

## ENTREVISTA AL NUEVO GERENTE REGIONAL DE NUEVA ATACAMA, MARCELO BASAURE UGARTE: "NUEVA ATACAMA HA LOGRADO MEJORAS INCREÍBLES EN SÓLO CINCO AÑOS Y NO VAMOS A PARAR. LOS CLIENTES ESTÁN EN EL CENTRO DE NUESTRA GESTIÓN"

**P**ara continuar consolidando el exitoso modelo que ha llevado a la empresa Nueva Atacama a mejorar todos sus indicadores de gestión y por consecuencia, la percepción de sus clientes, la sanitaria definió a Marcelo Basaure Ugarte como nuevo Gerente Regional.

El ingeniero civil en obras civiles de la Universidad de Santiago de Chile, fue Gerente de Infraestructura en Aguas del Altiplano, empresa filial del grupo Aguas Nuevas al que también pertenece Nueva Atacama.

Además, fue Gerente Zonal de Arica, también Jefe del Departamento de Proyectos y tuvo a cargo la subgerencia de Obras Especiales.

Con más de 20 años de carrera profesional, liderando proyectos y soluciones para emergencias a gran escala, y una contrastada experiencia en la construcción de infraestructura sanitaria, Basaure llega desde Iquique para liderar a la empresa de servicios sanitarios de la Región de Atacama.



### ¿Cómo enfrenta este nuevo desafío como Gerente Regional de Nueva Atacama?

Es un desafío importante, y lo tomo con total compromiso. Tenemos que dar continuidad al excelente trabajo realizado en la región y seguir mejorando el servicio hacia nuestros clientes. Tuvimos liderazgos que han hecho una gran labor, que, de la mano de un modelo de gestión eficiente y robusto, como el de Aguas Nuevas, lograron hitos relevantes para la región. Sin embargo, nuestro espíritu de mejora continua nos impulsa a seguir buscando mecanismos que permitan continuar en esa línea, en beneficio de la calidad de vida de los habitantes de todas las localidades en donde estamos presentes.

Para lograr todo esto, nuestro equipo de colaboradores es fundamental, porque asimilamos un nuevo modelo de gestión con Aguas Nuevas, y han demostrado un compromiso a toda prueba. Sin ellos, ninguno de los logros obtenidos, habrían sido posibles.

Nuestro equipo tiene una identidad importante. Somos una empresa de la región, así nos sentimos, porque buena parte de los colaboradores son de Atacama, otros llegamos a aportar nuestra experiencia, y en definitiva nos relacionamos acá,

nuestras familias viven aquí, percibimos el mismo servicio sanitario, tomamos el agua de la llave, y sinceramente queremos lo mejor para nuestros seres queridos y todos nuestros clientes.

### Nueva Atacama está presente en prácticamente en toda la región, continuamente vemos obras en distintas partes de Copiapó, pero ¿qué nivel de presencia tiene la empresa en otras comunas?

Efectivamente, estamos desarrollando un programa significativo de renovación de redes en Copiapó, optimizando nuestra atención a los clientes y trabajando de la mano con las comunidades, pero además atendemos a otras 9 localidades en la región: Chañaral, El Salado, Diego de Almagro, Inca de Oro, Caldera, Freirina, Huasco, Vallenar y Tierra Amarilla, y tenemos un trabajo cercano junto a las personas de cada una de ellas, con un foco especial en llegar a las comunas alejadas de la capital regional. Queremos dar visibilidad a esa labor que realizamos en cada comuna.

Por ejemplo, el año recién pasado, en Vallenar es donde renovamos más metros de colectores de aguas servidas respecto al resto de la región, fue

priorizado dentro de nuestro plan de renovación de infraestructura con 1.233 metros lineales, siendo un 91% mediante tecnología no invasiva.

Junto al Gobierno Regional y MINVU estamos colaborando directamente en el Plan de Emergencia Habitacional a nivel regional, acelerando el avance de todos los proyectos, entre los que se destacan 3 iniciativas emblemáticas localizadas en las comunas de Diego de Almagro, Tierra Amarilla y Huasco, que vienen a constituir los primeros proyectos de viviendas sociales después de casi 15 años en esos territorios.

### Sobre esto último, entiendo que tienen un convenio con el Gobierno Regional y un trabajo importante con Minvu y Serviu. ¿En qué consiste esta alianza?

Como empresa hemos marcado un rumbo, y está en entregar un mejor servicio a los clientes. Ese es el principal énfasis, y para lograrlo es fundamental trabajar en conjunto con las autoridades locales y las comunidades, queremos ser parte de la solución a distintos problemas que pueden afectar a las localidades que atendemos.

Actualmente estamos trabajando bajo el amparo de un convenio con el Gobierno Regional de Atacama y nos hemos convertido en asesores técnicos para hacer más eficientes los avances de proyectos sanitarios en zonas urbanas y rurales de la región. Se trata de una alianza virtuosa que nos permite aportar nuestra visión como expertos en el diseño y construcción de infraestructura sanitaria. Somos participantes activos en este Plan de Emergencia Habitacional que desarrolla Minvu junto al Gobierno Regional, y estamos contentos de aportar, porque son muchas las familias que esperan contar con una vivienda de calidad y en el menor tiempo posible.

### También están teniendo una importante labor en el ámbito de vinculación con la comunidad, precisamente en las localidades...

Exactamente, no sólo estamos haciendo cosas importantes en el desarrollo de redes o de infraestructura, sino que también vamos a seguir mejorando nuestra vinculación con nuestro entorno,

que es sumamente relevante, porque la operación la realizamos en sintonía con las personas. Hemos focalizado nuestros esfuerzos para entregar una atención preferencial a los dirigentes vecinales de cada sector, de cada localidad.

Además, estamos participando en otras instancias con la comunidad. Hace poco realizamos un torneo de futbolito con instituciones públicas de Diego de Almagro, tuvimos un operativo en terreno allá también, en Caldera fuimos parte de un operativo de limpieza. También logramos un acuerdo importante con Club Deportes Vallenar para reforzar nuestro apoyo a las actividades que fomenten la vida saludable en la provincia de Huasco. Hemos fortalecido nuestra presencia comunitaria, realizando actividades con las organizaciones sociales de las localidades, y muestra de aquello fue el notable aumento de postulaciones a nuestro Fondo Concursable este año, con una adjudicación mayoritaria en la Provincia de Huasco y Provincia de Chañaral y que pronto daremos a conocer en detalle. Es decir, estamos realizando esfuerzos importantes para descentralizar y estar cerca de las personas

#### ¿Qué cosas marcan el camino de su gestión que está comenzando?

Hay que destacar que, en sólo cinco años, Nueva Atacama ha logrado cosas increíbles, lo que otras sanitarias han demorado bastantes años más, así que no vamos a parar. Los clientes están en el centro de nuestra región y nuestro compromiso es seguir mejorando. Eso marca este camino que comienzo aquí, pero en el que hay avances importantes que vamos a reforzar con fuerza.

A la fecha, se han invertido más de 60 millones de dólares en mejorar la infraestructura sanitaria de la región, esto involucra construcción o ampliación de las plantas de osmosis inversa, como Placilla Sierralta, Cancha Rayada y Nantoco; nueva infraestructura para regulación y respaldo, como el estanque Aeropuerto de Vallenar y Piedra Colgada, la implementación de planes consistentes de renovación de redes de agua potable (25 kilómetros) y aguas servidas (20 kilómetros), entre otros proyectos. Esto junto con la puesta en marcha de nuestra operación de la planta desalinizadora de

Caldera que nos permite dar certeza hídrica y un respaldo a nivel de producción único en el país

Este tipo de progresos nos ha permitido entregar un servicio de calidad a los habitantes de la región, logrando poner en normativa la calidad de agua potable, hubo una reducción importante de los cortes no programados en un 80%; y, además, Nueva Atacama se ha posicionado como un actor relevante, aportando su experiencia para habilitar proyectos habitacionales en coordinación con las autoridades y servicios públicos de la región, lo que en definitiva es contribuir al desarrollo de la región.

#### ¿Cuál es el compromiso del nuevo gerente regional con Atacama?

Mi compromiso y el de todo nuestro equipo es consolidar el buen trabajo que se ha realizado. Tenemos logros importantes, pero debemos buscar siempre puntos de mejora, especialmente conectar con nuestros clientes y que puedan percibir el servicio de calidad que están recibiendo, y fundamentalmente estar a la altura de sus expectativas.

Para lograrlo, estamos haciendo campañas importantes para que las personas puedan dejar atrás el historial que había sobre el agua potable que recibían, y sepan del agua de excelente calidad que Nueva Atacama entrega para la población, que hoy es muy superior a lo que había antes de nuestra llegada como empresa.

Nos hemos puesto a tono con el mundo digital, y por eso vamos a reforzar la atención por canales remotos a nuestros clientes. Tenemos una plataforma digital a través de Mizu, nuestra asistente virtual, para que por redes sociales y nuestra web, puedan acceder a distintos servicios comerciales desde la comodidad de sus hogares.

Seguimos con un plan robusto de inversiones y este año estamos ejecutando obras de renovación de redes, implementación de tecnología y ampliación de nuestros recintos por más de 18 millones de dólares. Todo esto para buscar seguir

mejorando nuestro servicio a todos los clientes de las localidades que atendemos en Atacama.

