



Contemos en el Palacio de las Aguas Corrientes
Programa Patrimonio Histórico

Aguas Argentinas
Dirección de Comunicación y Marketing

Adriana Lauro
Directora de Comunicación y marketing

Relaciones Públicas

Ana Castelli

Contenidos

Fernanda Villa

Comunicación Visual

Laura Ratto

Introducción

Aguas Argentinas es la empresa que tiene a su cargo la concesión de los servicios de agua potable y desagües cloacales de la ciudad de Buenos Aires y 17 partidos del conurbano bonaerense.

A diferencia de otras privatizaciones, la concesión garantiza, al Estado y a través de él a todos los ciudadanos, la devolución del patrimonio nacional y las mejoras realizadas una vez finalizado el contrato con la empresa.

Esta concesión es una de las más grandes del mundo, pues comprende un área de 1830 kilómetros cuadrados en una zona densamente poblada: allí viven diez millones de personas.

Cuando en mayo de 1993, el Estado le confió a Aguas Argentinas la gestión, por 30 años, de estos servicios esenciales, la empresa asumió un gran desafío. En ese momento, era imprescindible realizar una gran transformación que contemplara la expansión de los servicios y la rehabilitación de antiguas redes, que se encontraban al borde del colapso. Esto requirió de grandes inversiones, junto con la incorporación y actualización de tecnología y la optimización de la capacidad de organización.

Hoy, al cumplir 10 años de gestión, los objetivos fijados por la autoridad concedente han sido alcanzados e incluso, en algunos casos, superados. La empresa ha incorporado a 3 millones de personas a los servicios (50 % de ellas de bajos recursos) y realizó importantes mejoras operativas, que redundaron en una sustancial evolución en la calidad de la prestación.

De esta manera, Aguas Argentinas ha logrado realizar una gran transformación, contribuyendo con el cuidado de salud pública y la preservación del medio ambiente.

Conocer y valorar nuestro pasado

Aguas Argentinas tiene la firme convicción de que es tan relevante la actualización tecnológica permanente, que permite brindar cada día mejor servicio a más gente, como el desafío de rescatar y valorar el pasado, pues el conocimiento del proceso histórico de las obras de agua potable y saneamiento, nos permite hoy comprender el papel clave que cumplieron en la transformación urbana. Por eso, desde que se hizo cargo de la concesión, la empresa ha asumido un compromiso con la comunidad y su historia.

Para comprender mejor la propuesta de las novedosas visitas: *Contemos en el Palacio de las Aguas Corrientes*, que aquí presentaremos, nos parece importante introducir algunos conceptos sobre el Programa Patrimonio Histórico. Pues, las visitas han sido parte de este proyecto integral, que la compañía viene

desarrollando desde hace tiempo para proteger y dar a conocer las obras trascendentes que marcaron el desarrollo de Buenos Aires.

Programa Patrimonio Histórico

Bajo el cuidado de la compañía, se encuentra un valioso conjunto de construcciones y equipamientos que testimonian el origen y evolución de la higiene y la salubridad en nuestro país. Se trata de expresiones que forman parte, no sólo de la propia historia de O.S.N., sino del patrimonio cultural de la comunidad en su conjunto.

Consciente de la importancia que representan estos bienes y asumiendo la responsabilidad que implica su cuidado, Aguas Argentinas decidió crear los mecanismos necesarios para iniciar acciones tendientes a la identificación, valoración y preservación del patrimonio. De esta forma nace, en agosto de 1995, el Programa Patrimonio Histórico, surgido a partir de un convenio entre la empresa y el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

Una de las tareas más importantes del Programa, fue el montaje e inauguración - en octubre de 1996- del Museo del Patrimonio en el monumental Palacio de Aguas Corrientes de Avenida Córdoba, construido entre 1887 y 1894, con su espectacular arquitectura exterior y la no menos impactante estructura de hierro que guarda en su interior, los tanques que abastecieron con agua a la ciudad desde 1894 hasta 1915.

Además, el Museo ofrece la posibilidad de apreciar piezas originales de cerámica inglesa esmaltada, antiguos artefactos de variadas marcas y distintas procedencias, grifería nacional e importada, mobiliario de las antiguas dependencias de O.S.N. y uno de los archivos de planos históricos más importantes de la ciudad.



Evaluación

Además de las evaluaciones periódicas del Programa y de los informes que éste presenta de sus actividades a la *Dirección de Comunicación y Marketing de Aguas Argentinas*, esta última área es la que evalúa la calidad de los productos y acciones programadas, la solidez y consistencia de sus propuestas, y el grado de satisfacción e impacto que éstas han tenido en los segmentos a quienes van dirigidas.

Para esto se realizaron encuestas directas y relevamiento de los medios de comunicación. A través de estos estudios, se pueden obtener resultados estadísticos que no sólo dan cuenta de cómo evolucionó el proyecto sino que, también, contribuyen a planificar nuevas acciones.



Además, a nivel mundial, el interés en estas temáticas está creciendo de manera considerable lo que posibilita el acceso a materiales de suma utilidad y al conocimiento de otras experiencias ya probadas, que colaboran en el desarrollo de modernas estrategias.

Beneficios obtenidos

Las visitas han propiciado relaciones estrechas entre la Empresa, la Comunidad y el Estado. A partir del intercambio y de la convergencia de intereses, se generó un clima de colaboración, respeto y confianza que beneficia a todos los actores sociales.

La preservación y conocimiento de las obras monumentales que marcaron el desarrollo de nuestra historia nos acerca, nos enorgullece y consolida nuestra

identidad. Rescatar el pasado contribuye a crear lazos en el presente y fortalecer el sentimiento de pertenencia, favoreciendo el crecimiento y desarrollo de una comunidad integrada.

Cuando una sociedad reconoce y valora su pasado, se puede posicionar correctamente en su presente y vislumbrar un camino cierto para su porvenir.

Difusión

Para difundir las visitas *Contemos en el Palacio de las Aguas*, se colocaron afiches en los Centros de Atención al Cliente. Los mismos fueron expuestos en las carteleras internas de la empresa, pues se utilizaron para invitar al personal que, además, recibió la información vía mail.

Por otra parte, se distribuyó una carpeta de prensa y se invitó a periodistas a presenciar el espectáculo.

Resultados alcanzados por el programa:

Las visitas guiadas *Contemos en el Palacio de las Aguas* han sido reconocidas y valoradas por los organismos de preservación del patrimonio cultural, como uno de los emprendimientos pioneros llevados a cabo por el sector privado en la Argentina. Así, contó con el auspicio de la Comisión Nacional de Museos y de Monumentos y Lugares Históricos y de la Secretaría de Cultura del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Esto también se puede ver reflejado en la significativa repercusión que ha tenido al acercar al público un patrimonio de valores excepcionales y prácticamente desconocido (los Tanques del Gran Depósito del Palacio de Aguas). Esta actividad fue pensada en un principio para desarrollarse durante el mes de julio, en coincidencia con las vacaciones de invierno, pero debido a la buena acogida que tuvo en el público se decidió continuarla hasta el mes de noviembre.

El crecimiento del número de visitantes y el aumento de la demanda son una muestra de este renovado interés por conocer un patrimonio que Aguas Argentinas contribuye a revalorizar.

El Museo del Patrimonio que recibía un promedio de 50 personas por día, entre turistas extranjeros (30%), del interior (20%) y habitantes de la ciudad de Buenos Aires (50%), con el espectáculo de las visitas duplicó el número de asistentes.



Públicos

Contemos en el Palacio de las Aguas Corrientes estuvo dirigido a la comunidad en su conjunto y alcanzó públicos de lo más variados. Por el tipo de información brindada fue recomendado para niños mayores de 8 años.

A modo de ejemplo, podemos mencionar que pudieron disfrutar del espectáculo desde chicos, que se entretuvieron con las peculiaridades de las piezas expuestas, turistas que buscaban conocer alguna de las características más relevantes de Buenos Aires, pasando por vecinos curiosos, hasta investigadores y estudiosos interesados puntualmente en el aspecto de salubridad de estas obras históricas. También, recibió contingentes escolares de establecimientos primarios y secundarios, y estudiantes de carreras terciarias y universitarias. Y fue acogida con mucho entusiasmo por centros de jubilados.

Además, la empresa aprovechó esta ocasión para acercar e involucrar a sus empleados en las acciones que realiza en torno al cuidado del patrimonio.

Principios y estrategias

El principio orientador que guió la realización de Contemos en el Palacio de las Aguas Corrientes se encuentra relacionado con la teoría de la conservación de los bienes culturales y documentos internacionales emanados por organismos como UNESCO, el Comité Argentino del Consejo Internacional de Monumentos y Sitios Históricos (ICOMOS), y otros de esta índole. Básicamente, se trata del rescate y valoración del patrimonio histórico, y los significados que asume para la memoria e identidad de una comunidad su permanencia y transmisión a las generaciones futuras.

Dentro de las metas que la empresa se propuso alcanzar a través de esta acción se encuentran:

1. Dar a conocer e incentivar la valoración del patrimonio histórico cultural, mueble e inmueble.
2. Promover el conocimiento y difusión de la historia de las obras de higiene y salubridad, y de la influencia de éstas en las transformaciones urbanas, los cambios de modas, usos y costumbres.
3. Proyectar nuevos contenidos tendientes a lograr en el visitante una experiencia cultural enriquecedora.

- **Aspecto Pedagógico:**

El espectáculo brindó información en el contexto de la pieza teatral, y a través del constante diálogo de las contadoras, a las que el público debió ayudar a inventariar. Esto facilita que se recuerden con mayor exactitud los datos volcados en el transcurso del recorrido. Esta forma de participación es una de las nuevas metodologías utilizadas en educación para el mejor aprendizaje.

- **Aspecto Artístico:**

Llevar adelante la *Memoria y Balance* permitió a espectadores de distintas edades disfrutar de una obra teatral con las características de este tipo de espectáculo y su finalidad. El esparcimiento y la diversión fueron parte de esta propuesta, además de un aprendizaje diferente de la historia, realizado durante una visita guiada tan particular.

Desarrollo de la visita guiada

El espectáculo a modo de visita guiada relató el conflicto entre dos contadoras que tienen por tarea realizar la *“Memoria y Balance”* del Palacio de las Aguas. Las actrices, convertidas en Ana Lista de Gotta y Felicidad Enhagüas, disputaban si en ese *“inventario”* eran más importantes las cuentas o los cuentos.

La visita comenzaba con el ingreso del público a través de un código de barras. Los visitantes tuvieron una participación activa al colaborar con la tarea de las contadoras durante todo el trayecto. Esa fue la excusa para ir *“inventariando”* datos históricos, objetos concretos y diferentes espacios.

La disputa entre los personajes fue lo que permitió la teatralidad. Al final del recorrido, Ana Lista de Gotta y Felicidad Enhagüas acordaron que no importa si son cuentas o cuentos, lo importante es haber llegado al final y poder incluir todo en el Gran Libro del Patrimonio Histórico.

Ese final puso el acento en la inclusión de los presentes en la historia del espacio que acabaron de conocer, como forma de recuperar la memoria y la identidad de ese lugar que nos pertenece.

Las visitas tuvieron una duración de aproximadamente 45 minutos y se realizaron en grupos de no más de 50 personas.



Una nueva propuesta

Un viaje en el tiempo al corazón del Palacio de las Aguas

Una de las consignas del Programa Patrimonio Histórico es acrecentar el conocimiento y la valoración. Para lograr este objetivo, enriqueciendo y acrecentando el proyecto, Aguas Argentinas ha desarrollado una propuesta de VisitArte, entidad que realiza espectáculos culturales de distinta índole.

Además, de las tradicionales visitas guiadas que realiza el personal especializado del Museo, en julio de 2002, la empresa presentó una nueva forma de acercar nuestra historia a la comunidad: el espectáculo a modo de visita guiada: Contemos en el Palacio de las Aguas Corrientes.

La teatralización de un inventario sirvió como excusa para que los visitantes descubrieran una obra de ingeniería sanitaria única en el continente: el imponente Palacio de las Aguas Corrientes, ubicado en Av. Córdoba y Riobamba. Este edificio, cuyo interior fue un secreto, hasta hace poco tiempo, para la mayoría de los habitantes de Buenos Aires, es Monumento Histórico Nacional desde 1987.

El público pudo disfrutar un interesante relato, a través del diálogo de las actrices Andrea Juliá y Stella Matute, que sumó datos y anécdotas sobre este valioso testimonio de nuestro patrimonio industrial.

Además de difundir el origen y construcción de este emblemático monumento, esta experiencia cultural está destinada a difundir los aspectos de la historia cotidiana, exponiendo artefactos y materiales sanitarios utilizados antiguamente en todo el país.

Con esta idea, la empresa presentó en forma gratuita este espectáculo: un viaje a través del tiempo hacia el corazón del Palacio de las Aguas Corrientes.

El Programa Patrimonio Histórico, que ya lleva 7 años de ininterrumpida actividad, ha concretado un importante número de realizaciones, que merecieron diversos

reconocimientos de organismos oficiales ocupados en la conservación y preservación del patrimonio histórico de los argentinos, tales como la Secretaría de Cultura de la Nación, la Comisión Nacional de Museos, Monumentos y Lugares Históricos, la Dirección de Patrimonio Cultural del Gobierno Autónomo de la Ciudad de Buenos Aires, el Comité Argentino del Consejo Internacional de Monumentos y Sitios Históricos (ICOMOS), el Archivo General de la Nación, entidades intermedias, especialistas, profesionales y público en general. Además, cabe mencionar que este programa ha sido distinguido con la Mención Honorífica en la Categoría Participación Comunitaria del Premio Ciudadanía Empresaria 2000, que entrega la Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en la República Argentina, a aquellas empresas que realizan una contribución comunitaria estimulándolas a continuar con su labor. También, por el Programa Patrimonio Histórico, Aguas Argentinas fue reconocida con el Premio Eikon 2002 en la categoría Patrocinio o sponsoring cultural.