

Manual de Relacionamento Comunitario

FOMENTANDO RELACIONES SOSTENIBLES

LUEGO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE PLANES PILOTOS DURANTE ALGUNOS AÑOS, EN MARZO LA CChC LANZÓ UN DOCUMENTO QUE ENTREGA ORIENTACIONES Y HERRAMIENTAS PARA QUE LAS EMPRESAS DE LA CONSTRUCCIÓN SE VINCULEN DE MEJOR MANERA CON LAS COMUNIDADES DONDE REALICEN OBRAS, CON EL FIN DE CONOCER MÁS EL CONTEXTO Y ANTICIPAR POSIBLES CONTROVERSIAS.

Por Jorge Velasco C. *Fotos gentileza CChC Valparaíso.*

Durante los últimos años, la construcción de obras residenciales, de infraestructura pública y privada ha tenido que buscar nuevas formas de vincularse con las comunidades. La resignación que implicaba para los vecinos el ver cómo llegaban grúas y maquinarias de distinto tipo, en muchas ocasiones ha dado paso a un malestar o, incluso, a la realización de acciones judiciales por parte de la población que han dificultado este tipo de inversiones.

“En el actual escenario no basta con tener un buen proyecto. Las transformaciones sociales y demográficas requieren que, como industria, nos adaptemos y avancemos por el camino del desarrollo empresarial sostenible”, dijo Marisol Cortez, presidenta de la CChC Valparaíso, durante el evento de lanzamiento del Manual de Relacionamento Comunitario CChC en la obra Alto Jardín de Constructora Alborada en Viña del Mar.

Consciente de esta realidad, a partir de 2017 la CChC Valparaíso se abocó a confeccionar una guía o herramienta que les permitiera a sus socios generar una relación temprana, constante y transparente con la comunidad cercana a sus obras. “Conocer a los vecinos y que ellos nos conozcan, construyendo vínculos de confianza a través de la comunicación y el diálogo, nos ha per-

mitido y permitirá a quienes gestionen sus relaciones con la comunidad, desde mitigar impactos anticipadamente, hasta responder a las expectativas que la sociedad tiene de nosotros”, comentó Cortez en el evento.

Posteriormente, a partir de 2019, se implementó una primera versión para inmobiliarias y constructoras en planes pilotos de obras residenciales en Valparaíso, Santiago y Concepción. Tras algunos ajustes, este nuevo Manual de Relacionamento Comunitario fue lanzado a comienzos de marzo de 2022. Se trata, en síntesis, de un instrumento que dispone de herramientas y guías para la planificación temprana, la gestión e implementación de instancias de vinculación entre los proyectos, principalmente de viviendas, y la comunidad involucrada.

“Las empresas constructoras e inmobiliarias tenemos que hacernos cargo de las externalidades negativas que generamos en el entorno cercano a nuestras obras. Y para eso es indispensable una buena comunicación con las comunidades aledañas”, sostuvo en la ocasión Alejandro Vidal, socio de Constructora Alborada, empresa que ejecutó uno de los planes piloto de la guía.

Este manual forma parte del pilar de Comunidad, uno de los siete del COMPROMISO PRO que la CChC ha establecido para

que el sector de la construcción sea más sostenible, impulsando el bienestar de trabajadores y proveedores, la calidad de vida de las comunidades, la satisfacción de los clientes y el cuidado del medio ambiente.

DIRECTRICES BÁSICAS

El Manual de Relacionamento Comunitario ofrece lineamientos y herramientas que fomentan el desarrollo de proyectos para que estén en mayor sintonía con su entorno. Busca, en definitiva, ayudar a las empresas constructoras y/o inmobiliarias a facilitar el proceso de diálogo y la participación temprana con las comunidades, facilitando la comprensión del lugar, sus actores y posibles controversias que puedan surgir durante la construcción de una obra.

Este documento entrega orientaciones según los momentos de la construcción, marcando diferencias para cada uno en la relación con los vecinos y la comunidad en general. En este sentido, identifica cinco instancias específicas en las que el proyecto debe vincularse de manera proactiva con la comunidad o con actores relevantes: diseño del proyecto (informar cómo será la obra); obtención del permiso de construcción (comunicar los permisos obtenidos), inicio de la construcción (decir cuándo comenzará,



El Manual de Relacionamento Comunitario CChC fue lanzado en marzo en la obra Alto Jardín de Constructora Alborada en Viña del Mar.



Marisol Cortez, presidenta de la CChC Valparaíso.



Alejandro Vidal, socio de Constructora Alborada.

“LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS E INMOBILIARIAS tenemos que hacernos cargo de las externalidades negativas que generamos en el entorno cercano a nuestras obras. Y para eso es indispensable una buena comunicación con las comunidades aledañas”, sostiene Alejandro Vidal, socio de Constructora Alborada, empresa que ejecutó un plan piloto de la guía.

previo a la instalación de faenas); proceso de construcción (ejecutar y monitorear medidas de mitigación); término de la construcción (decir cuándo será).

Además, da directrices sobre los pasos básicos para fomentar la relación con la comunidad, como la de conformar un equipo de gestión comunitaria que gestione los canales de comunicación y las actividades de relacionamiento, supervise el cumplimiento de medidas y compromisos adoptados por el proyecto y que represente al proyecto ante la comunidad u otros actores de interés.

También plantea tres grandes etapas de trabajo: hacer un análisis del contexto inicial con el registro y análisis de actores y de medidas preventivas (Etapa 1); la elaboración de un plan de relacionamiento (Etapa 2); y la gestión y seguimiento de su implementación (Etapa 3). Durante este último se dispone de herramientas para llevar a la práctica la relación con la comunidad en base al desarrollo del proceso de la obra.

“Creemos firmemente que este Manual permitirá enfrentar desafíos como mejorar la relación con la comunidad, evitar futuros con-

flictos y mantener un canal de comunicación directo y permanente con los vecinos”, dijo la presidenta de la CChC Valparaíso. En tanto, Alejandro Vidal invitó a las empresas a utilizar este manual y a adoptar acciones concretas para mejorar su relación con la comunidad “y a sus directivos, a enfrentar este desafío importante para la sostenibilidad de nuestra industria, asumiendo sus responsabilidades y liderazgos. De igual manera, solicitamos a la comunidad y a las autoridades respaldar estas acciones, reconociendo este esfuerzo de los privados socialmente responsables”.