

## TRAS 4 AÑOS DE EXITOSA GESTIÓN: Sergio Fuentes deja Gerencia de Nueva Atacama para emprender nuevos desafíos en la empresa

**S**ergio Fuentes Farías es ingeniero civil de la Universidad de Santiago de Chile. Tiene un máster en contaminación ambiental de la Universidad Politécnica de Madrid. En este mes de junio del 2024, Sergio cumplió exactamente 3 años y 10 meses como gerente regional de Nueva Atacama.

Sin embargo, la vida le ha presentado nuevos desafíos profesionales, debiendo asumir un nuevo cargo de responsabilidad como gerente corporativo de desalación y reúso en Aguas Nuevas Sociedad Anónima en la Región Metropolitana. Dentro de su experiencia, destaca que entre noviembre del 2018 y enero del 2023 se desempeñó como gerente corporativo de servicio al cliente en Aguas Nuevas en la Región Metropolitana. Y antes, entre mayo del 2009 y enero del 2023, como gerente de Aguas del Altiplano.

### ¿Cómo se encuentra ante este nuevo escenario?.

La verdad que, con sensaciones encontradas, como tú mencionabas, después de casi 4 años saliendo de Nueva Atacama, un gran proyecto, un gran desafío que abordamos en su momento y hoy día con nuevos desafíos importantes, desafíos. Yo pertenezco al grupo Aguas Nuevas y la verdad es que estoy muy agradecido también del grupo por la confianza.

**Bueno partimos esta entrevista. Sergio, por cierto, felicitándote por este nuevo desafío que vas a asumir y sin lugar a duda es eso es un logro a toda tu trayectoria y exitosa carrera. Sin lugar a duda en la historia de la sanitaria de Ata-**

**cama. En los últimos años hay un antes y un después. ¿Sergio, cómo se logra revertir una imagen negativa heredada de Aguas Chañar sobre la calidad del vital elemento y los permanentes cortes del suministro que registraba particularmente Copiapó por las roturas de matriz y el sistema de redes con su vida útil casi cumplida.**

La verdad es que nosotros sabíamos, el grupo Aguas Nuevas lleva acá 5 años en que teníamos claro que era un gran desafío, había muchos temas que resolver y trabajar, había que hacer muchas inversiones, traer el conocimiento que ya tiene el grupo Aguas Nuevas. No hay que olvidar que a esa fecha tenía otras cuatro empresas sanitarias en el país y yo vengo de una de ellas.

La verdad es que había que implementar muchas mejoras y principalmente había que hacer inversión y fue parte de lo que nos dedicamos en una primera etapa, a hacer mucha inversión, a mejorar los sistemas de tratamiento de agua y uno de los grandes déficits que tenía la región era la calidad del agua potable y para nosotros fue prioridad

A principios del año 2021, con mucha satisfacción, puedo decir que ya teníamos resuelto el tema, ya la región cumplía con la norma chilena calidad de agua potable y eso fue producto de nuevas plantas de tratamiento, ampliaciones de las existentes. Aquí se utiliza la tecnología de osmosis inversa que es de las últimas disponibles para este tipo de tratamiento. Y la verdad es que nos tocó hacer muchas inversiones y también aplicar nuevos procedimientos de operación y eso nos permitió, como decía a principios de 2021, ya contar



**En entrevista con Diario Chañarillo, recorrió los hitos más importantes de una gestión transformadora.**

con un agua que cumplía con la norma chilena de calidad.

El resto de los temas lo hemos venido trabajando también con muchos esfuerzos, tanto técnicos como económicos. El tema de los cortes era algo también bien crítico aquí en la región. Y hoy día también con mucha satisfacción puedo decir que a la fecha hemos reducido del orden del 80% los cortes respecto a los que había en antes. Entonces, la verdad es que hay varios indicadores técnicos que hoy día te pueden mostrar una mejora importante en lo que era esta empresa sanitaria de la región hace cinco años atrás, con lo que tenemos hoy, así que desde su punto de vista muy satisfecho con lo realizado y siempre poniendo al frente lo que es lo más importante para nosotros, que es mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y nosotros sabemos que somos una empresa muy relevante para lograrlo.

**Sergio me imagino de ser un profundo orgullo a que Nueva Atacama cuente con la mejor agua de toda su historia.**

Así es, efectivamente, yo te decía que a principios del 2021 incorporamos más tratamiento de agua con más plantas de osmosis inversa y a fines del año 2021 también se incorpora la planta desaladora de agua de mar de Caldera, lo cual también viene a mejorar la calidad de agua y asegurar el suministro, incluso en los peores periodos de escasez hídrica.

Esta región hoy día cuenta con una instalación, una desaladora de agua de mar que nos transforma en una de las primeras regiones en Chile en tener esta seguridad hídrica, ya que todos sabemos que estamos ante un cambio climático, con unos periodos de escasez bastante complejos, pero hoy nos miran con mucha sana envidia desde muchas



Fecha: 21-06-2024  
 Medio: Diario Chañarillo  
 Supl.: Diario Chañarillo  
 Tipo: Noticia general  
 Título: **TRAS 4 AÑOS DE EXITOSA GESTIÓN: Sergio Fuentes deja Gerencia de Nueva Atacama para emprender nuevos desafíos en la empresa**

Pág.: 9  
 Cm2: 501,1  
 VPE: \$ 400.845

Tiraje: 2.800  
 Lectoría: 8.400  
 Favorabilidad:  No Definida

regiones porque nosotros, desde un punto de vista tenemos resuelto el problema. Hay un respaldo importante de una fuente de agua que es inagotable, que es el mar y que la verdad permite mirar con tranquilidad el futuro.

**La nación y particularmente la región, vivió momentos muy difíciles con la pandemia del COVID-19. Y ahí dentro de su gestión, Sergio tuvo la difícil misión de dar continuidad y garantizar el servicio de agua potable para la población. ¿Cuáles fueron los desafíos y decisiones que se tomaron como compañía para seguir entregando un buen servicio?**

La verdad que fue un periodo complejo, yo creo que nadie quedó ajeno a lo que significó el periodo de la pandemia. Nuestra principal preocupación en ese momento era cuidar la salud de nuestros clientes y de nuestros trabajadores. Fueron múltiples pero múltiples las medidas de prevención que tomamos, había algo también muy importante que era mantener la continuidad del servicio. En ese momento había problemas de logística, había falta de insumos, había ciertas restricciones a los viajes. La verdad que haciendo un balance respecto a lo que pasó en esa época, creo que todas las políticas que instauramos en su momento fueron muy exitosas porque se lograron todos los objetivos. La verdad que tuvimos una tasa muy baja de enfermos en la empresa y adicionalmente, cumplimos con el objetivo de mantener la continuidad del servicio, entendiendo que el agua era un insumo vital para evitar la propagación del virus.

**El trabajo mancomunado con el sector público también ha sido un eje importante para Nuevas Atacama y especialmente en lo que se relaciona con el desarrollo. Se han logrado grandes avances en la construcción de viviendas, por ejemplo, en la región y el trabajo con el Gobierno regional y el Minvu ha sido fundamental. ¿Qué aspectos puede destacar de este trabajo?**

Sí, nosotros cuando llegamos nos planteamos un objetivo y la verdad es que nosotros siempre buscamos ser la solución y no el problema. Y aquí había una falta de confianza ante la empresa sanitaria. Había mucho que hacer, generar esa confianza, generar el entendimiento, la comunicación con las autoridades y ofrecer lo que nosotros podemos hacer, tenemos muchas capacidades al interior de la compañía, tenemos la capacidad de hacer proyectos.

Normalmente las regiones tienen un problema, tienen muchas ideas, pero tienen pocos proyectos. Materializar las ideas en proyectos para después ejecutarlos es muy complejo y nosotros lo que hemos hecho durante este tiempo en alianza con muchas autoridades, es poder desarrollar proyectos para que se puedan ir ejecutando.

En el caso, por ejemplo, del Minvu y del Serviu, tenemos una política de relacionamiento, un trabajo conjunto que la verdad es un ejemplo. Nos hemos destacado también a nivel nacional respecto a la forma en que estamos trabajando y que ha permitido que hoy no haya habido ningún momento en la historia de esta

**obtenerlo. También Empresas Sostenibles por la Cámara Chilena de la Construcción en el rubro de la construcción a nivel nacional, reconocimiento también de la Superintendencia de servicios sanitarios y praxis en las encuestas, mejoramiento continuo en percepción. ¿cómo se reciben esos premios?**



La verdad, en primer lugar, muy orgulloso del trabajo que se ha desarrollado otros cuatro años, pero claramente es el trabajo de un equipo. Yo siempre tengo que agradecer a todo el equipo de Nueva Atacama, a todos los trabajadores que han permitido obtener este

son los premios de la Cámara Chilena de la Construcción, que tiene miles de socios en Chile y la verdad es que nosotros como empresa regional recibimos el año pasado el premio a la empresa más sostenible de Chile, que tiene que ver con varias dimensiones, medio ambiente, con la comunidad, con la gobernanza, con los mismos trabajadores. Entonces la verdad es que todos esos reconocimientos, los agradecemos, también es una responsabilidad porque tenemos que seguir trabajando para seguir mejorando, pero yo destaco entre todos los reconocimientos que hemos obtenido, los resultados que hemos obtenidos en las encuestas.

El tema de la percepción de los clientes respecto a la empresa que les presta el servicio y en Chile eso se mide a través de encuestas en la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que el organismo que nos regula y nos fiscaliza, tiene una encuesta que hace todos los años y la verdad es que lo que este año destacó el Superintendente de Servicios Sanitarios era el crecimiento permanente y la mejora continua que tiene Nueva Atacama en las encuestas. Todos los años aparece entre las empresas que más suben y cuando nosotros llegamos, la verdad es que estaba última empresa del ranking.

Finalmente, agradecer a los clientes que se están dando cuenta del cambio, pero también es una tremenda responsabilidad porque tenemos que seguir mejorando la Atención al Cliente. Tenemos que seguir haciendo más inversiones y tenemos un tremendo compromiso, que va más allá de la persona, yo quiero dar total tranquilidad respecto a que la persona que me va a suceder en el cargo va a tener los mismos lineamientos. Va a seguir comprometido con la región y vamos a seguir haciendo inversiones y buscando lo que decía al principio, la mejor calidad de vida para los clientes.



región en que haya habido más factibilidades de servicio para nuevas viviendas. Es así como en localidades como Diego Almagro, hubo un periodo de 15 ó 20 años donde no se construyó ni una casa nueva. Por ejemplo, acá en Copiapó, en Caldera, en el sur, también lo mismo. Y la verdad es que eso es fruto de este trabajo en conjunto, de la disponibilidad de Nueva Atacama, de seguir queriendo colaborar con el desarrollo de la región.

Hoy muchos de los hitos que podemos ver relacionado a la construcción de nuevas viviendas sociales, el programa de emergencia habitacional que está desarrollando el Serviu con el Minvu también es posible, en parte, a que Nueva Atacama estuvo disponible a trabajar por el desarrollo de la región.

**Esa exitosa gestión que se ha desarrollado a lo largo de estos casi 4 años que ha estado al mando de la sanitaria, no es una cosa al azar y tampoco una casualidad y por lo mismo, la sanitaria ha recibido importantes reconocimientos los últimos años, por ejemplo, la planta desaladora el año 2022 recibió una un reconocimiento internacional. El sello Pro Nueva Atacama es la primera empresa de la región en**

avance en estos 5 años.

Todos estos reconocimientos que tú mencionas hay algunos muy importantes, por ejemplo, el que hoy día nos sentimos orgullosos por tener una planta de primer nivel en el mundo, como es la planta de Caldera, de osmosis inversa desalando agua de mar, es un premio que el año 2022 se nos entrega como el mejor proyecto del mundo y a ese nivel, es un tremendo reconocimiento.

Tenemos otros reconocimientos relacionados con la sostenibilidad, que

