

# Manual de Relacionamento con la Comunidad LatAm Logistic Properties

## Objetivo General

1. Establecer una relación estratégica sostenible con las comunidades aledañas a los parques logísticos de LatAm de conformidad con la Estrategia de Responsabilidad Social de la empresa que permita a la empresa y a la comunidad cumplir objetivos y metas comunes sostenibles.

## Objetivos específicos

2. Contribuir con el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que LLP tiene relación, por medio de la creación de capacidades en los habitantes de acuerdo con los pilares estratégicos que guían la Estrategia de Responsabilidad Social de la empresa.
3. Gestionar los impactos negativos reales y potenciales que LLP tiene en las comunidades según los estudios de debida diligencia con el fin de evitarlos y mitigarlos.
4. Potenciar los impactos positivos que LLP tiene en las comunidades con el desarrollo de proyectos y actividades que impacten dentro de los pilares estratégicos ya definidos dentro de la Estrategia de Responsabilidad Social de la empresa.

## Principios Orientadores del Manual

1. **Inclusión:** Para LLP es importante tomar en consideración las opiniones de todas nuestras partes interesadas en la comunidad de influencia, esto se logra reconociendo el derecho que tienen estas a ser escuchadas.
2. **Materialidad:** Trabajar en los asuntos que resulten materiales tanto para LLP como para la comunidad en el área de sostenibilidad.
3. **Derechos Humanos:** Las personas son consideradas agentes principales de su propio desarrollo, por lo cual LLP mantendrá una actitud anuente al diálogo y a la escucha hacia la comunidad de influencia sobre sus aspiraciones, preocupaciones y expectativas hacia la empresa, así como sus propios intereses y necesidades, sin crear falsas expectativas a través de la transparencia y la comunicación constante.
4. **Resiliencia:** La capacidad de adaptación, incorporación de los cambios en el entorno y la evolución a partir de este caracterizan el actuar de LLP
5. **Aprendizaje, Preparación & Mejora Constante:** Este es un valor de LLP, en el que tenemos un proceso de aprendizaje y mejora constante.
6. **Ejecución:** Un Plan de Relacionamento con la comunidad de influencia no sólo debe generarse, sino que deben de llevarse a la acción.

## Partes interesadas

### A. Debida Diligencia

La identificación de los impactos negativos de LLP a nivel regional se hizo mediante el proceso de materialidad realizado para la creación de la Estrategia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad de la empresa.

Los temas materiales identificados según su dimensión son los siguientes:

1. Dimensión Ambiental: Gestión de residuos sólidos, Contaminantes atmosféricos, Gestión de la energía, Gestión del agua y agua residual, Adaptación al cambio climático, Materiales eficientes, Gestión de la biodiversidad, Impacto al ambiente del transporte, Emisiones al aire, Ruido, Certificaciones de construcción sostenible, Uso de energías limpias,
2. Dimensión Económica: Debida diligencia, Gobierno corporativo, Gestión de riesgo y crisis, Gestión de la cadena de suministro, Comportamiento ético, Empleo local, Gestión de servicio al cliente.
3. Dimensión Social: Inversiones voluntarias en infraestructura y bienes sociales, Salud y seguridad ocupacional, Prácticas de empleo para contratistas, Seguridad comunitaria, Desarrollo del capital humano, Condiciones laborales, Inclusión y diversidad.

Durante el proceso de debida diligencia que se realiza para un determinado proyecto se van a identificar los temas materiales identificados según las características propias de la comunidad de influencia. Esta lista no excluye la incorporación de temas materiales locales que surjan por las características especiales del proyecto de LLP y la comunidad de influencia. Tampoco se excluye el uso de fuentes locales de información oficial para la determinación de temas adicionales.

#### **B. Identificación de la comunidad de influencia**

Esta es el área geográfica que se impacta directa o potencialmente con la operación de LLP. Puede existir el caso que en la localidad donde se ubique el Parque Logístico no exista ninguna comunidad de influencia por ser una zona mayoritariamente industrial, en este caso se tratará la relación con la comunidad más próxima apoyando el desarrollo económico y social de esta por medio del desarrollo de ciertos proyectos o actividades que potencien la generación de capacidades locales.

- a. Identificación de las principales necesidades de la comunidad: Como parte del proceso de debida diligencia se deben de mapear inicialmente las necesidades que puede tener la comunidad, haciendo una revisión de indicadores sociales por ejemplo el índice de desempeño del gobierno local, el nivel de empleabilidad en la comunidad, el nivel de ingreso per cápita de los habitantes, el nivel de escolaridad, entre otros.
- b. Como fuente primordial para mapear el estado económico social de la comunidad se utilizan los datos y estadísticas oficiales en cada país sobre situación de pobreza, vulnerabilidad, desempleo, educación, acceso a servicios públicos, infraestructura comunitaria y calidad de vida de las comunidades de influencia.

### C. Identificación y Priorización de Partes Interesadas

Para la identificación de las partes interesadas se considera las dos fases del negocio de LLP, las cuales son la construcción y la operación. Además, en la identificación, también se considera la responsabilidad, influencia, representación, cercanía y dependencia, de manera que se establecen.

El siguiente diagrama muestra las categorías de partes interesadas identificadas en la Estrategia de Sostenibilidad de LLP como resultado del proceso de identificación y priorización de partes efectuados.

Gráfico 1. Mapeo general de partes interesadas



La comunidad constituye una categoría externa de parte interesada de LLP. Para la identificación de subcategorías dentro de la comunidad de influencia se toman en consideración las siguientes preguntas:

- ¿Existen grupos organizados en la comunidad de influencia?: Si la respuesta es afirmativa los grupos existentes pueden estar relacionados a los líderes de opinión comunales.
- ¿Existen grupos específicos que son o puedan verse afectados negativamente por la operación de la empresa?: Si la respuesta es afirmativa estos grupos afectados por la operación de LLP pueden influir en esta, pueden ser grupos que vean afectados sus espacios comunales o que los vean invadidos, por ejemplo, escuelas aledañas, vecinos, empresas que desarrollen una actividad comercial en las cercanías.

- ¿Existen personas o grupos que se han acercado a realizar solicitudes expresas a la empresa o que han manifestado sus expectativas sobre la empresa?: Esta respuesta dependerá del tiempo en LLP haya estado presente en la comunidad.
- ¿La empresa ha realizado acciones de voluntariado o inversión social dirigido a algún grupo o comunidad específica? Posiblemente hasta que LLP esté en operación por cierto tiempo en una comunidad desarrollará acciones de voluntariado, en el caso de iniciarse operaciones en una comunidad nueva no se habrán llevado a cabo acciones de voluntariado.
- ¿Quiénes, en el nivel local, afectan o podrían afectar la empresa? Ej: reguladores, proveedores locales, etc.

Las partes interesadas dentro de la comunidad de influencia se podrán clasificar en:

Empresas Aledañas	Instituciones Gubernamentales	Municipalidad	Grupos Religiosos	Grupos sociales	Otros

Priorización de partes interesadas de la comunidad de influencia

Opositoras inamovibles	Opositoras	No comprometidas y no involucradas	No comprometidas o Involucradas	Aliadas	Aliadas incondicionales

## Análisis de Planificación

Para el análisis de planificación es necesario llevar a cabo los siguientes pasos principales para establecer la relación con la comunidad de influencia:

- Delimitación de los objetivos que LLP espera al establecer la relación con la comunidad de influencia,
- Identificación y acercamiento a los líderes comunales,
- Elaboración de un plan de trabajo en la comunidad de influencia, por medio de diferentes metodologías de consulta.

### A. Delimitación de objetivos

#### 1. Identificación de la relación

Delimitar los objetivos implica para LLP entender las expectativas internas que se tiene para establecer un relacionamiento, sin embargo, previo a delimitar los objetivos se debe de

identificar el tipo de relación que se tiene con la comunidad, para poder definir así las acciones con las que LLP puede contribuir con la comunidad de influencia.

Este se hace siguiendo los criterios que da la herramienta de Accountability, según el siguiente cuadro:

Tipo de Relación	
<b>Sin Relación</b>	No hay ningún tipo de relación
<b>Exploratoria</b>	Existe relación cuando oportunidades y desafíos. Se trata de aprender sobre el tema. Por lo general se da cuando hay conflictos entre LLP y la comunidad.
<b>En desarrollo</b>	Existen procesos cada vez más constantes de relación. Se presta alguna atención a las necesidades de las partes interesadas. No forma parte de la toma de decisiones y la planificación estratégica. No hay objetivos de desempeño definidos respecto al relacionamiento con la comunidad.
<b>Integrada</b>	Existen procesos participativos de alta calidad que alimentan la toma de decisiones y están integrados en los procesos básicos de gestión. Se sistematiza la experiencia. (Consulta partes interesadas, percepción de impactos, etc)
<b>Estratégica</b>	Las relaciones con la comunidad son de alta calidad, forman parte de los procesos de gestión y gobierno y se vinculan a la estrategia de negocios. Los temas se tratan a profundidad, a menudo con el objetivo de generar cambios sistémicos a nivel local y global. La participación activa de la comunidad es un indicador de desempeño.

## 2. Recursos

Para ejecutar la Estrategia de Relacionamiento con la comunidad se dispone de dos tipos de recursos:

- **Presupuesto:** La asignación anual de recursos a los programas de Sostenibilidad para la ejecución de proyectos relacionados con las comunidades de influencia en las que opera LLP.
- **Voluntariado:** LLP cuenta con un programa de voluntariado corporativo en el que participan tanto colaboradores directos de LLP como colaboradores de empresas inquilinas. A través de este programa de voluntariado, que incluye voluntariado profesional y voluntariado operativo, se llevan a cabo proyectos de apoyo a la comunidad como campañas educativas en la escuela de la comunidad, la reforestación de espacios verdes como parques, etc. Para LLP es muy importante el involucramiento de nuestros inquilinos. La participación conjunta permitirá alcanzar un mayor impacto de las acciones.

### B. Identificación y acercamiento a la comunidad de influencia

Como segundo paso en el relacionamiento con la comunidad de influencia esta propiamente el acercamiento, para el que deben darse una serie de condiciones, como la creación de

alianzas y el establecer cuál será la estrategia que utilice LLP para propiciar el acercamiento, para el que definimos algunas metodologías útiles. Posteriormente esta el desarrollo de la etapa de consulta para el que también existen metodologías a implementar que favorezcan un canal de diálogo y discusión.

### **1. Creación de Alianzas**

A partir del mapeo de las partes interesadas que puedan existir en la comunidad de influencia será posible extraer actores con los que es factible establecer alianzas entre ellos:

Inquilinos del proyecto

Gobiernos Locales

Juntas de Educación

ONG de la zona

Empresas vecinas

### **2. Enfoque de acercamiento con la comunidad**

Siguiendo el principio de inclusión que guía este Manual de Relacionamiento con Comunidades, es necesario involucrar a las personas líderes de opinión comunales y otras partes interesadas en la definición de las metas que esperamos lograr de la relación entre LLP y la comunidad.

LLP no quiere crear clientelismo y dependencia sino trabajar en la creación de capacidades en la comunidad, con este fin se utilizan dos herramientas clave que permiten a través del diálogo conocer a la comunidad, entender cuáles son sus fortalezas y los recursos con los que se cuenta.

Una vez que se realiza un mapeo de las partes interesadas en la comunidad de influencia, se debe identificar a las personas que están al frente de los grupos organizados comunales, con este propósito se puede solicitar al gobierno local facilitar una lista de contacto para estas organizaciones.

Los primeros acercamientos con los líderes de opinión comunales pueden darse de forma informal solo para conocernos entre las partes, conocer cuáles son sus principales inquietudes y expectativas, los otros actores que los líderes saben que trabajan en la comunidad y en cuáles temas ya reciben ayuda.

Otra manera de familiarizarse con la comunidad podría darse haciendo un recorrido en el que se podría incluir a un líder comunal y que sea este quien muestre los alrededores de la comunidad.

### **3. Proceso de consulta a comunidades**

Para llevar a cabo el primer acercamiento con la comunidad de influencia se podrá utilizar una o la combinación de varias metodologías conjuntamente o por separado que permita a LLP poder definir los temas en los que se puede apoyar a la comunidad.

En cuanto al desarrollo de la consulta a la comunidad igualmente LLP puede seguir metodologías tales como:

- Grupos Focales Se convoque a líderes de la comunidad u organizaciones (asociaciones de desarrollo, líderes religiosos, grupos de club de leones, grupos scout, regidores municipales, etc). Dentro de esta metodología se puede utilizar técnicas como dibujar un mapa participativo de la comunidad en donde los participantes muestren a LLP los servicios a los que tienen acceso, las instituciones locales, los espacios públicos y su estado, etc., de manera en que se abra una discusión en donde puedan comunicar necesidades y preocupaciones.
- Matriz de Priorización de Temas: Se puede de manera más ordenada hacer que los líderes comunales participantes lleguen a un consenso de cuáles son los asuntos, problemas, preocupaciones o proyectos más importantes en la comunidad.
- Matriz de factibilidad: En el caso de que las soluciones a los temas identificados con la comunidad en la consulta sean difíciles para LLP colaborar a solventarlos, se utiliza esta metodología que, aunque un tema resulte prioritario para la comunidad si la solución por costos o por complejidad no es de momento posible, otro tema de solución más fácil, pero con mayor probabilidad de conclusión exitosa será antepuesto.
- Cuestionarios: Metodología más formal a través de un cuestionario con preguntas abiertas que permite a los participantes exponer sus puntos de vista y percepciones sobre la comunidad. Como ejemplo de cuestionario se puede utilizar el brindado por la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) en su Guía Práctica de Relacionamiento Estratégico con la Comunidad.
- Cuadro de investigación apreciativa: El cuadro puede ser llenado en conjunto con la comunidad como una dinámica inicial durante un grupo focal por ejemplo, así la comunidad de influencia puede sentir que participa de la construcción de una visión colectiva del espacio en el que aspiran vivir. Esta metodología permite que las personas piensen en positivo sobre la comunidad que desean y no se queden solamente en la queja hablando de los problemas que poseen y les permite hacer las propuestas que consideren desde su experiencia.

Descubrir	Visualizar	Diseñar	Cumplir
Apreciar lo bueno que se tiene: recursos, experiencias.	Imaginar lo que podría ser, las posibilidades del futuro, desarrollar la visión común.	Definir acciones para co-crear lo que queremos, el visón común.	Establecer un proceso innovador e interactivo para implementar el diseño.
¿Con qué contamos?	¿Cuál es la comunidad con la que soñamos?	¿Cómo lo podemos lograr y con quien?	Acciones concretas

- Cuadro de Análisis FODA: Un análisis FODA puede darse como una dinámica inicial que igualmente que la anterior ayude a abrir el espacio de diálogo e invite a la participación de los asistentes. Esta dinámica se recomienda principalmente para liderazgo o organizaciones comunitarias o locales.

### C. Elaboración de Plan de Trabajo

A partir de la consulta a la comunidad de influencia será posible contar con la información necesario para elaborar el Plan de Trabajo, para llegar al plan primero se debe de empezar por priorizar los temas, en el que se puede hacer parte a la comunidad de influencia o no, de acuerdo con el tono de las conversaciones que se hayan establecido en la consulta.

Luego, con los temas priorizados ya se procede a diseñar el Plan, para el que se brinda una plantilla de modo de que todos los Planes de Relacionamiento con comunidades de influencia de LLP se vean igual.

El plazo por el que se vaya a ejecutar el Plan de Relacionamiento es relativo y puede ser para por ejemplo un programa de voluntariado de educación continua en escuelas o para una actividad puntual.

Por otra parte, la comunicación del Plan de Relacionamiento a la comunidad se hará por medio de los líderes comunales, estos serán los encargados de transmitir las actividades que se van a desarrollar a sus vecinos.

### **1. Priorización de temas**

Desde el proceso de la debida diligencia es posible hacer un enlace entre los temas que resulten importantes para la comunidad de influencia con los impactos negativos identificados como temas materiales de la estrategia de sostenibilidad de LLP.

Por ejemplo, un impacto que LLP siempre va a tener en cualquier localidad se relaciona con la circulación de transporte pesado por las zonas cercanas a los Parques Logísticos, este es un tema que muy posiblemente vaya a surgir en la priorización de temas. En la priorización se consideran también los temas resultantes del proceso de consulta a partes interesadas de influencia en la comunidad.

Los temas a los que se haga continuamente mención durante la consulta serán tomados como prioritarios, y podrán incluirse dentro de las categorías de temas materiales que ya tiene identificados la empresa o crearse una nueva categoría. Para el ejercicio de priorización de temas puede utilizarse metodologías como una matriz de influencias o una matriz de factibilidad.

### **2. Diseño del Plan de Relacionamiento y Medición de objetivos**

El establecimiento de objetivos, actividades, metas e indicadores del plan de trabajo con la comunidad de influencia se basa en los resultados de la consulta a la comunidad, así como en los objetivos de este manual y de la estrategia de Sostenibilidad de LLP. Para el Plan de Relacionamiento se brinda la siguiente plantilla.

El recurso más importante que puede aportar LLP a la comunidad es el voluntariado tanto operativo como profesional. Por esto es muy importante que la solución a la identificación de necesidades en la comunidad de influencia pueda cubrirse con este tipo de apoyo más allá de recursos económicos



Plantilla Plan Operativo		
<b>Objetivo General</b>		
Establecer una relación estratégica sostenible con las comunidades aledañas a los parques logísticos de LatAm de conformidad con la Estrategia de Responsabilidad Social de la empresa que permita a la empresa y a la comunidad cumplir objetivos y metas comunes sostenibles.		
<b>Objetivo Específicos</b>		
1.		
2.		
Meta	Actividad	Indicador
Meta 1	Actividad 1	Indicador 1
Meta 2	Actividad 2	Indicador 2
<b>Recursos requeridos (voluntariado, económicos, aportes comunales)</b>		
<b>Posibles Alianzas</b>		

#### D. Monitoreo y Evaluación

El Plan de Relacionamiento tendrá dos procesos de revisión, el primero a medio término, es decir a los seis meses de haberse iniciado la fase de ejecución del Plan se examina si se están cumpliendo con las metas y actividades y el logro de los indicadores, este es un proceso de monitoreo. Anualmente se dará una nueva revisión del Plan en cuanto al cumplimiento de los objetivos planteados y el replanteamiento que puedan sufrir estos y las actividades, esta es el proceso de evaluación final por el que deben de pasar todos los Planes. Con la evaluación final se podrá determinar el éxito del Plan y los logros obtenidos del relacionamiento con la comunidad de influencia.

## Anexo 1

### INSTRUMENTO DE CONSULTA CON REPRESENTANTES O LÍDERES COMUNALES

Como parte de nuestro proceso de relacionamiento con la comunidad, en LatAm Logistic queremos conocer su comunidad, para lo cual le pedimos su opinión y la importancia que le confiere a los siguientes temas:

<b>Organización o comunidad que representa:</b>	
<b>Nombre:</b>	
<b>Ocupación:</b>	
<b>Sexo:</b>	<b>Edad:</b>

1. ¿Qué lo hace orgulloso de ser parte de/ trabajar en esta comunidad?

2. ¿Cuáles son los recursos más preciados con que cuenta la comunidad? Ej: infraestructura, presencia de X instituciones u organizaciones, grupos organizados de la comunidad, líderes comunales, recursos naturales, etc.

3. Hablemos sobre la comunidad que sueña. Si pudiera pedir tres deseos para su comunidad, ¿cuáles serían?

4. ¿Cuáles son tres pasos que podríamos dar este año (o a mediano plazo) para acercarnos a esa visión?

5. ¿Cuál considera que es la ventaja de contar con nuestra empresa en su comunidad?

6. Indique cuáles son los principales impactos o desventajas o de nuestra presencia en la comunidad.

7. ¿Cómo cree usted que pueden gestionarse mejor dichos impactos? ¿cómo podríamos mejorar?

8. ¿Quisiera agregar algo más?