiales, llevamos los cuadernillos que se imprimen desde acá, donde está todo muy didáctico, lo que es el ciclo del agua y sobre la planta potabilizadora, llevamos afiches y tenemos todo un temario explicándoles de donde se provee agua a Córdoba, cuales son las plantas potabilizadoras y posterior a esto, digamos a lo que nosotros hacemos teóricamente en el aula, ellos tiene una visita guiada a la planta para que ellos vean cual es el proceso de potabilización. Yo he ido a dos charlas, una fue a 1er grado y el otro 4to. y los chicos participan, preguntan, cuentan.

**5- Cuénteme sobre el nivel de información o de interés que tienen los chicos respecto a la problemática del agua.**

Bueno, 1er. grado no tenia mucho conocimiento, pero si prestaron mucha atención, el nivel de participación fue muy lindo y los de 4to. grado que ya habían empezado a ver el tema del agua,

tenían un nivel de participación mayor, se notaba que había una diferencia de edad.

**6- Coménteme sobre la información que brindan en cada una de las actividades.**

Ejemplificamos mucho cuando derrochamos el agua y por ejemplo cuando la mamá lava los platos y deja la canilla abierta o cuando nos cepillamos los dientes o cuando nos bañamos dos horas o regamos las plantas o lavamos el auto baldeamos la vereda, ejemplificamos con cosas cotidianas digamos, donde se produce el derroche mayor. Se les informa que a pesar de que el mundo esta rodeado de agua, muy poca de esa proporción de agua es potabilizada o es posible de tomar, digamos porque la mayoría está en lo que es los mares y si bien hay posibilidad de potabilizar el agua salada es muy costoso, muy oneroso y todavía no se ha implementado. Se le habla sobre las plantas potabilizadoras, de la importancia que tiene el agua para los seres vivos explicándoles de que podemos pasar varios días sin comer pero sin tomar agua no porque estamos conformados por un 70% de agua.

**7- Además del librito que me comento, ¿utilizan algún otro material informativo?**

No solo eso.

**8- Coménteme a través de que medios comunican externamente las actividades.**

La verdad que eso no lo se.

**9- Describame el público al cual se dirigen.**

Se apunta en general a los niños porque son la base para el futuro, pero se ha dado a chicos más grandes, a adolescentes. Yo entiendo que el impacto se multiplica por que vos se lo explicas a uno que a su vez va a su casa y lleva el cuadernito que lo comparte en familia y es como un representante de nosotros en cada una de las casas entonces el efecto es multiplicador, me parece que por eso se apunta al aula, a la escuela, porque tiene un efecto mayor.

**10- ¿Qué opina respecto al tema de los medidores, cree que son necesarios o una posible solución?**

Yo creo que son necesarios, creo que ninguno de nosotros tiene conciencia del uso real del agua o de lo que uno consume de agua y el medidor me parece que es la forma de que uno se de cuenta de lo que en realidad cuesta el agua, aunque nosotros tenemos un tarifa que es ajustada a los metros cuadrados y que no se ajusta en realidad al uso real que vos le das al agua pero yo creo que si, que es lo más justo.

*Entrevista a cinco alumnos de 6to. año de la escuela San Martín Zorrilla, que asistieron a la visita a Planta Suquia de Aguas Cordobesas realizada el día 12 de Agosto de 2005.*

Alumno: Gaspar Pizano

*1- Contame sobre la problemática del agua.*

*Sobre todo se que en la actualidad a aumentado muchísimo la cantidad de la población, las fuentes de agua no crecen y la población requiere de más agua y a la vez aparte de disminuir cada vez más las fuentes, están más contaminadas y por eso se produce el problema de la escasez del agua, otro de los problemas es que está mal distribuida y la gente la derrocha en muchas de las actividades cotidianas que realiza.*

*2- ¿Cuáles son los principales contaminantes del agua?*

*Sobre todo el tema de los desechos químicos de las industrias y la agricultura, esos vendrían a ser los más importantes.*

*3- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas, ¿en que consistió?*

*En la materia de Impacto Ambiental por lo general hacemos viajes a distintos lugares y estamos tratando sobre el tema del agua, por eso fuimos a Aguas Cordobesas para analizar todo este tema y nos pusieron un guía que nos llevo por todo el recorrido, nos explico mas o menos cual era la tarea que ellos tenían y como es el proceso por el cual se potabilizaba el agua, el consumo y como se distribuía, después en un momento nos dejaron en el laboratorio que es donde hacen los análisis para ver si el agua está efectivamente potabilizada, si no hay ningún químico y demás.*

*4- ¿Cuál es el tema que estaban viendo en l colegio en se momento?*

*Veníamos con unas monografías de los otros años, hablando sobre el tema del agua y como se distribuye el agua en Córdoba, estábamos viendo en Córdoba el tema de los ríos y las distintas fases donde se contamina, donde empieza, donde desemboca etc.*

*5- Comentame sobre la información que recibieron*

*Nos contó todo como es el proceso con algunos más detalles y después al final nos dio un librito donde ahí explicaba todo como era el sistema en términos más generales y mas fáciles para la gente, digamos, no en términos tan específicos.*

*6- Además del libro que le entregaron, se trabajo con algún otro material informativo?*

*No. Digamos nosotros fuimos tomando apuntes mientras el explicaba.*

*7- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.*

*La verdad que no recuerdo pero, creo que no nos dieron recomendaciones.*

*8- Contame sobre algo que a vos te haya llamado la atención o te haya gustado de la visita.*

*Lo que me resulto extraño es que yo pensé que era una instalación muchísimo más extensa y sin embargo eran los piletones y la planta de tratamiento de barro, yo pensé que pasaba por muchos más lugares el agua, me pareció mucho más simple y después otro tema que me llamó la atención es como se desagota, como queda el barro, se limpia y después se vuelve a llenar de*

agua para que se extraigan las partículas. Otra de las cosas que me llamó la atención es que es muy poca la mano de obra que requieren y como todo el sistema es computarizado.

9- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

Más comunicación pública digamos, difundirlo más porque es como que en general la gente no tiene mucho conocimiento de cuanta agua se desperdicia o cuanto consume cada persona. Acá en Córdoba, estaba leyendo que hay muchísima gente como en EE.UU. y sin embargo es más desarrollado y tiene más requerimientos de agua que nosotros. Más que nada, difundirlo más por medios masivos de comunicación como la televisión por ejemplo.

10- Y en esas difusiones ¿qué recomendaciones o información le darías a la gente?

El tema es, bueno yo por lo general evito dejar la canilla abierta, pero después ya en el apunte el tema de no lavar el auto con la manguera y si con un balde se vuelve como incomodo y a la gente por más que vos le digas que derrocha agua no lo va a dejar de hacer es decir ver en lo que se puede y tratar de evitarlo pero siempre que este más al alcance de la gente. Lo que está al alcance de la gente como no desperdiciar el agua cuando no es necesario porque no les vas a decir a ellos que no tiren desechos tóxicos.

Alumno: Rodrigo Galán

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Que principalmente, bueno acá en Córdoba no hay tanto problema porque tenemos varios diques ¿no? pero la contaminación de agua si es un problema y sobre todo porque en el planeta si bien tenemos mucha agua, poca es potable y además de esa agua una ínfima parte de las personas pueden acceder a ella y estas fuentes son las que más se contaminan entonces es muy caro el proceso para lograr el agua que el hombre pueda consumir. Además de que sale caro limpiar el agua, se derrocha mucho.*

2- ¿Cuáles son los principales contaminantes del agua?

*La falta de planificación en el crecimiento de las ciudades y que muy pocas tienen cloacas, además no tienen un servicio adecuado entonces surgen los basurales de donde salen también los líquidos. También en el campo se usa de forma indiscriminada los plaguicidas, funguicidas que muchas veces no son biodegradables y pasan directamente de la planta al suelo y de ahí al agua directamente.*

3- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.

*Consistía en dar un recorrido por la planta y ver las diferentes etapas del agua cuando llega, el filtrado, hasta que el agua sale directamente a la ciudad, es decir el proceso.*

4- Contame sobre la información que recibieron.

*La información era muy técnica, se hablaba mucho sobre los procesos o por ejemplo de los productos químicos que se usan, después información general sobre el agua o sobre la problemática, eso no se vio, nos dieron un librito pero era información muy básica que todos sabemos, no era para analizarla ni para discutirla, era todo tan fácil de leer que no te causaba ni una pregunta, estaba todo a la vista.*

5- Y además del librito, ¿hubo algún otro material informativo?

*No, vimos laboratorio y planta y se explicaron ahí los temas y nada más.*

6- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

*Lo principal era concientizar de que el problema existe y que hay que hacer algo para solucionarlo, lo básico es que las personas conozcan el problema y lo que puede ocurrir si ellos malgastan o contaminan, principalmente eso, que nosotros salgamos del recorrido y podamos divulgar esta nueva conciencia.*

7- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado de la visita.

*El proceso técnico, que yo no tenía ni idea. Nosotros estábamos viendo el impacto de la ciudad de Córdoba sobre el Río Suquía, lo que pasaba desde las montañas que nacía, cuando pasaba por la ciudad y como salía, con esto enganchamos lo de Aguas Cordobesas pero la charla no se basó en esto, como te digo era demasiado técnica, de cómo funciona la planta.*

8- Contame que actividades crees que hacen falta para concientizar a la gente.

*Educación, la base, pero además que la gente tenga una vida digna porque si por ejemplo la gente tienen hambre no se va a poner a pensar si está malgastando o no el agua, o si*

*contamina o no contamina, partiendo de la base de que todos tenemos una vida digna y educación ahí si se puede empezar a plantear el problema en las escuelas y en los más chicos para que ya esa generación salga con la idea de lo que sucede.*

*9- ¿Que recomendaciones darías vos para el cuidado del agua?*

*Racionalizarla, por ejemplo no baldeando la vereda cinco veces por semana ni haciéndolo con manguera sino tirado un balde y barrer que es lo que se debería hacer, deberíamos tomar el ejemplo de otros países que consumen la mitad de nosotros o los europeos que tienen una población mucho más grande y un territorio menor y por lo tanto es menor la cantidad de agua que tienen pero la utilizan bien, no tienen el derroche que tenemos nosotros. Es importante que vean los números que son ciertos, la poca agua que hay y a través de eso que vean como utilizamos el agua. Dando una vuelta a la manzana ya uno ve el derroche que hay.*

Alumna: Trinidad Wesselhoefft

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Yo sé que el Lago San Roque está muy contaminado por toda la basura que tiran los pueblos cercanos.*

2- Y además de los problemas que hay en Córdoba, en general ¿cuáles son los problemas que afectan hoy al agua?

*Están derrochando mucho el agua, por ejemplo cuando se lavan los dientes y no cierran la canilla y si seguimos derrochando tanta cantidad como lo estamos haciendo hasta ahora se va a terminar acabando.*

3- Me comentabas que uno de los problemas del agua es la contaminación, para vos ¿cuales son los principales contaminantes del agua?

*No sé, el no cuidado, el..., que se yo.*

4- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.

*Primero nos contaron el trayecto cuando purifican el agua, de donde la extraen y hasta donde llega y después hicimos un recorrido dentro de la planta y ahí nos mostraron los distintos canales de purificación que hay que usar, los inconvenientes que tenían, los desechos.*

5- Contame sobre la información que recibieron.

*Nos contó sobre los químicos que utilizaban cuales eran peligrosos y cuales no, sobre el personal que se ocupaba de las maquinarias y los instrumentos del laboratorio.*

6- Contame sobre el material que recibieron.

*Nos dieron un librito que era general, un resumen de lo que vimos adentro y la problemática mundial en el país.*

7- Contame algo que te haya gustado de la visita o que te haya llamado la atención.

*Me pareció muy lindo el lugar me pareció por ahí como que no avanzaba mucho, podría haber sido más dinámico por ahí como demasiada información pero muy lento muy pausado.*

8- Que actividades crees que hacen falta para concientizar a la gente.

*No sé bien que campañas pero tendría que haber más propaganda de televisión creo haber visto y no sé bien, no sé mucho o en el periódico o cortarles el agua directamente.*

9- ¿Que recomendaciones darías a través de los medios?

*Y por ejemplo en el folleto decía que los países desarrollados consumen mucha más agua que otros países donde la gente se esta muriendo de sed o otras cosas y eso yo lo diría, o sea diría cosas o ideas que impacten a la gente para que tomen conciencia.*

10- Contame sobre las recomendaciones que recibieron.

*No, solamente lo que salió en el folleto, que tratemos de cuidar el agua y de no derrocharla.*

Alumna: Jessica Vittar

1- Contame sobre la problemática del agua.

Bueno en el seminario estuvimos haciendo un análisis sobre el Río Suquia, que años anteriores habían hecho un trabajo sobre los índices que se utilizan para saber si el agua esta contaminada y eso estuvimos viendo, y también entramos a Internet para ver el problema del Río Suquia, del Lago San Roque y un poco sobre Aguas Cordobesas que también tiene la página, para ver como era el proceso de potabilización, pero todo teórico y después termino con la visita a la planta.

2- Y ¿cuáles son los problemas que están afectando el agua?

En realidad vimos sobre el tema del Suquia, que fue el río que tratamos y sobre contaminación, el tema de las industrias, la agricultura, que se vuelcan residuos cloaca les y después todo eso lo consumimos nosotros, sobre los posos negros que después van a las capas subterráneas, el propio turismo que contamina tirando residuos y también la sobreexplotación porque hay muchas personas utilizando los recursos de un solo río.

3- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.

Bueno, la profe arregló una visita a la planta a la tarde y nos hicieron un recorrido por toda la planta con una persona que estaba encargada, trabajaba ahí en la planta en toda la parte de automatización y el proceso. Nos dieron el recorrido explicándonos como funcionaba cada etapa del proceso y después nos llevo a una sala donde estaban las computadoras donde nos explicó como se manejaba todo desde ahí y cuando terminamos la visita nos dieron un cuadernito que nos contaba lo que se hacía en la planta y además trataba también sobre la concientización a la sociedad, de no derrochar el agua, de consumir menos y los problemas que puede traer consumir agua que no esté potabilizada.

4- ¿Aparte del folleto vieron algún otro material informativo?

No fue solo ese folleto.

5- ¿Qué te pareció el folleto?

Esta bueno porque es bastante completo pero me parece para gente más chica, yo ahí veía que tenia como comparaciones bastantes obvias como por ejemplo como ahorrar agua, cerrando la canilla y eso.

6- Contame de algo que a vos te aya llamado la atención o lo que más te gusto.

Las piletas donde se hacia la decantación, me pareció bastante bueno porque se usa toda una tecnología, es bastante grande toda esa área y aparte de la tecnología, todos los químicos que usan y que lo desarrollan en el laboratorio de la planta potabilizadora para tratar que el agua salga lo más limpia posible. También la parte de filtrados, toda la tecnología que tienen para limpiar y que en toda la planta tienen sensores por que ya es todo automatizado y es lo que se esta tratando de lograr que sea por medio de computadoras.

7- Contame sobre las recomendaciones que les dieron para el cuidado del agua.

En general nos dijeron que tratáramos de cuidar el agua, pero no fue algo puntual sino que tratemos de consumir lo menos posible, que si vamos a algún lugar no tiremos desechos pero

*en general fue más centrado en el tema del consumo, por ejemplo “de acá salen tantos miles de litros por hora y se usan tantos y hay que tener cuidado”, fue más centrado en eso.*

*8- Contame que actividades crees que hacen falta para concientizar a la gente en el cuidado del agua.*

*En realidad me parece que hay que empezar desde abajo desde que son muy chicos porque yo veo por ahí como que les importa muy poco el hecho de tirar un papelito o hasta una goma dentro del río, vos vas al Suquia y es un asco y mi mamá me contaba que antes ella se bañaba ahí pero ahora vos te pones a pensar y es un asco, yo no me metería. Me parece que tendrían que empezar desde los más chiquitos y tratar de hacer campañas desde ahí, o entre toda la comunidad o entre todos buscar hacer algo.*

*9- ¿Y qué medios usarías para transmitir esas campañas?*

*Campañas en televisión donde salga gente importante o modelos que siguen los chicos, donde la gente vea que si lo hacen ellos, yo creo que el resto también lo haría.*

*10- ¿Qué información o recomendaciones le darías a las personas?*

*Bueno yo sola y a mi hermana también trato de cuidarla por el tema de cuando se baña por que generalmente tardan 45 minutos así que entre todos nos controlamos y nos ayudamos y cada 10 minutos “che ya tenés que salir”, tratar más que nada el ahorro del agua. El tema del río Suquia, yo no estoy mucho en contacto con eso me enteré más que nada de la problemática acá en el seminario, se que estaba contaminado obviamente pero no sabía tanto y por el diario el tema de las cloacas que leí un artículo donde habían hecho una investigación hace dos años pero realmente no estaba mucho en contacto y me pongo a pensar que yo abro la canilla y tengo el agua ahí a mi disposición pero hay mucha gente que no, que tiene que ir y usar el agua del río que vive debajo del puente y si pensas en eso a ellos si les afecta y hay mucha gente que no lo sabe y debería.*

*Alumno: Adrián Cuadrado*

1- Contame sobre la problemática del agua.

*La problemática del agua es, el 0,25 % del agua superficial del mundo que está en condiciones de ser consumida por el hombre y de ese 0,25% algunas partes están contaminadas, además el agua dulce es sobre explotada e incluso en los países donde es abundante como por ejemplo el nuestro. Por otro lado la potabilización tiene un coste bastante elevado lo que significa que también se está desperdiciando capital financiero en potabilizar el agua cuando se deja la canilla abierta por ejemplo. En el río, vos tenés por una lado la contaminación natural como la turbiedad pero después tenés directamente el factor hombre como por ejemplo, las cloacas de Carlos Paz, todas derivan en el lago San Roque, las industrias es otro factor en el trayecto del agua del río Suquía, hay un montón de cañerías que llegan con desagües al río y lo van contaminando y más abajo en las zonas rurales está todo lo que es cultivo y también todo lo que es fertilizantes que cuando llueve lo lleva al río, pero el factor hombre es el punto más importante en la contaminación.*

2- Contame sobre la visita a la planta.

*En la visita nos mostraron bien cuales eran las etapas de potabilización del agua, o sea cual era el trayecto, como funcionaba cada una de las máquinas que funcionan en la planta, básicamente eso y algunos otros puntos de introducción como el que la planta Suquía abastece a la parte Norte y la de los Molinos la zona Sur, ese tipo de cosas pero después otra cosa no, más allá del proceso, salvo como es el proceso de los filtros o de decantación.*

3- Contame sobre el material informativo que recibiste.

*Cuando nos estábamos yendo nos dieron un folleto que tiene varias páginas como 20, que no habla sobre lo que vimos en la visita pero tiene temas como la problemática del agua, habla sobre el mal uso y la mala distribución del agua en algunos países y justamente sobre aquellos que tienen mucho abastecimiento natural de agua y la derrochan dejando sin posibilidad a países que no la tienen.*

4 Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.

*La tecnología que se utiliza.*

5- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

*La educación parte primero de la familia, de ser imposible en la familia porque el núcleo no está concientizado hay que hacerlo a través de la escuela, propaganda en televisión ya no sirve de nada, ese tipo de cosas que están de moda, ya para esto no sirven. El trabajo en conjunto sería más efectivo.*

6- Cuáles son las recomendaciones que darías o la información.

*Consejos para no derrocharla por el alto costo que tiene, o sea el agua está y la necesitamos, por eso si o si hay que explotarla pero racionalizarla y no derrocharla es en lo que habría que concientizar, tampoco se trata de decir "no consumamos agua porque se va a acabar" eso no sirve, la educación no sería decir "no, no tomemos agua" sino concientizar para que se haga un uso racional y además no contaminarla para que no peligre la salud del hombre*

*que es la consecuencia más grave.*

*Entrevista a cinco alumnas de 5to. año de la Escuela Hortus Conclusus, que asistieron a la visita en la planta Suquia de Aguas Cordobesas el día 8 de Agosto de 2005.*

Alumna : Andrea Díaz

1- *Contame sobre la problemática del agua.*

*Lo que vimos nosotros es que el agua viene bastante contaminada y en la planta tratan de hacer lo posible para descontaminarla y las problemáticas es que hay mucha contaminación y la gente no tienen conocimiento acerca de para que sirve el agua.*

2- *Cuáles son los principales factores que contaminan el agua.*

*Que arrojan mucha basura, arrojan algunas fabricas también materiales de desechos y lo más importante es que la gente no tiene conocimiento y arroja basura*

3- *Contame sobre la visita a la planta.*

*Cuando llegamos habían dos chicas que nos esperaban, primero nos explicaron en una maqueta como estaba ubicada la planta y cada sector de la planta y después fuimos por cada sector, estaban divididos en los de filtración, decantación, la parte química y bueno fuimos viendo cada parte y nos iban explicando cual era el proceso en cada sector.*

4- *Contame sobre la información que les daban.*

*Y por ejemplo nos explicaban los tipos de maquinarias como se utilizaban o como funcionaban y si se aplicaba algún otro producto y eso.*

5- *¿ Vos te acordás de los procesos?*

*No.*

6- *¿Recibieron algún material informativo?*

*Nos dieron como un folletito donde explicaba las recomendaciones para no desechar el agua, los cuidados y también ahí nos explicaba los procesos por donde pasaba el agua, a nosotros nos sirvió para hacer el trabajo de los procesos.*

7- *Contame de algo que te haya gustado o te haya llamado la atención.*

*A mi me llamó mucho la atención los procesos y las máquinas.*

8- *Contame sobre las recomendaciones para el cuidado del agua que les dieron.*

*No, no recibimos, la verdad no, o sea por ejemplo decirnos “ bueno chicas tienen que cuidar el agua..” no en ningún momento siempre hablaban si de que el agua estaba muy contaminada y que la gente tiraba basura pero ninguna recomendación.*

9- *Contame sobre las actividades que crees que son necesarias para concientizar.*

*Yo pienso que habría que comunicar más a través de los medios y tener por ejemplo gente en los ríos, por ejemplo en las Sierras que es en donde más se contamina por esto de que la gente va y esta ahí y bueno que hayan personas controlando y viendo que pasa.*

10- *Y en el uso de los medios ¿que recomendaciones les darías vos a los chicos?  
Que hay que cuidar el agua porque es un recurso menor.*

*Alumna: Gisela Mera*

1- *Contame sobre la problemática del agua.*

*Por ejemplo la contaminación, ya no se cuida el dique San Roque, la gente es bien imprudente y tira basura y contamina mucho, también están los problemas de sequía que no llueve mucho en estas épocas.*

2- *Contame sobre la visita a la planta .*

*Llegamos a la planta y una señora nos dio todos los informes, dijo como estaba compuesta la planta y lo que íbamos a ver en el recorrido, los procesos de potabilización del agua por ejemplo el de decantación como viene el agua del río, que se le hace, por donde pasa, que en general pasa por rejas gruesas y después por finas y en el proceso de decantación se puede ver que el agua no está completamente potabilizada porque hay partículas en suspensión que tienen que ser tratadas y después se extraen muestras del agua que son llevadas al laboratorio para estudiarlas y ver si están aptas para consumo.*

3- *Contame sobre la información que les dieron en la visita.*

*Nos repartieron algunos folletos donde decía como está compuesta el agua, los átomos cual es la cantidad promedio que consumimos de agua, los procesos físicos. Me pareció lindo porque nos informa, nos hace entrar más en conciencia a cada persona, por que hacemos un uso muy irracional del agua, en cambio en otros países el agua es muy cara por ejemplo en Europa cobran multas para aquellas personas que riegan la vereda o dejan perdiendo las canillas, se cobra un alto precio por el agua.*

4- *Además del librito ¿vieron algún otro material?*

*No solo el folleto y la persona que nos guiaba.*

5- *Contame sobre las recomendaciones que recibieron.*

*Más que todo brindaron información sobre el proceso de potabilización y como funcionan las maquinarias, los operarios que hacen cuando algo anda mal, dieron más que todo el librito ese para que lo leamos pero, recomendaciones no.*

6- *Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.*

*Primero que nos trataron muy bien y yo la verdad no tenia mucho conocimiento del proceso de potabilización, en realidad me sorprendió todo eso, todo era muy nuevo para mi.*

7- *¿Qué actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente?*

*Primero es necesario que la gente sea más responsable con el cuidado del agua y que no se derroche tanto, que se hagan como en estos países de Europa que cobran multas por el*

*derroche de agua esa sería una medida para cuidarnos más, también información como este tipo de folletitos o hacer charlas.*

*8- y en esas charlas o folletos que tipo de información brindarías?*

*Primero lo que significa el derroche irracional de agua que debido a la sequía por ejemplo tenemos poca y por ejemplo tratar de que sea una ciudad más limpia diciéndole a la gente de que no tire tanta basura o que las industrias no vuelquen sus contenidos químicos a las aguas.*

*Alumna: Yanina Tobares*

*1- Contame sobre la problemática del agua.*

*La gente desperdicia mucho el agua por eso no hay tanta y digamos que tiene que durar toda la vida, por eso hay que cuidarla y no dejarla desperdiciar tanto. Y sobre la contaminación, que muchas personas tiran cosas a los ríos y no se dan cuenta que después de esa agua nosotros tomamos aunque hacen muchos procesos que supuestamente después no queda nada pero en si lo mismo contaminan todo.*

*2- Aparte del hombre ¿vos crees que hay algún otro factor que contamine el agua?*

*No yo creo que es el hombre.*

*3- Contame sobre la visita ala planta.*

*Estuvo buena porque en si aprendimos cosas, aparte yo nunca me había imaginado como ellos trabajaban y me gustó porque nos hicieron ver todos los procesos que ellos hacen, como en si el agua termina tan limpia, por que nosotros veíamos como estaba el agua y era impresionante lo feo que estaba, porque estaba muy contaminada y te sentís bien viendo como hacen todo eso es decir con todas las suciedades y después la chica explicaba lo que ellos hacían y después empezamos a ver todos los filtros por donde ellos metían el agua y bueno eso.*

*4- ¿Que otra información les brindaron?*

*Cuanto tiene que tener el ph del agua, el nivel que había de agua, cuanto tenemos que gastar de agua por familia y que nosotros gastamos casi el doble de agua que en otros lados.*

*5- ¿Te acordás de los pasos del proceso de potabilización?*

*No, no mucho.*

*6- ¿Recibieron algún material informativo?*

*Si, nos dieron una revistita que después nos sirvió para hacer un trabajo y es linda por que te comenta todo lo que es el agua.*

*7- Contame sobre las recomendaciones que recibieron.*

*No me acuerdo, creo que no, pero en si, bueno que no hay que tirar cosas, que no hay que dejar desperdiciar tanto como cuando te lavas las manos.*

*8- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.*

*Por ejemplo ver como trabajan con las máquinas, como hacen todo, como pueden manejar los filtros por computadoras y estar cambiando para que se limpien, no lo puedes creer, que una máquina haga tantas cosas.*

*9- Contame que actividades crees que hacen falta para que la gente tome conciencia.*

*No, yo creo que la gente sabe lo que esta bien y lo que esta mal pero es como que no le da importancia, pero en si, tienen que darle importancia porque el agua es fundamental para la vida por que sin ella nos podemos morir y por ejemplo hacer publicidades con recomendaciones para el cuidado del agua pero a veces es como que no tienen resultados.*

*10- Y que recomendaciones o información le darías a la gente.*

*No sé, pero por ejemplo acá hacen publicidades de que hay que cuidar pero la gente no sé, por ejemplo a nosotros nos sirvió mucho y a muchos otros colegios no los llevan, habría que hacer una gran campaña para que toda la gente se concientice.*

Alumna: Gabriela Laporta

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Que es el recurso más importante para poder sobrevivir.*

2- Y sobre los problemas que hoy afectan al agua ¿sabes de alguno?

*Y hay problemas, por ejemplo si hay un problema en la planta, una parte de la ciudad se queda sin agua como ocurrió hace poco tiempo.*

3- ¿Sabes de algún otro?

*Contaminación, como lo que se arroja al río, distintos productos.*

4- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.

*Recorrimos toda la planta sobre los distintos procesos por donde se va potabilizando el agua.*

5- Contame sobre la información que recibieron.

*Nos iban explicando cada proceso, cada planta y nos regalaron un librito donde estaba más explicado, más específico.*

6- ¿Vos te acordás los procesos de potabilización del agua que vieron?

*No.*

7- Contame sobre la información tenía el librito.

*Como hay que cuidar el agua, y nos volvía a explicar los procesos.*

8- Contame sobre las recomendaciones que les dieron en la planta .

*Por ejemplo cuando hay que regar, no exceder en las duchas, cuando lavamos los platos.*

9- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.

*Y los procesos, había uno que se hacía con arena nunca me imagine eso.*

10- ¿En qué consistía ese paso?

*No, no sé.*

11- Contame que actividades crees vos que son necesarias para concientizar a la gente.

*Yo por ejemplo todavía me sigo duchando media hora así que tendría que aprender en eso, cuando lavo los platos también, no soy muy cuidadosa con el agua tendría que ponerme yo en campaña primero.*

*Alumna: Milagros Fasulo*

1- Contame sobre la problemática del agua.

*La gente como no está bien informada contamina el agua y ésta es fundamental para el organismo, para vivir, para la vida humana, es fundamental y la gente a pesar de que sabe los problemas de contaminación y de que no tiene que contaminar el agua lo hace y bueno tendría que hacerse alguna compañía para que no haya tanta contaminación.*

2- ¿Cuáles crees que son los principales factores que contaminan el agua?

*Por ejemplo la basura que tiran las personas en los ríos, para mí esa es la principal.*

3- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.

*Nos mostraron como llega el agua a nuestras casas, los procesos de filtración, primero nos explicaron como se obtenía el agua del dique San Roque, como llegaba a través de los caños y como se hacía la filtración. Primero pasaba el agua por las rejillas que eran anchas en las cuales quedaban las botellas y todos los elementos grandes que contaminan el agua y después esa agua pasaba por otras más pequeñas que alejaba a hojas o ramitas o elementos más pequeños, de ahí pasaban por otros caños más grandes, como otro elemento de filtración donde había arena en la superficie y esa arena tenía una sustancia que hacía que cualquier contaminante bajara a la superficie.*

4- Contame sobre la información que les dieron.

*La guía nos iba explicando lo que nosotros veíamos, los procesos, primero nos mostraron una maqueta apenas entramos con lo que íbamos a ver y después nos fue explicando a medida que recorríamos el lugar, al final nos regalaron una revistita donde estaba la información más detallada, estaba bien, estaba bastante completa, la habían hecho ellos, y es lo que la guía nos explico y lo que vimos, estaba todo en la revistita que era fácil.*

5- Contame sobre las recomendaciones que les dieron para el cuidado del agua.

*Que no la contaminemos, que cuando veamos a alguien que esté contaminando, lo hagamos recapacitar para darse cuenta de que lo que está haciendo está mal porque el agua es fundamental y eso, que tengamos cuidado y no tiremos basura en los ríos.*

6- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.

*Tanta contaminación que había porque cuando el agua pasaba por esas rejillas que te decía, quedaba mucha basura, demasiada y también como el agua cuando venía del dique San Roque venía marrón y me llamó la atención de cómo tan marrón y sucia que estaba el agua ellos hacen que este tan transparente y limpia para que nosotros la podamos tomar.*

7- ¿Que actividades crees que hacen falta para que la gente tome conciencia.

*Más propaganda podría ser pero, para que la información llegue más tendrían que tratar este tema en las escuelas y hacer trabajos como fue en nuestro caso en Ciencias Naturales y mostrarle a la gente cómo no contaminar el agua y después hacer publicidades.*

8- ¿Que mensaje o consejos darías a la gente a través de la publicidad?

*Que recapaciten por que el agua es fundamental y que no tiren basura en los ríos, que no*

*contaminen.*

*Entrevista a cinco alumnos de 6to. año de la Escuela Luis Federico Lelaur, que asistieron a la visita a la planta Suquía de Aguas Cordobesas realizada el 24 de Agosto de 2005.*

*Alumna: Natalia Romero Díaz*

*1- Contame sobre la problemática del agua.*

*Que la gente le tira basura y no cuida en el caso de los canales que le tiran todos los papeles, vidrios y hasta en los ríos.*

*2- Aparte de la contaminación, ¿vos crees que hay algún otro problema que tenga el agua y nos esté afectando?*

*No, no sé.*

*3- Dentro del tema contaminación aparte de la basura que vos recién me contabas, ¿que otros factores contaminan el agua?*

*Las fábricas, que también tiran cosas tóxicas.*

*4- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.*

*La que nos llevó, nos mostraba los pasos, como se potabilizaba el agua, las sustancias químicas que le ponían para poder potabilizar el agua, el nivel al que traían el agua y como quedaba el agua.*

*5- ¿Qué información les dio el guía?*

*Nos llevo ahí donde lo controlaban todo por computadora como se veía, por computadora, era todo. Y después el proceso que primero pasaba por las rejas gruesas y después por las más finas, después nos llevaban a donde le ponían un líquido que no me acuerdo como se llamaba, que quedaba el barro abajo y de ahí creo nos llevaban a donde ponían todas las sustancias a donde ponían no me acuerdo que sustancia y después era que le ponían la arena y el aire comprimido.*

*6- Contame sobre el material informativo que recibieron.*

*Al último nos dieron un librito que nos decía todo sobre las plantas y las que habían, una es la que nosotros fuimos y la otra no me acuerdo donde quedaba. Decía la cantidad de agua que había en el mundo y creo que también decía como cuidar el agua y también hablaba algo de lo que ella hablaba de la potabilización del agua, los pasos también salían ahí.*

*7- ¿Les dieron consejos sobre como cuidar el agua?*

*No, me acuerdo pero creo que no.*

*8- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.*

*Me gustó porque justo cuando nosotros fuimos estaban descargando un coso para limpiarlo, eso me gusto.*

*9 - ¿Qué actividades crees que son necesarias para que la gente tome conciencia?*

*Yo diría que se tendrían que concientizar en no usar tanta agua por que no hay mucha agua dulce en el mundo, ha! eso también decía en el libro, que no había tanta agua dulce y que la*

mayoría era salada.

10- ¿que información o mensaje les darías a las personas?

*Que piensen también en sus hijos que a la vez los estén educando a ellos para que cuando ellos sean más grandes y puedan tener hijos, tengan agua dulce.*

Alumno: Nicolás Ferreira

1- Contame sobre la problemática del agua

*En este momento que yo sepa no hay mucha problemática, el agua que viene es potable y sin olor gracias a los cambios que hicieron en la planta, porque lo que nos contaba la coordinadora en el viaje, antes habían otros problemas que los pudieron solucionar.*

2- Aparte de Córdoba en otras parte hay problemas con el agua?

*Si, por toda la contaminación del medio ambiente, eso nos afecta bastante en la salud de las personas, por medio de los desechos.*

3- Contame sobre la visita a la planta de Agua Cordobesas.

*Ese día primero vimos el plano y los esquemas de las instalaciones y después la guía nos mostró cada proceso que se le hace al agua para que termine potable, para el consumo de las personas, desde las rejas de contención de suciedad hasta las piletas donde ya esta reposando para salir el agua.*

4-¿Qué más me puedes contar del proceso?

*Primero estaban las rejas de filtrado donde se detenían las partículas grandes como ramas, bolsas, después estaban las rejas pequeñas, me acuerdo la cisterna donde se hacia decantar la suciedad del agua y la pileta donde se filtraban todas las pequeñas partículas del agua y ya se agregaban los químicos y todo eso.*

5- ¿Que otra información recibieron del guía?

*Nos habló de todos los cambios que se hicieron en la planta, desde que se recibió la concesión y sobre como debemos llevar el cuidado del agua.*

6- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

*Que la cuidemos porque es algo fundamental para la salud y no es fácil el tratamiento que hay que darle para potabilizarla, en especial en verano que es cuando hay más consumo.*

7- ¿Recibieron algún material informativo?

*Si, nos dieron un boletín donde dice del cuidado del agua, los cuidados que hay que tener principalmente cuando ingerimos agua, cuando es no potable también.*

8- Contame de algo que te haya llamado la atención o te hay gustado.

*Como se le agregaba el ozono al agua, que era para purificar el agua o algo así. Lo que habíamos visto en clase, no era todo lo que habíamos visto en la planta pero lo que más me sorprendió fue eso, que es difícil de obtener el ozono para aplicar al agua.*

9- *¿Qué actividades crees que son necesarias para lograr concientizar a la gente?*

*Yo empezaría por las escuelas, haciéndoles unas charlas a los chicos, una charla informativa y un poco de publicidad en la televisión.*

10- *En esas charlas o avisos publicitarios ¿que información o mensaje les darías?*

*Primero les informaría un poco sobre el trabajo que da potabilizar el agua y como la derrochan algunas personas, entonces les diría que traten de cuidar el agua ya que lleva mucho trabajo limpiarla y purificarla, que es un bien para todos y que en algún momento no la vamos a tener. A los chicos más chicos les diría sobre la higiene que nos ayuda a tener el agua y de no echar tantas cosas en los ríos como hacen las fábricas o las industrias.*

Alumno: Gonzalo Robles

1- Contame sobre la problemática del agua.

*El agua está muy contaminada hoy en día y es importante el trabajo de las plantas potabilizadoras acá en Córdoba porque ésta potabiliza el agua y nos da el servicio a todos. La gente tira basura en el agua, también están los basureros a cielo abierto, somos los humanos los que ensuciamos el agua.*

2- ¿Vos crees que solo los humanos contaminamos el agua?

*Bueno y los animales.*

3- Contame sobre la visita a la planta, en que consistió.

*Nos enseñaron el proceso como se iba potabilizando el agua, nos enseñaron como venia el agua del dique San Roque a la planta potabilizadora Suquía donde pasaba por los coladores gruesos y finos y de ahí pasaba a la ionización donde se oxigena el agua y se la pasa a donde esta el ácido y de ahí pasaba a donde se la movía para que bajarán las partículas y de ahí creo que pasaba a donde estaba la arena.*

4- Contame sobre la información que les dieron.

*Aparte del proceso, nos dijo como había que cuidar el agua , nos mostró todas las máquinas, toda la empresa completa y que no había que ocupar mucha agua por que el planeta tiene en su mayor capacidad agua pero es poca el agua dulce.*

5-Contame sobre el material informativo que recibieron.

*Un libro donde sale toda la información del agua, sobre quien abastece la parte Norte de Córdoba que es la Planta Suquía y los Molinos la parte Sur, también dice la cantidad de litros que utiliza cada persona en Córdoba y sobre el ciclo del agua.*

6- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.

*La tecnología que utilizan, son pocos los que están trabajando ahí, me impresiono como se va manejando todo por máquina, vi también las piletas donde se hacía de forma manual y cambia un montón.*

7- ¿Qué actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente?

*Informar más, bueno, ya se informa un montón pero incentivar a la gente, pegando carteles de que no tiren tanta agua, que pongan carteles que a los que tiran más de cierta cantidad de litros les pongan una multa para que se concienticen porque se les dice y no hacen caso.*

8- ¿Qué recomendaciones o información le darías a la gente?

*Que la cuidemos porque el agua es un recurso natural que se agota, que es necesaria para la vida y nos hace falta y que no hay que tirarla porque si, hay que tratar de cuidarla.*

Alumna: Vanesa Heredia

1- Contame sobre la problemática el agua.

*Ahora no sé, pero hasta hace un tiempo escuchaba que no sé en que barrio había problema del agua, pero ahora no sé que problema hay.*

2- Y sobre el agua en Córdoba o en el mundo, en general, ¿cuáles son los problemas que están afectando al agua?

*No, no sé.*

3- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.

*Nos explicaron ahí como eran los diferentes tipos del proceso para la potabilización, va a mi lo que más me gusto fui ahí donde eran como piletas por donde pasaba el agua por unas canaletas.*

4-¿Te acordás sobre los pasos del proceso de potabilización?

*Si me acuerdo pero no se como se llamaban. Primero nos llevaron a el lugar ese donde tenía las rejas grandes y las rejas chicas donde dejaban la basura más grande, después me acuerdo que le ponían este metal que no me acuerdo como se llamaba y que le ponían para sacarle los microbios y no me acuerdo.*

5- ¿Que otra información les dio el guía?

*No me acuerdo.*

6- Contame sobre el material informativo que recibieron.

*Ahí nos entregaron el folletito y también nos mostraron por las computadoras como funcionaban las diferentes bombas. Yo la parte que leí donde decía que solamente el 1% de las aguas son dulces todas las demás eran saladas y estaba leyendo también de los animales, que en el desierto, los camellos pueden aguantar más cantidad de tiempo que otro animal doméstico, después no me acuerdo más.*

7- Contame de algo que a vos te haya llamado la atención o te haya gustado.

*El metal ese que le ponían al agua, no me acuerdo ahora, la oxigenaban con eso.*

8- ¿Qué actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente?

*(Silencio).*

9- O ¿qué le recomendarías o le dirías a l agente para que cuide el agua?

*Ni idea, no, no sé.*

Alumna: Iris Medrano Arse

1- Contame sobre la problemática el agua.

*Yo te cuento lo que pasa en mi barrio, que se tiran muchas aguas o sea, cuando lavan la ropa así y tienen una canillita que va todo por la orilla de la calle, tiran mucha agua, muchos picos a veces perdiendo, la entrada de mi casa tiene un tanque, rebalsa el agua y están ahí, parece que no hubiera nadie, también veo en los canales, veo muy mucha mugre el otro día vi que estaban limpiando y el mismo día ya habían tirado mucha basura.*

2- Además de las personas que contaminan tirando basura ¿qué otros factores crees que están contaminando el agua?

*No, no sé.*

3- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.

*La chica nos habló como es, en la entrada así con la maqueta nos contó un poco, después pasamos por donde se limpia el agua, pasamos por unas rejas finas y gruesas, sacan mucha basura, mucha mugre, pasamos por un caño muy grande que pasaba no sé cuanta agua y después pasaba por un tanque que no podía entrar que no me acuerdo como se llamaba y después pasaba el agua por un lugar donde se le ponía ácido creo que era y después pasaba por unas piletas donde la ponían al agua para que el barro se asiente, se veía para abajo así, estaba serenita, después pasaban por otras piletas donde había arena para que se vaya filtrando toda el agua, deje las partículas arriba y el agua se filtre para abajo y después no me acuerdo otro lugar por donde pasamos.*

4-Contame sobre el resto de la información que les brindo el guía.

*No me acuerdo mucho.*

5- Contame sobre el material informativo que se empleo en la actividad.

*Al final nos dieron un folletito, que yo antes lo había tenido porque mi profe me lo había prestado para sacar información porque habíamos estado haciendo un proyecto para eso del agua para ver que era y ya lo había visto yo antes que los chicos y muy lindo me lo leí todo por que como tenía que sacar información. Trae la cantidad de agua que consumen los países, como se debe cuidar el agua, las aguas liquidas, gaseosas, sólidas y no me acuerdo que más.*

6- Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.

*Lo que más me llamó la atención es el primer lugar por donde pasa el agua, toda esa agua re sucia, todo ahí lleno de mugre que había y también eso donde esperan que el barro se asiente, que quede abajo.*

7- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

*La gente sabe que hay que cuidar el agua, más en estos tiempos que no está lloviendo pero, no sé realmente que es lo que tiene que saber la gente pero si saben que hay que cuidarla y... hablando, hacer folletos para que ellos vean también cual es el procedimiento del agua, porque eso lleva trabajo también y no toda la gente debe saber como es el procedimiento del agua.*

*Entrevista a 5 alumnos de 6to. año de la escuela Francisco Pablo de Mauro que participaron de*

*la visita a la planta Suquía de Aguas Cordobesas el día 25 de Agosto de 2005.*

Alumno: Leonardo Viare

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Contaminación, falta de agua y el mal gasto del agua, el derrocamiento.*

2- Dentro de la contaminación ¿cuáles son los principales factores que contaminan el agua?

*Plantas Químicas a los lechos del río, lagos estancados que se cubren de basura a los costados de las autopistas, derrame de petróleo y explotación minera.*

3- Contame sobre la visita a la planta de Aguas Cordobesas.

*Se ingresa en ómnibus únicamente, se va hasta un vestíbulo de recepción donde dos encargados te dan un pantayaso de lo que se va a ver, te muestran un plano aéreo de todas las instalaciones de la planta y luego un personal nos lleva a conocer la planta, pasando por donde entra el agua hasta que sale, haciendo todo el recorrido de cómo se va potabilizando, los procesos hasta llegar al laboratorio donde se procesa el agua, finalizando ahí la actividad. Estos son como dos horas y medias, ver el proceso de el agua que se decanta en un fondo de barro, que luego el agua cruda que entra del río es filtrada con rejillas para sacar el grueso de la basura luego se la deja decantar y se forma un barro en el fondo, luego se la pasa por ciertos filtros de arena luego se le agrega el cloro, todos los químicos necesarios, se la va controlando periódicamente por computadora y análisis químicos hasta que llegue a tener el aspecto el sabor y la concentración del ph para el consumo humano y es largada a toda la ciudad.*

4- Contame sobre el material informativo con el que se trabajó.

*Al principio el material informativo es solo el guía el que nos va enseñando todo paso a paso bien detallado y al último cuando ya te estás por retirar, se te obsequia un libro que está perfectamente detallado con lo que vimos y con lo que no llegamos a ver.*

5- ¿Qué te pareció ese libro?

*El libro está bastante completo es información más tirando para pibes de primaria.*

6- Contame sobre las recomendaciones para el cuidado del agua que recibieron.

*Al principio cuando te hacen el pantayaso general, te hablan un poco de porque se quiere no malgastar el agua, también te dicen supongamos, no malgastes el agua en tal y tal cosa, no contamines el agua en tal y tal cosa, te quieren dar conciencia de que no contamines el agua porque es tuya y demás.*

7- ¿Cuáles eran los consejos para no malgastar el agua?

*Para cuidar el agua, cuando se llenan las piletas, cuando hay cañerías rotas y no se reparan dentro de la casa, dejar canillas que gotean o ya sea la contaminación de los ríos tirando basura.*

8- Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.

*La tecnología que tenían, o sea no creía que iban a tener ese nivel de tecnología e ciertas*

áreas, si bien nosotros no vimos todo por dentro por que es todo computarizado, tienen una tecnología bastante elevada.

9- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

Educación, en especial a la gente que no le importa por naturaleza, que no le interesa pensar que pasa si dejo la canilla abierta diez días total el agua está o aquel que va al campo, se levanta y te deja la basura al costado del río y que no le importa.

10- ¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?

El grado de gravedad que trae que el agua esté contaminada, que sucedería si el agua se sigue contaminando es decir que efectos tendría en nosotros que el agua este cada vez más contaminada y decirles que no hay mucha agua.

Alumno: Mariano Yábale

1- Contame sobre la problemática del agua.

*En los noticieros vi, no hace mucho que en muchos barrios, había agua no potable, que se contaminaba mucho por los caños por donde pasa el agua que están oxidados.*

2- *¿Qué otros problemas crees que están afectando al agua?* *Los*  
*problemas de los residuos que tira la gente, la basura en la calle que contamina o cuando hay mucha lluvia que viene toda esa agua con barro, toda esa agua que se junta.*

3- Contame en que consistió la visita a la planta Suquía.

Llegamos a la planta y lo primero que nos dijeron era como se distribuía la planta, que sector era para cada cosa, las maquinas que tenían, como funcionaban, todo el proceso de potabilización del agua que una vez que entra a la planta la potabilizan y la largan a la ciudad ese proceso dura como seis horas y nos iban mostrando cada sector que se hacía, la decantación del agua, que después se le echaban ciertas sales para mejorar la calidad, una máquina pasaba, le sacaba los residuos grandes, los chiquitos y los filtraba.

4- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

*O sea lo justo y lo necesario para el consumo, lo básico nada más.*

5- Contame sobre el material informativo que se empleo en la actividad.

*Al último, al principio era todo hablado, nos dieron un folletito.*

6- *¿Qué te pareció ese folleto?*

*Bien, está bien que te den eso por que te sirve para vos, para saber.*

7- *¿Que información trae el folleto?*

*No me acuerdo mucho.*

8- *Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.*

*Al principio que se yo, que vos decís que será, como será pero nada más, después llegué y era una planta enorme que tenía cada cosa pero nada nuevo, normal.*

9- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

*Encuestas o cualquier cosa que sea didáctica una encuesta poblacional o por barrios, otra cosa... no se me ocurre.*

10- Y con que objetivo harías las encuestas, ¿cuál es el fin?

*Lo mismo que nos decían ellos que haría la gente para consumir bien el agua y se concienticen de consumir lo justo y lo necesario, que cosas hay que hacer para cuidarla y que no se contamine por que depuse se van a afectar ellos mismos, si algo así algo didáctico.*

11-¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?

La información del librito que nos dieron ellos, que en realidad no sé si es toda la información que existe pero ahí te aparece todo.

*Alumna: María Aguirre*

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Hay muchos residuos, hay mucha contaminación sobre todo en la parte de los canales donde la gente tira basura que se estanca y no permite que el agua pase y eso se va transformando en una cosa verde en un musgo y también usan el agua para muchas cosas que no son necesarias por ejemplo si regamos, no hace falta regar el frente o el patio de la casa todos los días o si se lava, no tiene que ser todos los días, se podría lavar una vez a la semana.*

2- Contame en que consistió la visita a la planta Suquía.

*Llegamos, nos mostraron una maqueta, nos explicaron como era el lugar, después salimos de ahí y nos dirigimos como a unas piletas enormes en donde estaba el agua cuando ingresa toda sucia, nos explicaron de unas piezas donde no se podía entrar, además habíamos llegado un poquito tarde ese día después nos mostraron las partes de las redes, que había redes más grande otras más chicas después como se limpiaban las piletas, los caños, como un reloj donde se medía la cantidad de cloro o las cosas así que ellos ponían para que se hiciera potable, después nos llevaron a una oficina donde tenían unas computadoras, nos mostraron como hacen ellos que manejaban todo por computadora que no hacía falta que fuera una persona al lugar y después nos mostraron el laboratorio donde probaban todos los compuestos químicos que usaban.*

3- Contame sobre el material informativo que se empleo en la actividad.

En si nos hablaron y después cuando ya habían terminado toda la charla nos entregaron un folleto donde nos explicaban todo el proceso.

4- ¿Qué te pareció ese folleto?

*Era sobre lo mismo que habían dicho, había algunas cosas que no sabía como las cosas que le ponían, que el agua era tan verde y la dejaban tan transparente.*

5- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

Por ejemplo tenemos que controlarnos nosotros en el uso del agua, ha también nos explicaron que tenían como un aparato que les anunciaba cuando la gente necesitaba más agua así ellos largaban para cada uno. En nuestra casa por ejemplo cuidar en el riego y todo así intentar no gastar mucho.

6- Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.

Me llamó la atención como lavaban tan rápido las piletas esas grandes que hacían burbujas y otro el laboratorio que tenían varios relojes que median estos grados de cosas que le ponían para ver si tenían que disminuir por que ellos tenían un porcentaje de por ejemplo del cloro.

7- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

Por ejemplo tenían que repartir.... folletos no sé, porque la gente mucho no tiene tiempo y lo dejan a un costado pero si por ejemplo en un programa de tele ya que mucha gente está

acostumbrada a ver tele así sea un pedacito, en si hacer eso que los chicos vayan a la empresa y que les expliquen todo lo que nos explicaron a nosotros, está muy bueno, a mi me llamó la atención.

8- ¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?

En si no sé, pero trataría de hacerles ver de alguna forma que la cuiden al agua porque es mucho trabajo llegar al punto de que ellos entreguen el agua y nosotros la malgastamos sin darnos cuenta o no tener conciencia de lo que hacemos.

Alumna: Lorena Romero

1- Contame sobre la problemática del agua.

De que se gasta mucho agua, no sé, en mi barrio por ejemplo en verano gastan mucha agua regando la vereda y todas esas cosas que no sirven mucho o una vez por mes o dos por semana, la gente no entiende mucho eso por ejemplo en el librito que nos dieron para que leamos decía que se gasta mucha agua cuando nos lavamos los dientes, la veredas los autos y nos perjudica a nosotros por más agua que tengamos.

2- *Aparte del derroche o el mal uso del agua, que otro problema crees que esta afectando al agua.*

*La contaminación porque se tira mucha basura y las fábrica que tiran sus desechos al agua y nos perjudicamos nosotros pero, nos vamos a dar cuenta tarde de eso.*

3- Contame en que consistió la visita a la planta Suquía.

Hubo un hombre que nos llevó a las partes que se hacían digamos, que la primera es cuando captaban el agua que le sacaban todos los residuos sólidos ya sean hojas papeles y después la pasaban a los piletones donde le agregaban la lavandina esas cosas y nos enseñaron como se hacia el proceso y después la distribución que tenia que estar en condiciones, que la planta era visitada por gente que controlaba que el agua esté en condiciones para que sea redistribuida por toda la ciudad.

4-Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

No, no me acuerdo.

5-Contame sobre el material informativo que se empleó en la actividad.

Nos iba guiando el hombre y después nos llevó a la parte de las computadoras y después nos dieron el librito.

6- Qué te pareció ese librito.

Esta muy bueno nosotros justamente mañana tenemos que pasar a dar una lección de potabilización y nos sirvió mucho porque tiene bastante información y te enseña a cuidar, lo mismo que nos dieron en la charla.

7- Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.

De que no sabia que iba gente a controlar que esté bien todo para que se largue el agua la ciudad, a la parte de la ciudad que ellos, porque es la de Suquía la que fuimos a ver nosotros, que no sabía eso que lo controlaba previamente una persona.

8- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

Ahora no se me vendría en mente ninguna pero por ahí la gente no hace caso, es lo mismo que el fumar, que dicen que es perjudicial para la salud y siguen pasando la propaganda y todas esas cosas y nadie le hace caso o sea te perjudica, porque nos perjudicamos nosotros pero nadie te hace caso.

9- ¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?

Únicamente que reduzcan el agua que nos mandan, digamos que nos mandan cierta cantidad de agua para que usemos esa cantidad de agua y listo o sea que crean ellos que es conveniente para usar esa agua.

Alumno: Germán Chasampi

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Y por ejemplo lo que se hablaba mucho era sobre la contaminación que podía llegar a venir del agua de los ríos y demás, era más que nada eso la contaminación en cuanto a materiales plásticos o químicos, eso más que nada se veía.*

2- Además de la contaminación ¿qué otro problema me puede nombrar?

*Que hay poca cantidad de agua potable, accesible, después tenés otras cantidades de agua pero que no son accesibles y el costo para hacerlas accesibles es bastante elevado entonces una de las partes que vimos también en las charlas es la racionalización en el uso del agua. En cuanto a la materia que vendría a ser por ejemplo no excederse en el riego de los campos o de la tierra o en el lavado de los materiales de la casa porque es un recurso renovable pero a largo plazo y si bien hay bastante cantidad de agua, no toda se puede beber.*

3- Contame en que consistió la visita a la planta Suquía.

Bueno fueron dos guías, la presentadora en un esquema nos explicó donde estaban todas las instalaciones y nos decía que la planta potabilizadora Suquía abastece a la mayor parte de la provincia de Córdoba, quedando la otra planta de San Roque que abastece solo la zona Sur, después el otro guía nos llevo a recorrer los predios que tienen donde ingresa el agua cruda que se llama así al agua que no esta tratada que recién viene de los ríos, llegamos a una parte donde el agua estaba en una fosa donde se media el ph, no lo pudimos ver a eso pero vimos el marcador y todo, después nos fuimos a donde estaba el agua decantada y salimos de ahí, o sea nos habían explicado también que al agua antes de largarla a la ciudad, le controlaban el ph y le agregaban el cloro al agua y después se abastecía a la ciudad.

4- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

*Nos dieron un libro donde ahí sale todo como tenés que cuidar el agua y demás, por ejemplo las pérdidas que podía llegar a tener una canilla goteando que era de 20 litros en una hora o algo así.*

5- Qué te pareció ese librito.

Bastante bueno, muy completo es, lo único que la parte de potabilización por ejemplo nosotros ahora tenemos que hacer una exposición en el curso y no dice los procesos de potabilización del agua, no dice del proceso de decantación, se dice que el agua se la toma del río en conductos subterráneos adecuados se la lleva al planta se hace el tratamiento del agua cruda que pasa por las rejas finas por las rejas gruesas y después que le agregan sales y hasta ahí nomás, o sea no te especifica muy bien, es más general.

6- Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.

*El tema de que al agua la traían sin impulso o sea el agua venia sola de las partes más altas a través de cañerías, no necesitaba de turbinas o alguna cosa así para traer el agua se da todo a través de gravedad y otra cosa es el tema ya de el último tratamiento que le hacen es*

*cuando el agua que ya esta filtrada, la filtran por ultima vez en arena y carbón para dejar los restos que quedaban de las otras filtraciones.*

7- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

Tendrían que hacer campañas en los CPC o en Centros vecinales del uso sobre todo racional del agua aunque mucho la gente no hace caso por que he visto mucha gente que ha recibido charlas cursos y demás y siguen haciendo cosas que no son acordes a lo que ellos han escuchado.

8- ¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?

Por ejemplo el libro que me dieron en Aguas Cordobesas estaba completo en lo que es nacionalización, el uso, capaz que de ahí sacaría algo de información y la brindaría y cuales son los países que usan más agua y demás para informarlos más general.

*Entrevista a cinco alumnos de 3er año del Instituto José Peña que participaron de la charla realizada por la empresa Aguas Cordobesas el 16 de Agosto de 2005.*

Alumno: Manuel Callejas

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Que en Córdoba el agua viene del lago San Roque y del dique Los Molinos, los cuales están contaminados entonces eso lleva a que se este acabando el agua.*

2- Además de la situación en la provincia de Córdoba ¿qué está pasando con el agua en el país y el mundo?

*Se está desaprovechando el agua.*

3- Vos recién me hablabas de la contaminación, contame sobre los principales factores que están contaminando el agua.

*Las fábricas y las industrias, por los desechos tóxicos que tiran al agua, la contaminación que hacemos nosotros al tirar las cosas, el humo de los autos, todos los colectivos que están en mal estado y queman el aceite.*

4- Contame sobre la charla de Aguas Cordobesas, los temas que vieron ese día.

*Pusieron una lámina que mostraba como una ciudad, el lago y nos empezaron a contar que el lago y el dique se estaban contaminando y que si se seguía así como en el 2020 podíamos quedar sin agua, después nos contaron una historia sobre un chico que le escribe al padre, que no tenían agua en el 2020, que se bañaban con aceite, porque el padre siempre le pedía que no desperdicie el agua, que en algún momento se va a acabar y el se acordaba cuando le decía eso entonces le escribía.*

5- ¿Que te pareció la carta?

*Y que tenia razón el chico porque nosotros por ahí cuando entramos a bañarnos y prendemos el agua, la dejamos y nos vamos, nos cambiamos y después entramos y ahí perdes mucha agua o cuando te lavas los dientes que dejas el pico abierto y de esas cosas por ahí uno no se da cuenta pero si todos hacemos eso, se va gastando el agua.*

6- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

*Empezaron a preguntar y uno decía “si, yo cuando me lavo los dientes dejo el pico abierto” y todas cosas así y bueno nos dijeron que tratemos, cuando nos lavemos los dientes, dejar cerrada la canilla y cuando terminamos ahí recién abrir y después nos dieron un librito que decía todo sobre el agua, que le quedaba a cada país, a cada continente, sobre el agua que gasta actualmente cada país.*

7- ¿Qué te pareció ese librito?

*Estaba bueno, no lo leí mucho yo, lo leí así nomás pero estaba bueno.*

8- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente. Para mi, habría que hacer en las escuelas, como hicieron como nosotros para concientizarnos de que si usamos mal el agua, en algún momento del futuro se va a acabar y vamos a quedar sin agua y es

*indispensable para la vida.*

*9- ¿Que información o recomendaciones le darías a la gente?*

*Que el agua es indispensable y que sin ella, no se puede vivir, que si se sigue mal aprovechando el agua así, en algún momento del futuro nos vamos a quedar sin agua.*

Alumno: Marcelo Oviedo

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Se que generalmente el agua se gasta porque, un ejemplo que vimos en la charla es cuando te estas lavando los dientes o la cara, dejas la canilla abierta y no la usas y una de las soluciones que puedes hacer es mojar el cepillo y cerrar la canilla y después volverla a abrir para enjuagarte la boca o porque te olvidas de cerrar la canilla, más que todo eso, la perdida de agua es lo que ocurre. La contaminación en los ríos que se tira cada vez más basura yo voy a un río a bañarme y veo pasar un pedazo de papel.*

2- ¿Dentro de la contaminación, cuáles son los principales factores que contaminan el agua?

*La basura, todo lo que es basura, papeles, botellas, plásticos.*

3- Contame sobre la charla realizada por Aguas Cordobesas.

*La charla consistió en como funcionaba el agua en la ciudad y vimos una carta que hacía una persona que vendría a ser nosotros cuando tengamos mas o menos 75 años donde decía que era todo diferente, que antes se podía tomar 4 vasos de agua y ahora se podía tomar uno al día que cada vez no había más agua y quedaba una moraleja de que hay que cuidar en lo más mínimo el agua para que no pase eso en el futuro.*

4- Contame sobre el material informativo que se empleo en la actividad.

*Nos dieron un librito donde decía el funcionamiento y el cuidado del agua y había una lámina donde decía el funcionamiento de cómo se proveía el agua a los distintos lugares y ese mismo dibujo, salía en el folleto.*

5- Contame sobre las recomendaciones que les dieron para el cuidado del agua.

*Por ejemplo lo que te dije recién que la cuidemos en lo más mínimo, cuando nos lavemos los dientes cerrarla o de la contaminación, no tirar basura al río y nada más.*

6- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

*Y actividades es muy difícil porque por más que se haga, no creo que se logre, a lo mejor se disminuye pero no se va a lograr totalmente, siempre va a haber alguien que tire basura al río, se me ocurriría por ejemplo que en cada balneario haya un cuidador de basura, que pongan tachos y que cada un tiempo haya personas que limpien el lugar.*

7-¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?

*Yo pienso que con respecto a la contaminación, no tiren basura porque después son ellos mismos los que se van al río donde se tira la basura y después todo el tema del cuidado del agua para no gastar agua al vicio.*

8- Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.

*Lo único que me sorprendió y me pareció medio exagerado es el tema de la carta, que en el futuro no va a haber agua y la chica que leyó la carta dijo que es algo que podía pasar, eso fue lo único que me quedó, lo que más me impacto de lo que dijo, me pareció medio exagerado pero no sabría decirte si va a pasar o no, yo creo que no se va a acabar el agua en el mundo pero*

*quien sabe.*

*Alumna: Victoria Ferrero*

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Que las napas de agua están todas contaminadas al igual que los ríos, que cada vez hay que ponerle más químicos al agua para poder sacarle la contaminación y de ahí se hace más cara, tenemos que tratar de no tirar tantos residuos para que no se terminen de contaminar los ríos, por ahí suele tener también excesos de algas y en la zona del mar el petróleo que se desborda de los barcos.*

2- Contame sobre la charla realizada por Aguas Cordobesas.

*Nos explicaron sobre la contaminación, nos dijeron como se hacía el recorrido del agua para poder purificarla, después nos dieron un librito que te explica lo que tenés que hacer, los porcentajes de agua contaminada, el agua que se consume en los diferentes países, cuanto se gastaba cuando te bañabas, cuando lavabas los platos, las cosas que tenés que tratar de hacer en algunos casos en donde no es necesario que se use o tratar de usarla lo menos posible.*

3- Además del librito que le dieron, ¿con que otro material se trabajo?

*Con un afiche, que tenia un dibujo como si fuera un mundo, que sería Córdoba y mostraba todos los lagos principales y el recorrido que hacia el agua.*

4- Contame sobre las recomendaciones que les dieron para el cuidado del agua.

*Tratar de tirar menos residuos y no desperdiciarla, por ahí cuando te lavas los dientes cerrar y cuando la necesites volver a abrir y no tenerla abierta para que te caiga al vicio el agua.*

5- Contame de algo que te haya llamado la atención o haya sido novedoso para vos.

*Los porcentajes que tiene el librito, te llama mucho la atención de la cantidad de agua que se gasta y no vuelve, queda contaminada y no sirve más.*

6- Contame sobre las actividades que crees que son necesarias para el cuidado del agua.

*Las charlas que dieron estuvieron buenas y estaría bueno que se lo den también a gente grande por ahí hay gente que no sabe nada y nosotros hacemos todo lo posible pero si los grandes no hacen nada, no sirve de mucho.*

7-¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?

*De cómo se tiene que cuidar el agua y los gastos que se hacen al vicio y que no son necesarios.*

Alumno: Julián Rata Liendo

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Que dentro de unos años ya no vamos a tener depósitos de agua dulce o sea que ya no va a estar apta para el consumo, además que la contaminación nos va a ir matando de a poco o sea nosotros mismos nos vamos a ir matando, nos vamos a quedar sin agua dulce y las aguas que vamos a poder consumir ya no van a ser potable o sea que eso va a traer muchas epidemias y enfermedades. El tema del agua salada que dicen que es muy caro por que las sustancias que se tiene que usar para potabilizarla van a ser muy caras y esperamos que en un futuro esto sea más barato o se pueda hacer mediante otros recursos para que podamos consumirla.*

2- Uno de los problemas que vos me nombrabas era el tema de la contaminación, contame cuales son los principales factores de contaminación.

*Las empresas, nosotros mismos también al tirar los papeles o metales que se oxidan y contaminan el agua, las pilas que por ahí no se utilizan correctamente y eso hace que larguen malas sustancias y bueno las empresas también, no cuidan el ambiente porque además de contaminar el agua, contaminan el aire entonces cuando llueve, estas sustancias caen, por ejemplo en Estados Unidos el tema de la lluvia ácida que afecta a la gente.*

3- Contame sobre la charla realizada por Aguas Cordobesas.

Consistió en hacernos recapacitar de que uso le estamos dando nosotros al agua, de que forma podríamos hacer nosotros para cuidar más este recurso de agua y que no se agote y nos contaron una historia para hacernos imaginar alguna realidad en el futuro dentro de 70 años por medio de una carta.

4- ¿Qué te pareció la carta?

*Ya que nos cobrarán el aire, que nos van a cobrar el oxígeno que vamos a respirar y si no lo pagamos, nos van a mandar a un lugar donde el oxígeno que vamos a respirar va a ser de menor calidad y eso va a ser el oxígeno que van a generar ellos. Lo del oxígeno eso me pareció medio irreal, lo que si puede suceder es que tengamos que terminar bañándonos con una esponja de aceite natural.*

5- Además de la carta ¿con que otro material informativo se trabajo ese día?

*Y mas o menos nos mostraron la cantidad de agua que se consume en otros continentes, en África, en América del Sur, en América latina, los problemas de sequía que tienen algunas zonas mientras otras tienen inundaciones por ejemplo con el huracán Katrina en Nueva Orleans que tienen inundaciones debido a que reventaron todos los contenedores de agua.*

6- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

Que por ejemplo al cepillarnos los dientes, por ejemplo dejamos la canilla abierta y la tendríamos que cerrar que el bañarnos tendría que ser de solo 5 minutos, que regar las plantas lo justo.

7- ¿Recibieron algún material informativo ese día?

*Si recibimos un folleto.*

8- *¿Qué te pareció ese folleto?*

*Cuenta sobre los continentes y la capacidad de agua, después sobre las enfermedades que trae el agua al contaminarla y lo leí hace mucho tiempo porque se lo habían dado a mi hermana entonces yo después no lo volví a leer.*

9- *Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya parecido novedoso.*

*No, en realidad no porque yo siempre me pregunto cuando paso y veo toda la basura en la calle o sea me fijo y me pongo a pensar que lo podrían limpiar y en otros países me contaron que con toda la limpieza y la naturaleza y el clima esta muchísimo más cuidado que acá en Argentina y me pongo a pensar en eso y que los hijos de nuestros hijos no van a tener la misma suerte que nosotros.*

10- *Contame sobre las actividades que vos crees que son necesarias para poder concientizar a la gente sobre la problemática del agua.*

*Y para mí que la gente se tiene que concientizar más sola, se tendría ya que dar cuenta, pero podrían ser charlas en todos los colegios, que se dan e igualmente no se los concientiza bien, se tendría que dar también a los padres por que son ellos los que nos van a dar el ejemplo a nosotros y nosotros somos los que vamos a copiar el ejemplo de ellos y así sucesivamente pero lo tiene que pensar cada uno, reflexionar cada uno por que no se los puede hacer cambiar a todos.*

11- *¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?*

*Y se podría pensar, yo lo pensé por ejemplo pero como una idea muy lejana, que hagan una película en cine en donde se muestre una parte del futuro, lo que va a pasar, que sea una película real y que impacte demasiado a la gente, que se vea la realidad, por que también se ve los focos de poblaciones de pobreza pero en realidad lo que se muestra nunca es eso, siempre se muestra gente con plata, las revistas muestran famosos, siempre están en eso.*

Alumno: Tomás Iñiguez

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Que se desperdicia mucha y cuando vinieron nos contaron una historia que dentro de unos años ya no había más agua y que era muy difícil conseguirla y que si nosotros no cuidamos el agua, podía llegar a pasar eso.*

2- *Que otros problemas crees que están afectando al agua.*

*La contaminación, algunos lugares de donde se saca el agua esta muy contaminado sobre todo en los ríos.*

3- *¿Cuales son los principales factores que están contaminando el agua?*

*El humo que hay en la ciudad que contamina el aire y los residuos que tira la gente.*

4- *Contame en que consistió la actividad.*

*Nos contaron la historia que te dije recién y nos dijeron que tratemos de empezar a cuidar el agua en nuestras casas.*

5- *Comentame sobre la información que recibieron en la actividad.*

*Como se extraía el agua de los ríos y como se distribuía el agua en la ciudad a través de todos los canales.*

6- *Que te pareció la carta.*

*Capas que pueda llegar a pasar eso que contaban pero hay que empezar a cuidar el agua para que no pase eso en realidad era muy cuento pero puede llegar a pasar.*

7- *Contame sobre el material informativo que se empleo en la actividad.*

*Nos dieron un librito.*

8- *¿Que te pareció ese libro?*

*Me pareció que era importante lo que te decía que tenemos que empezar a cuidar el agua para que no sea tan difícil conseguir.*

9- *Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.*

*La posibilidad de que el agua se termine por que vos cuando estas en tu casa nunca pensas que el agua se puede llegar a terminar por que pensas que es un recurso interminable pero cuando te cuentan esa historia ya empezas a reflexionar.*

10- *Contame sobre las recomendaciones que les dieron.*

*Que por ejemplo muchas veces cuando te entras a bañar abris el agua, te vas o cuando te lavas las manos y dejas las canillas abiertas, tratar de evitar eso y usar el agua solo cuando la necesitas.*

11. *Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.*

*Hacerle ver a la gente de que si no empieza a cuidar el agua se va a terminar.*

*12- De que forma se lo harías ver.*

*Contándoles la historia que nos contaron, a mi me hizo reflexionar la historia, quizás si se lo cuentan a más gente resulte.*

*13- ¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?*

*Que no desperdicien el agua porque la necesitamos para vivir.*

*Entrevista a cinco alumnos de 1er año de la escuela Francisco Ortiz de Ocampo que participaron de la charla realizada por Aguas Cordobesas el día 25 de Agosto de 2005.*

Alumna: Giselle León

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Lo que yo sé es que cada vez hay más problemas de contaminación y el porcentaje de agua potable en el mundo cada vez es menos y los problemas de contaminación que desechan, las industrias, los desechos contaminantes y después hay distintas contaminaciones por ejemplo las contaminaciones urbanas, agrícolas.*

2- Contame sobre la charla que les dio Aguas Cordobesas.

*En esa charla estuvimos mas o menos repasando lo que vimos en Biología, lo mismo, la importancia que era el agua en el planeta y por ejemplo nos contaban que se pensaba en derretir los glaciares para que sea un poco más de agua pero es un trabajo muy costoso para hacer, también nos contaron de potabilización, nos explicaron como consistía el agua fluvial, como llegaba hasta la repartición de las casas, después nos contaban también como llegaban las aguas hasta los embalses.*

3- Contame sobre el material informativo que se empleo en la actividad

*Ese día nos repartieron una especie de librito que aclaraba todo, como había surgido el agua en la ciudad también algunos tipos de enfermedades que se transmitían a través del agua, también como se podía ahorrar el agua, algunas recomendaciones para no derrochar tanta agua por ejemplo una de ellas era no regar con agua potable ya que se gastaba muchísima cantidad de agua, también por ejemplo no lavarse los dientes con la canilla abierta, tratar de usar muy poco agua, o sea, tratar de usar lo necesario, me pareció lindo, desarrolla muchas cosas que yo no sabía y que también a través de ese libro puedes aprender cosas.*

4- Decime que es lo que más te gustó o te llamó la atención de la actividad.

*Por ejemplo no tenía conocimiento de algunas enfermedades como se transmitían como el cólera, que se transmitía a través del agua o algunas recomendaciones para no transmitir el dengue y también la potabilización.*

5- ¿Vieron como es el proceso de potabilización?

*Si, el agua fluvial que era agua proveniente de los ríos se decantaba, después venia un procedimiento donde se eliminaban las bacterias, un procedimiento donde se eliminaban las pocas bacterias que quedaban y después se hacía el proceso de repartición a los domicilios.*

6- Además del libro que le entregaron ¿se trabajo con algún otro material ese día?

*Si, de cómo seria el agua en el futuro era como una persona contaba en una carta como se desarrollaría el agua en un futuro, lo leyó un chico de primero B.*

7- ¿Qué te pareció esa carta?

*Me pareció muy importante o sea ya que el 70% de nuestro cuerpo está constituido por agua y el agua es muy importante, se desarrollan muchas cosas a través del agua.*

8- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

*No sé, yo por ejemplo, yo creo que tendría que haber un corte de agua para que las personas tomen conciencia de lo necesario que es el agua, también la profe nos contó una historia de cómo vivir una semana sin agua y los problemas y las consecuencias.*

*9- ¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?*

*Que el agua es muy importante para desarrollar algunas actividades físicamente, que no derrochen el agua porque algún día se pueden llegar a quedar sin agua y que hay algunos lugares que no consumen agua potable, toman agua subterránea, que tiene que tomar conciencia ya que el porcentaje de agua potable es muy bajo.*

Alumno: Emiliano Gutiérrez

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Bueno que en este momento esta contaminada el agua por los desechos que tiran los hombres, la basura y que es muy poca el agua que se puede diferenciar que está contaminada.*

2- ¿Aparte de la basura que tiran las personas que otros factores crees que están contaminando el agua?

*Si, hay bastantes pero yo pienso que los principales son esos.*

3- Y cuáles son esos otros factores que también están contaminando.

*La verdad que ahora no sé bien.*

4- Contame sobre la charla de Aguas Cordobesas.

*Nos contaron sobre la importancia que tiene el agua, nos explicaron bien los pasos para purificar el agua, como llega a las casas o sea todo los procedimientos que tiene el agua, después nos leyeron un cuento que hablaba del agua, de lo que podía llegar a pasar después también hablaron sobre el agua contaminada, que el mal uso que tenia el agua más la contaminación , se iba a acabar rápido el agua y no íbamos a tener para sobrevivir.*

5- ¿Que te pareció ese cuento?

*Bien porque se puede ver más allá para tomar conciencia de los problemas que puede traer, de que tenemos que cuidar el agua.*

6- Vos recién me decías que habían visto sobre el proceso de potabilización, ¿vos te acordás las etapas?

*No, sinceramente no.*

7- Contame sobre las recomendaciones que recibieron para el cuidado del agua.

*Nos dijeron que teníamos que cerrar las canillas, tenemos que tratar de no dejar correr el agua porque es agua que perdemos y bueno más que nada eso, que no desechemos agua por que si.*

8- Contame sobre el material informativo que se empleo en la actividad.

*Recibimos un librito sobre el agua.*

9- ¿Qué información trae el libro?

*Trae mucha, trae todo lo que pasa, como son los distintos climas como ser, en el desierto que es distinto que acá, si llueve mucho, si llueve poco, como se forma el dique he... bueno muchas cosas.*

10- ¿Que te pareció ese libro?

*Lindo, si esta bárbaro por que explica bien , da muchas explicaciones y fácil.*

11- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.

*No sé, los diques, que es lo que pasa cuando se formaron y todo.*

*12- Contame que actividades crees que hacen falta para concientizar a la gente.*

*Primero hay que tomar conciencia entre nosotros y después explicarle a las personas lo que pasa y ver lo que esta pasando, por ahí lo que pasa es que el agua contaminada tiene que ser algo para que las personas se den cuenta que es lo que puede pasar más adelante que se pueden quedar sin agua para tomar.*

*13- En esas charlas ¿Qué información o recomendaciones le brindarías a las personas?*

*Que hay que cuidar el agua y que hay que tomar conciencia.*

*Alumna: Paula Más*

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Se que se está acabando y que dentro de unos años eso nos comento el señor, va a haber muy poca agua si sigue contaminada.*

2- Contame cuales son los factores que contaminan el agua.

*La basura.*

3-Contame sobre la charla de Aguas Cordobesas.

*Nos hablo de todo el señor, no me acuerdo mucho, nos entrego un librito y nos contó una historia del agua dentro de unos años de un señor que llegaba a los 50 y de tan contaminada que estaba el agua ya no quedaba más y suponete la botellita de agua salía \$5.*

4- ¿Qué te pareció esa carta?

*Un poquito de miedo me dio.*

5- Contame sobre el material informativo que se empleo en la actividad.

*Trabajamos con biología y geografía, tenia biosfera, litosfera, atmósfera todo eso, estuvo bueno pero no lo leí.*

6- ¿Recibieron algún tipo de recomendaciones para el cuidado del agua?

*Que la cuidemos, eso.*

7- Contame de los ejemplos que les dieron para cuidarla.

*No dejar la canilla abierta.*

8- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.

*La carta, estuvo re buena la carta.*

9- Contame que actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.

*Ni idea.*

10 – Contame que recomendaciones le darías a las personas.

*Que cuiden el agua nada más.*

Alumno: Eric Gamboa

1- Contame sobre la problemática del agua.

*El problema con el agua es que hay mucha contaminación y en vez de utilizarla bien se abusan con el agua y la desperdician, por ejemplo cuando lavan el auto utilizan la manguera y la dejan prendida, a veces dejan las canillas abierta todo eso genera problemas con el agua.*

2- Contame sobre los factores que están contaminando el agua.

*La contaminación del agua ahora es por la basura que tiran en los ríos, este fin de semana yo fui al dique San Roque y vi como estaba el agua que estaba contaminada en algunas zonas, yendo para el río San Antonio hay muchas zonas contaminadas, hay un lugar que se llama lago Azul que queda por afuera de Villa Carlos Paz creo que ahí el agua si esta bien cuidada pero eso tendría que suceder en todos los lugares.*

3- Contame sobre la charla de Aguas Cordobesas.

*Primero leímos un texto de que pasaría con el agua dentro de unos 40 años y empezamos a hablar de que nuestros hijos sufrirían las consecuencias si se desperdicia el agua así como ahora y que el agua valdría como el petróleo, que los ríos estaría vigilados por militares.*

4- ¿Que te pareció esa carta?

*Me pareció que si, que hablaba de lo que podía pasar en el futuro pero si se hace algo ahora, yo le hacia esa pregunta a la profe de Geografía que pasaría si controlamos ese desperdicio y me contaba que los países bien desarrollados como Estados Unidos controlan la contaminación.*

5- Además de la carta que leyeron, contame sobre la información que les dieron.

*Nos dieron un librito y hablamos de los ríos que llegan al dique San Roque y como se hacia para potabilizarla, el proceso.*

6- ¿Que te pareció el libro?

*Y en si nunca había visto un librito así, la profe también se impresionaba por los gráficos y todo lo que hablaba ese librito de Aguas Cordobesas y de ahí empezamos a hacer actividades en clases.*

7- Contame sobre las recomendaciones para el cuidado del agua.

*Nos dijeron que tenemos que cuidar el agua, gastar lo necesario solamente por ejemplo cuando lavamos el auto yo por ejemplo tengo un libro que se llama Google que es una enciclopedia que esta dando ahora la voz del interior pero yo lo tengo entero por que mi mamá vino de España y me lo entrego, ya estaba allá y esta todo adelantado tecnológicamente en los países desarrollados pero falta agua potable me contaba mi mama que en España era todo lujo pero había poco agua potable.*

8- Contame de algo que te haya llamado la atención o te haya gustado.

*Me interesó mucho el texto, me llegó entonces empecé a decirles a mi familiares que no gasten mucho el agua.*

9- *Qué actividades crees que son necesarias para concientizar a la gente.*

*Y hacer publicidades y tratar, ahora estaba leyendo una noticia de que en Plaza de Mayo en Buenos Aires Green Pease había hecho una marcha para detener creo que era por los pingüinos. Ahora en este tiempo muchos están utilizando el Cyber y se podría mandar mensajes en un texto breve de cómo cuidar el agua y si te interesa entrar en la pagina y leer mas sobre el agua.*

10- *En esas actividades que recomendaciones le darías la gente.*

*Que tienen que cuidar el agua sino los hijos sufrirán las consecuencias.*

*Alumna: Gabriela Corbalán*

1- Contame sobre la problemática del agua.

*Si se rompe así un caño, hay problema con el agua.*

2- Y de los problemas que tiene el agua ya sea en Córdoba o en Argentina o el mundo, que me puedes contar de eso.

*Que dejan el agua afuera y se pudre el agua y hay dengue y eso produce enfermedades, que tiran mucha basura en el río y se producen también enfermedades.*

3- Contame sobre la charla de Aguas Cordobesas.

*No, no me acuerdo.*

4- ¿Les dieron algún material informativo ese día?

*Si un librito.*

5- ¿Qué información tenía el libro?

*Decía como se gastaba el agua y todo.*

6- ¿Que te pareció ese libro?

*Taba lindo.*

7- Contame sobre las recomendaciones que les dieron par el cuidado del agua.

*( Silencio)*

8- Contame de algo que te haya gustado o te haya llamado la atención ese día.

*No casi nada.*

9- Contame que actividades crees que hacen falta para que la gente tome conciencia.

*Pasar por todos lados por tele, ver que no tiren nada, que tengan cuidado con el Dengue que no dejen las aguas afuera que se contaminan.*

## Carta escrita en 2070

Acabo de cumplir los 50, pero mi apariencia es la de alguien de 85.

Tengo serios problemas renales porque bebo muy poca agua. Creo que me queda poco tiempo.

Hoy soy una de las personas más longevas en esta sociedad.

Recuerdo cuando tenía 5 años: todo era muy diferente.

Habían muchos árboles en los parques, las casas tenían

Hermosos jardines y yo podía disfrutar de un baño de regadera

Hasta por una hora. Ahora usamos toallas empapadas en aceite

Mineral para limpiar la piel.

Antes todas las mujeres lucían su cabello. Ahora

Debemos afeitarnos la cabeza para poder mantenerla limpia sin agua.

Antes mi padre lavaba el auto con el chorro de la manguera.

Hoy los niños no pueden creer que el agua se utilizara de esa Forma.

Recuerdo que había muchos anuncios que decían CUIDA EL AGUA,

sin que nadie los tomara en cuenta; pensábamos que el agua

jamás se podía terminar.

Ahora, todos los ríos, presas, lagunas mantos acuíferos

están irreversiblemente contaminados o agotados.

Antes la cantidad de agua indicada como ideal para beber era

ocho vasos al día por persona adulta. Hoy solo puedo beber

medio vaso.

La ropa es desechable, con lo que aumenta grandemente la

cantidad de basura; hemos tenido que volver al uso de los

pozos sépticos como en el siglo pasado porque ya las redes de desagües no se

usan por la falta de agua.

La apariencia de la población hoy es horrorosa; cuerpos

demacrados, arrugados por la deshidratación, llenos de llagas

en la piel por los rayos ultravioletas que ya no tienen la capa de ozono

que los filtraba en la atmósfera, inmensos desiertos constituyen el paisaje

que nos rodea por

doquier. Las infecciones gastrointestinales, enfermedades de

la piel y de las vías urinarias. son las principales causas de muerte.

La industria está paralizada y el desempleo es dramático.

Las plantas desalinizadoras son la principal fuente de empleo

Y te pagan con agua potable en vez de salario.

Los asaltos por un bidón de agua son asunto común hoy en las

calles desoladas. La comida es 80% sintética. Por la

resequedad de la piel una joven de 20 años luce como si tuviera 40. Los

científicos investigan, pero no hay solución posible.

No se puede fabricar agua, el oxígeno también se ha

degradado por falta de árboles lo que ha disminuido

el coeficiente intelectual de las nuevas generaciones.

El gobierno incluso nos cobra por el aire que respiramos:

137m3 por día por habitante adulto. La gente que no puede

pagar es arrojada de las "zonas ventiladas", que están dotadas de

gigantescos pulmones mecánicos que funcionan con energía solar, no es de

buena calidad pero se puede respirar; la edad promedio es de 35 años. En

algunos países quedan

manchas de vegetación con su respectivo río que es

fuertemente custodiado por el ejercito, el agua se ha vuelto un tesoro muy

codiciado, más que el oro o los diamantes.

Aquí en cambio, no hay árboles porque casi nunca llueve, y

cuando llega a registrarse una precipitación, es de lluvia

ácida; las estaciones del año han sido severamente transformadas por las pruebas atómicas y la industria contaminante del siglo XX. Se advirtió entonces que había que cuidar el medio ambiente y nadie hizo caso. Cuando mi hija me pide que le hable de cuando era joven le describo lo hermoso que eran los bosques, le hablo de la lluvia, de las flores, de lo agradable que era bañarse y poder pescar en los ríos y embalses, beber toda el agua que quisiera, lo saludable que era la gente.

Ella me pregunta: Papá, ¿Por qué se acabó el agua? Entonces, siento un nudo en la garganta; no puedo dejar de sentirme culpable, porque pertenezco a la generación que terminó de destruir el medio ambiente o simplemente no tomamos en serio tantas advertencias. ahora nuestros hijos pagan un alto precio y sinceramente creo que la vida en la tierra ya no será posible dentro de muy poco porque la destrucción del medio ambiente llegó a un punto irreversible.

¡Como quisiera regresar el tiempo y hacer que toda la humanidad comprendiera esto cuando aún podíamos hacer algo para salvar a nuestro planeta tierra!



**AGUAS CORDOBESAS**

Córdoba,... de Abril de 2007

S/D: Sr. Burgo, Raúl.

Por la presente nos dirigimos a usted con el motivo de presentarle la carpeta con la información necesaria sobre el programa de Responsabilidad Social Empresarial, tal como habíamos acordado en charlas anteriores.

Tenemos conocimiento que como docente de la materia Desarrollo del Espíritu Solidario cuenta con un grupo de voluntarios que son alumnos inscriptos a la materia y participan de actividades de índole social

Es por ellos que estamos interesados en invitarlos a participar de nuestras tareas de concientización en el cuidado y consumo del agua desarrolladas por la empresa en el área de Responsabilidad Social Empresarial.

Es de importancia y sumo interés para nuestra empresa, establecer un vínculo con la Universidad y con usted, para la realización de las actuales actividades y el planeamiento de futuros proyectos.

La descripción del programa sobre “Concientización en el medio ambiente”, se haya detallado a continuación para que usted y los alumnos inscriptos a la materia tomen conocimiento de nuestras actividades.

Esperamos pronto tener respuestas tuyas y estaremos encantados de poder sumar a nuestro equipo de trabajo los alumnos de la universidad que estén interesados.

Las personas encargadas del programa son Marcela Dávila (área de Relaciones Institucionales) y Jorge Castellanos (área de Recursos Humanos).

Puede ponerse en contacto con nosotros a través de los siguientes teléfonos:

Teléfono: +54-0351- 4777113/117

Desde ya muchas gracias, saluda atentamente



## AGUAS CORDOBESAS

### Programa de Responsabilidad Social Empresarial

Como empresa que tiene como actividad proveer lo esencial para la vida y que repercute directamente en el medio, es que contamos con un programa de **Responsabilidad Social Empresarial** (RSE) inserto en el área de Recursos Humanos y liderado por Jorge Castellanos que cuenta con el apoyo de un grupo de voluntarios para el desarrollo de actividades y con el apoyo de Marcela Dávila quien esta a cargo de la organización de una de las actividades. El grupo de voluntarios, está conformado por personal de la empresa, proveniente de distintas áreas y niveles jerárquicos.

*La organización del programa de RSE está compuesta por siete áreas:*

- . *Valores y Principios*
- . *Comunidad*
- . *Consumidores*
- . *Público Interno*
- . *Proveedores*
- . *Gobierno*
- . **Medio Ambiente:** *donde nuestro objetivo es promover, formar y educar en temas medio ambientales para generar conciencia social responsable.*

*Dentro de cada una de estas áreas, la empresa va insertando los proyectos de los que luego se desprenden las actividades. En el área Medio Ambiente, el proyecto es “Programa de difusión y concientización sobre la problemática del agua” dirigido a la comunidad educativa y las actividades que forman parte de este proyecto son:*

- **“Visitas guiadas a la Planta Suquía”:** consisten en mostrar y explicar con un enfoque técnico el proceso de potabilización, con el objetivo de hacer ver lo importante y costoso que es el proceso de potabilización. Esta actividad está a cargo de Marcela Dávila (integrante del Área de Relaciones Institucionales).
- **“Charlas en las escuelas”:** con el objetivo de mostrar los hábitos de consumo que ayudan a evitar el derroche del agua. Esta actividad esta a cargo de Jorge Castellanos (Integrante del Área de Recursos Humanos).

Las actividades son accesibles a todo público pero trabajamos para concientizar especialmente a un público joven, representado por los estudiantes quienes están en edad de formación de hábitos de preservación del medio ambiente. Las actividades son dirigidas a alumnos de jardín de infantes, nivel primario, secundario y universitarios y a docentes por añadidura. Se trabaja con todas las escuelas de la ciudad de Córdoba y con algunas del interior de la provincia, en caso de que las mismas lo soliciten.

Debido a que uno de los objetivos de la empresa es ampliar el número de estudiantes que participan de estas actividades y que en algunas situaciones la demanda de la comunidad educativa supera la disponibilidad de los voluntarios con los que cuenta la empresa; es que hemos tomado como medida implementar la colaboración de los alumnos de UE Siglo 21.

### **Organización del programa de Responsabilidad Social Empresarial**





## AGUAS CORDOBESAS

### Programa de Responsabilidad Social Empresarial

#### Año 1997

En materia de Responsabilidad Social Empresarial en el área “Medio Ambiente” Aguas Cordobesas lleva realizando actividades para el cuidado del agua en su consumo y contaminación, asumiendo la responsabilidad de promover, formar y educar en temas medio ambientales para generar conciencia social.

#### Año 2003

Aguas Cordobesas, formaliza públicamente su condición de empresa socialmente responsable a través del lanzamiento de su Voluntariado Corporativo y de la implementación de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial que forma parte de su misión “SER”.

**S**atisfacción de los distintos actores relacionados con la compañía.

**E**ficiencia y competitividad.

**Responsabilidad Social**, significa tomar conciencia de que proveemos un servicio esencial para la vida, contemplar las necesidades sociales de los clientes y el cuidado del medio ambiente.

#### Año 2004

El programa de Responsabilidad Social adopta la misma organización para la división de sus áreas que la del grupo PROÉTICA de la Universidad Católica de Córdoba, con quien se trabaja conjuntamente en el desarrollo de actividades sociales. Esta división está compuesta por siete áreas: Valores y Principios, Comunidad, Consumidores, Público Interno, Medio Ambiente, Proveedores y Gobierno.

El programa de responsabilidad social se desprende del área de RRHH liderado por Jorge Castellanos que cuenta con el apoyo del grupo de voluntarios para el desarrollo de las actividades. Dicho grupo está conformado por personal de la empresa, proveniente de distintas áreas y niveles jerárquicos.

Dentro de cada una de estas áreas, la empresa va insertando los proyectos de los que luego se desprenden las actividades. En el área Medio Ambiente, el proyecto es **“Programa de difusión y concientización sobre la problemática del agua”** dirigido a la comunidad educativa y las actividades son:

- **“Visitas guiadas a la Planta Suquía”**: consisten en mostrar y explicar con un enfoque técnico el proceso de potabilización, con el objetivo de hacer ver lo importante y costoso que es el proceso de potabilización.
- **“Charlas en las escuelas”**: con el objetivo de mostrar los hábitos de consumo que ayudan a evitar el derroche del agua.

## **Público objetivo de concientización**

El público con el que trabajamos para concientizar, es un público joven, representado por los estudiantes. Las actividades son dirigidas a alumnos de jardín de infantes, nivel primario, secundario y universitarios y a docentes por añadidura. Se trabaja con todas las escuelas de la ciudad de Córdoba y con algunas del interior de la provincia, en caso de que las mismas lo soliciten.

En las visitas guiadas a la planta Suquía, se trabaja con alumnos desde 5to. grado del nivel primario hasta el nivel universitario. Los motivos por los cuales, alumnos de niveles menores a 5to. grado no participan de esta actividad son:

- *Por seguridad, ya que la actividad implica un traslado a la planta y el vallado de seguridad está preparado para ciertas características físicas.*
- *Y porque al hablar de procesos físico-químicos, la información que se brinda es técnica y requiere de un grado mayor de abstracción para comprender.*

En el caso de las charlas a los colegios, se trabaja con alumnos desde jardín de infantes hasta 3er. año del secundario. El motivo por el cual la empresa decide no dar charlas en los restantes niveles es porque considera que los voluntarios no están capacitados para tratar con alumnos de edades mayores a los 16 años en donde se requiere de una habilidad más didáctica.

## **Comunicación de las actividades a la comunidad educativa**

La comunicación con las escuelas se da de dos formas:

- Por iniciativa de la empresa: cuando la demanda de las escuelas no los supera, Aguas Cordobesas ofrece a la comunidad educativa participar de las actividades, comunicando a través de su página Web y del boca en boca.
- Por iniciativa de las escuelas: generalmente aquellas que están viendo en alguna materia el tema “Potabilización del agua”, solicitan a la empresa participar de la visita a la planta Suquía y al final de la actividad, los voluntarios se encargan de informar también de las charlas en los colegios. Los alumnos que participaron de las charlas y las visitas a la planta, pueden ponerse en contacto con la empresa a través de la página de Internet, que cuenta con un espacio denominado Aula Virtual en donde se desarrollan con más detalles los temas que se vieron en las actividades.

## **Vías de participación para los voluntarios**

Con el objetivo de fomentar la incorporación al programa de RSE es que los invitamos a formar parte de nuestro equipo, poniendo a su disposición diferentes vías de participación:

Todo aquel que este interesado, puede participar:

- En las actividades externas que ya se desarrollan sobre concientización (charlas en los colegios y visitas a la planta). En donde se toma un contacto directo con los alumnos.
- Trabajando internamente y brindando colaboración en las actividades desde su área de conocimiento. Es decir, aportando al desarrollo de las actividades sin involucrarse en las tareas de campo.
- Y por último, en los proyectos que están en pleno desarrollo.

## **Organización del programa de Responsabilidad Social Empresarial**





## AGUAS CORDOBESAS

### Programa de Responsabilidad Social Empresarial

A través de la entrega del presente informe y junto a la realización de las reuniones, queremos mantenerlos informados sobre todo lo concerniente al programa de Responsabilidad Social Empresarial. Como voluntarios y parte esencial en el desarrollo de las actividades de concientización les brindamos a continuación y esperamos les sea de utilidad e interés los siguientes datos:

#### **Año 1997**

En materia de Responsabilidad Social Empresarial en el área “Medio Ambiente” Aguas Cordobesas lleva realizando actividades para el cuidado del agua en su consumo y contaminación, asumiendo la responsabilidad de promover, formar y educar en temas medio ambientales para generar conciencia social.

#### **Año 2003**

Aguas Cordobesas, formaliza públicamente su condición de empresa socialmente responsable a través del lanzamiento de su Voluntariado Corporativo y de la implementación de un Programa de Responsabilidad Social Empresarial que forma parte de su misión “SER”.

**S**atisfacción de los distintos actores relacionados con la compañía.

**E**ficiencia y competitividad.

**Responsabilidad Social**, significa tomar conciencia de que proveemos un servicio esencial para la vida, contemplar las necesidades sociales de los clientes y el cuidado del medio ambiente.

#### **Año 2004**

El programa de Responsabilidad Social adopta la misma organización para la división de sus áreas que la del grupo PROÉTICA de la Universidad Católica de Córdoba, con quien se trabaja conjuntamente en el desarrollo de actividades sociales. Esta división está compuesta por siete áreas: Valores y Principios, Comunidad, Consumidores, Público Interno, Medio Ambiente, Proveedores y Gobierno.

El programa de responsabilidad social se desprende del área de RRHH liderado por Jorge Castellanos que cuenta con el apoyo del grupo de voluntarios para el desarrollo de las actividades. Dicho grupo está conformado por personal de la empresa, proveniente de distintas áreas y niveles jerárquicos.

Dentro de cada una de estas áreas, la empresa va insertando los proyectos de los que luego se desprenden las actividades. En el área Medio Ambiente, el proyecto es “**Programa de**

**difusión y concientización sobre la problemática del agua”** dirigido a la comunidad educativa y las actividades son:

- **“Visitas guiadas a la Planta Suquía”**: consisten en mostrar y explicar con un enfoque técnico el proceso de potabilización, con el objetivo de hacer ver lo importante y costoso que es el proceso de potabilización.
- **“Charlas en las escuelas”**: con el objetivo de mostrar los hábitos de consumo que ayudan a evitar el derroche del agua.

### **Público objetivo de concientización**

El público con el que trabajamos para concientizar, es un público joven, representado por los estudiantes. Las actividades son dirigidas a alumnos de jardín de infantes, nivel primario, secundario y universitarios y a docentes por añadidura. Se trabaja con todas las escuelas de la ciudad de Córdoba y con algunas del interior de la provincia, en caso de que las mismas lo soliciten.

En las visitas guiadas a la planta Suquía, se trabaja con alumnos desde 5to. grado del nivel primario hasta el nivel universitario. Los motivos por los cuales, alumnos de niveles menores a 5to. grado no participan de esta actividad son:

- *Por seguridad, ya que la actividad implica un traslado a la planta y el vallado de seguridad está preparado para ciertas características físicas.*
- *Y porque al hablar de procesos físico-químicos, la información que se brinda es técnica y requiere de un grado mayor de abstracción para comprender.*

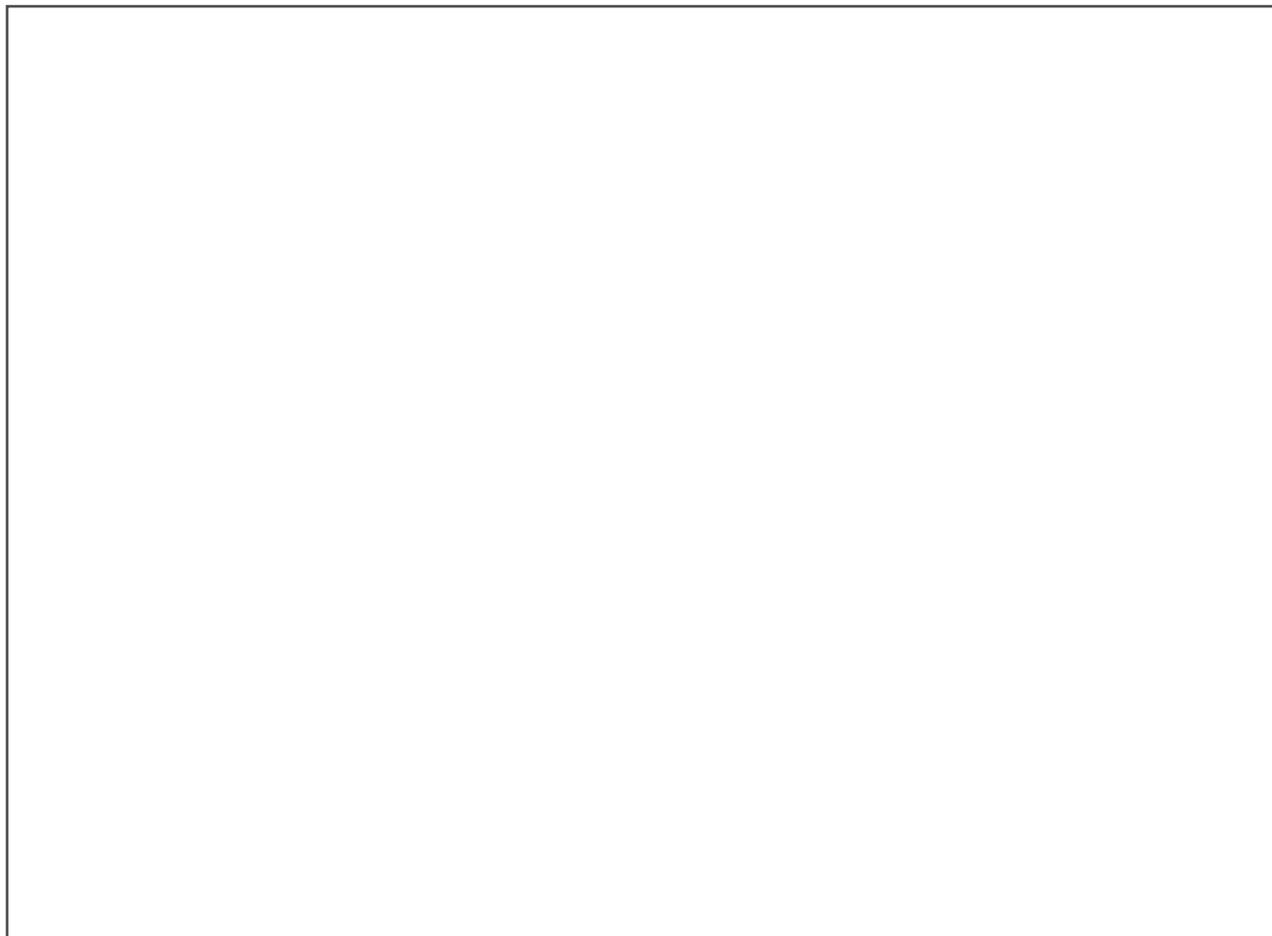
En el caso de las charlas a los colegios, se trabaja con alumnos desde jardín de infantes hasta 3er. año del secundario. El motivo por el cual la empresa decide no dar charlas en los restantes niveles es porque considera que los voluntarios no están capacitados para tratar con alumnos de edades mayores a los 16 años en donde se requiere de una habilidad más didáctica.

### **Comunicación de las actividades a la comunidad educativa**

La comunicación con las escuelas se da de dos formas:

- Por iniciativa de la empresa: cuando la demanda de las escuelas no los supera, Aguas Cordobesas ofrece a la comunidad educativa participar de las actividades, comunicando a través de su página Web y del boca en boca.
- Por iniciativa de las escuelas: generalmente aquellas que están viendo en alguna materia el tema “Potabilización del agua”, solicitan a la empresa participar de la visita a la planta Suquía y al final de la actividad, los voluntarios se encargan de informar también de las charlas en los colegios. Los alumnos que participaron de las charlas y las visitas a la planta, pueden ponerse en contacto con la empresa a través de la página de Internet, que cuenta con un espacio denominado Aula Virtual en donde se desarrollan con más detalles los temas que se vieron en las actividades.

## Organización del programa de Responsabilidad Social Empresarial



-----  
[1] ENKERLIN, Ernesto. “*Ciencia Ambiental y Desarrollo Sostenible*”. México, Ed. Thompson.1997.Pág. 607

[2] Datos estadísticos de la empresa Aguas Cordobesas. 2004.

[3] Identificación de las actividades llevadas a cabo desde 1997, pero con un análisis especial en aquellas relacionadas con el cuidado y consumo del agua realizadas en el mes de Agosto del año 2005.

[4] <http://www.cofes.org.ar/infosector/regulycontrol.htm>

[5] <http://www.cba.gov.ar/vercanal.jsp?idCanal=8330>

[6] <http://www.cofes.org.ar/infosector/regulycontrol.htm>

[7] [http://www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_2000\\_gestión\\_calidad.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestión_calidad.html)

[8] Publicación interna Aguas Cordobesas.Rev. Canales. “*La calidad total, el objetivo de siempre*”. Córdoba, N° 13, Sept 2003, Pág. 10.

[9] [http://www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_gestión\\_calidad.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestión_calidad.html)

- [10] <http://www.aguascordobesas.com.ar/2-agmun1.asp>
- [11] [http://www.eco-sitio.com.ar/indice\\_de\\_pobreza\\_del\\_agua.htm](http://www.eco-sitio.com.ar/indice_de_pobreza_del_agua.htm)
- [12] [http://www.eco-sitio.com.ar/notas\\_sobre\\_la\\_cumbre\\_del\\_agua.htm](http://www.eco-sitio.com.ar/notas_sobre_la_cumbre_del_agua.htm)
- [13] “La Nación” (2002). *Más cerca del discurso que de la acción*. Investigación universitaria. Bs.As., 17/3, pág 16.
- [14] Art. “*Ambiente y Desarrollo Sostenible*.” (2002). Diagnóstico Ambiental actualizado. Situación a nivel provincia de Córdoba.
- [15] “La voz del interior” (2003). *Las aguas que Córdoba no podrá beber*. Córdoba, 7/9, pág. 14.
- [16] <http://www.aguascordobesas.com.ar/2-agpro1.asp>
- [17] Centro de Estudios Públicos en Córdoba ( CEP) 1999. *Claves para una agenda social en Córdoba*. Cba., Ed. Konrad, pág. 115.
- [18] PEREIRA PARODI, Julio C. (1996). *Las Relaciones Publicas en el mundo actual*. Cba. Ed. Copiar, pág. 35
- [19] FLORES BAO, Francisco (1981). *Relaciones Públicas, ciencia de la integración humana*. Lima, Ed. Imprenta Desa, pág. 268.
- [20] BONILLA GUTIÉRREZ, Carlos (1998). *La Comunicación, función básica de las Relaciones Públicas*. México, Ed. Trillas, pág. 69.
- [21] <http://www.cecod.net/rsc.pdf>
- [22] ROSALES AVOLIO, Cecilia (1997). *La Responsabilidad Social de las Organizaciones, el Balance Social*. Cba., Ed. Ateneo, pág. 27.
- [23] CANTARELLI, J. y OTROS (2004). *Responsabilidad Social Empresarial*. Miradas Argentinas. Cba., Ed. Educc, pág. 18.
- [24] Comisión de las Comunidades Europeas (2001). Libro verde. *Fomentar un marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas*. Bruselas.
- [25] COSTA, Joan (1999). *La Comunicación en acción, Informe sobre la nueva cultura de la gestión*. Bs.As., Ed. Paidós, pág. 111.
- [26] ROSALES AVOLIO, Cecilia. Op. Cit. Pág. 28.
- [27] BONILLA GUTIERREZ, Carlos. Op. Cit. . Pág. 17
- [28] COSTA, Joan. Op. Cit. Pág. 111.
- [29] BONILLA GUTIERREZ, Carlos. Op. Cit. Pág. 29 y 30.
- [30] DEL SOLAR, Francisco, J. (1994). *La ciencia de las Relaciones Públicas*. Revista internacional de Relaciones Públicas. Madrid, n° 111, pág. 30.
- [31] GOLDBABER, Gerald M. (1990). *Comunicación Organizacional*. México, Ed. Diana, pág. 23.
- [32] BONILLA GUTIERREZ, Carlos. Op. Cit. Pág. 70
- [33] CUTLIP, Scott y CENTER Allen (2001). *Relaciones públicas eficaces*. Barcelona, Ed. Gestión 2000, pág. 213.
- [34] BONILLA GUTIERREZ, Carlos. Op. Cit. Pág. 70
- [35] CULPIT y CENTER. Op.Cit. Pág. 92 y 93.
- [36] NAVARRETE, Carlos. *Los públicos en Relaciones Públicas*. Revista RRPP, México. N° 19, pág. 10. Cit. por BONILLA GUTIERREZ, Carlos. Op. Cit. Pág. 71.
- [37] SCRIBANO, Adrián (2002). *Introducción al proceso de investigación en ciencias sociales*. Bs.As., Ed. Copiar, pág. 23.
- [38] D. ANCONA, M Ángeles (1999). *Metodología cuantitativa, estrategias y técnicas de investigación social*. 2da. ed. Madrid. Ed. Síntesis Sociológica S.A. , pág. 46.
- [39] Universidad Nacional de Córdoba UNC (2002). *Metodología de la investigación aplicada*.

Prof. Isabel Ortúzar. Pág. 7.

[40] Ibid. Pág. 8

[41] Universidad Nacional de Córdoba (UNC). Op.Cit. Pág. 7.

---

- . En la Primera Etapa se llevará a cabo un diagnóstico de la empresa, a través de datos e información documental (misión, visión, valores, historia y estructura organizativa) y del análisis de sus actividades en materia de Responsabilidad Social Empresarial.
- . En la Segunda Etapa se realizará un diagnóstico del público objetivo con el fin de recabar información sobre el grado de concientización en el cuidado y consumo del agua que posee el mismo, después de haber participado de las actividades realizadas por Aguas Cordobesas.

Tecnología puesta al servicio del Medio Ambiente

Cuidado del Medio Ambiente

Desarrollo del Reciclado de Insumos

Programa de difusión y concientización sobre la problemática del agua.

Desarrollo de estudios sobre el Medio Ambiente