



Trabajo de relacionamiento comunitario desarrollado por el proyecto Mall Plaza Egaña

Descripción

El proyecto Mall Plaza Egaña considera una comunicación permanente con la comunidad de La Reina cercana a la zona donde se inserta. Este modelo de comunicación se basa en un diálogo constante, fluido y directo con los vecinos y una continua entrega de información de cada paso que implica la construcción del centro comercial.

A través de entrega de material informativo, desarrollo de mesas de trabajo y el funcionamiento estable de una oficina de informaciones, habilitada junto a la obra en ejecución, se ha podido construir desde el año 2011 una relación cercana y de confianza con los comerciantes y vecinos de calle Larraín, Hannover y Güemes.

El plan de trabajo está a cargo de un Coordinador Ejecutivo que, además de atender en la mencionada oficina, realiza visitas a terreno y participa en reuniones de organizaciones e instituciones locales principalmente de la comuna de La Reina.

Mediante estas acciones el proyecto acoge los requerimientos de los vecinos y permite una mejor resolución de aquellos eventuales problemas asociados a sus externalidades.

I. Oficina de Informaciones de Mall Plaza Egaña

Como parte de los compromisos con las autoridades y vecinos, el proyecto considera una Oficina de Informaciones para facilitar la comunicación permanente con la comunidad. Esta dependencia se encuentra a cargo del Coordinador Ejecutivo del proyecto y funciona de manera permanente desde el segundo semestre de 2011.

Hasta mayo de 2012 la oficina estuvo en Av. Ossa 123 siendo luego establecida en Av. Larraín 5940, con la finalidad de mantener un acceso expedito para vecinos y transeúntes, contando además con señalética y gráfica identificatoria.

La oficina de informaciones considera un espacio estable de atención para los vecinos y con horarios conocidos por ellos: lunes, martes y miércoles de 9 a 11 horas, y los martes y jueves entre 16 y 18 horas.

La atención presencial o telefónica de los vecinos es registrada e informada en reportes semanales realizados por el coordinador que se envían y comparten con diversas áreas internas de la empresa Mall Plaza, lo que permite el seguimiento y trazabilidad de reclamos y solicitudes planteadas por los vecinos, de quienes se registra nombre, número telefónico y dirección física o electrónica. Además dichos informes son revisados por los ejecutivos de Mall Plaza y los casos



más relevantes se trabajan en una reunión de coordinación realizada quincenalmente en las oficinas de Mall Plaza. (Ver anexo reporte comunitario semanal).

Además del horario de atención, la oficina cuenta con una exposición del proyecto a través de paneles informativos, y con un stock de folletos y otras piezas gráficas informativas que cuentan características comerciales y sustentables del mall como también trabajos y obras viales por ejecutar.

En la oficina de informaciones se realizan reuniones con personas, grupos y organizaciones de la comunidad, entre las cuales se destaca el contacto periódico con las juntas de vecinos del sector y los vecinos aledaños del sector. Parte de la oficina está disponible para ser utilizado por la comunidad del Edificio Inglaterra en actividades propias de la organización de copropietarios.

Además del contacto en terreno y oficina de informaciones, la comunidad del edificio Inglaterra dispone de una línea directa para la atención de emergencias que puedan afectar a este edificio y sus residentes. Se trata de un contacto telefónico permanente que permite informar y actuar en caso de emergencias o externalidades fuera de los horarios habituales de trabajo.

II. Mesas de trabajo realizadas entre el proyecto Mall Plaza Egaña y la comunidad

Durante 2011 se establecieron tres instancias de trabajo a través de reuniones periódicas con organizaciones y grupos de vecinos, con la finalidad de: acoger sus requerimientos, actualizar información del desarrollo del proyecto y elaborar acuerdos y compromisos a través de un proceso de acercamiento y comunicación continua.

1.- Mesa de trabajo con la comunidad del edificio Inglaterra: La directiva de la comunidad se reúne periódicamente con ejecutivos de Mall Plaza, la constructora Sigro y la Inspección Técnica para abordar temas propios del desarrollo de las obras del proyecto y sus externalidades, además de la evaluación del estado de avance de los acuerdos y compromisos establecidos. A enero 2013 se han realizado 18 reuniones, de las cuales existen actas visadas por sus participantes. En julio de 2012 se elaboró una síntesis de los acuerdos, compromisos y aportes que el proyecto ha establecido en esta mesa de trabajo y que se informó en forma personalizada para cada uno de los residentes de la comunidad. (Ver anexo de actas e informativos).

Entre los acuerdos y compromisos más relevantes establecidos con la comunidad Inglaterra se cuenta la instalación de ventanas termopanel en 65 departamentos; la instalación de sistema electrónico de vigilancia perimetral, la contratación de un ingeniero civil externo a Mall Plaza encargado de evaluar periódicamente el eventual impacto de la obra en los departamentos del edificio y la pintura de la fachada del inmueble, entre otros compromisos y acuerdos que figuran en las actas que se anexan para su consideración.

2.- Mesa de trabajo con el comité de seguridad vecinal de calle Joaquín Godoy: Las reuniones y conversaciones sostenidas en 2011 permitieron conocer la necesidad de los vecinos de contar con mejores condiciones de seguridad en el barrio colindante a Mall Plaza Egaña. Con esta finalidad el proyecto aporta desde entonces un servicio de vigilancia móvil que durante su funcionamiento ha sido positivamente evaluado por la comunidad por su función disuasiva y de apoyo al trabajo de seguridad municipal y policial en el sector.

3.- Mesa de trabajo con los comerciantes de Av. Larraín Sur: con reuniones quincenales y convocadas desde el gabinete de alcaldía de La Reina, esta mesa facilitó la información clara y oportuna con los comerciantes de la primera cuadra de esta avenida. El principal acuerdo con este grupo de comerciantes considera el aporte de 30 estacionamientos dentro del mall en condiciones similares a las de los arrendatarios del centro comercial. Además de este acuerdo, la mesa con los comerciantes de Larraín mantiene atención al cumplimiento de las medidas de mitigación en el entorno de la obra, canalizando el interés por la revitalización de este sector comercial en que se inserta el proyecto Mall Plaza Egaña.

Las mesas de trabajo han constituido un canal de comunicación abierto durante las distintas etapas de desarrollo del proyecto, de tal manera que cada vez que ha existido un trabajo que afecta a los vecinos, éste se ha informado a través de dichas mesas. Además la información va apoyada de la distribución de material informativo, tales como dípticos o cartas para los vecinos y asociados a las organizaciones.

Como parte de esta comunicación, desde un principio se ha considerado la participación y vinculación con la Municipalidad de la Reina de manera que la autoridad esté informada de lo que se realiza y se reciben de parte de ella sugerencias y aspecto que deben ser atendidos.

III. Vinculación con las organizaciones sociales territoriales de la comuna

El plan de trabajo con la comunidad reconoce la importancia de las organizaciones territoriales de la comunidad manteniendo comunicación periódica con las juntas de vecinos de la comuna de La Reina. Por ello, se mantiene una agenda de reuniones y conversaciones con los dirigentes sociales tanto para compartir el desarrollo de este proyecto como para conocer las iniciativas propias de las juntas de vecinos y las posibles acciones en común.

En este sentido es importante destacar la propuesta de la unidad vecinal N°6, en la que se encuentra inserto Mall Plaza Egaña, para contribuir al mejoramiento de la plaza Bombero Soto con la instalación de máquinas de ejercicios. Dicho aporte ya se encuentra ejecutado y busca revitalizar el uso de un espacio comunitario.



Tanto en las mesas de trabajo como en las reuniones con vecinos y dirigentes se considera la participación directa de profesionales de Mall Plaza, que acogen y responden en forma transparente los requerimientos de información sobre el proyecto.

IV. Registros de información de actividades con la comunidad:

- A) Registros de atención en oficina de informaciones, página web, atención telefónica y en visitas en terreno a través de informes semanales internos. (Se anexa modelo y ejemplo).
- B) Informativos: cartas y folletos de distribución directa para los vecinos que pueden verse afectados por faenas puntuales y que incluyen descripción de faenas, medidas de prevención y contacto con la coordinación del proyecto para detalle o atención de problemas. (Se anexan ejemplos).
- C) Actas de reuniones de Mesa de trabajo con la comunidad Inglaterra: disponibles para la comunidad y refrendadas por las empresas y la organización vecinal. (Se anexa archivo de actas).
- D) Material informativo del proyecto: folletos, paneles y volantes con información e imágenes del proyecto. (Se adjuntan los utilizados en la información a la comunidad).