

# PLAN DE COMUNICACIÓN

OBRA PARA LA REHABILITACIÓN  
DEL TEATRO PRINCIPAL ANTZOKIA  
DE VITORIA – GASTEIZ

Noviembre 2024

# 1. Objetivo del Plan de Comunicación

El objetivo principal del plan de comunicación de obra es:

- ▶ Garantizar una adecuada **fluidez de la información** entre los distintos actores afectados por la rehabilitación del Teatro Principal Antzokia de Vitoria, especialmente los vecinos/as, comerciantes y personas usuarias de viviendas cercanas.
- ▶ El propósito es **minimizar las molestias y el impacto que las obras puedan generar, mediante la creación de canales de comunicación eficientes y transparentes** que permitan a las personas afectadas estar informadas de posibles afectaciones, y las acciones correctivas a implementar en caso de incidencias.
- ▶ Nuestra estrategia va a ser siempre **anticiparnos** a cualquier incidencia entre comerciantes y/o vecinos/as para **garantizar la seguridad**.
- ▶ Para alcanzar los objetivos citados, el comunicador de obra elaborará una base de datos inicial, **listado, que recogerá: comercios, locales de hostelería y comunidades de propietarios afectados** por las obras.

## 2. La figura del comunicador de obra

Será la persona de referencia para la comunicación con vecinos y comerciantes afectados por las obras.

Se habilitarán dos números de teléfono y un correo electrónico para que, en caso necesario, los vecinos/as puedan hacer llegar sus dudas o quejas de manera directa y se les dé una respuesta en el menor tiempo posible, además de la oportunidad de contar con un interlocutor único.

- [obrasTPA@gmail.com](mailto:obrasTPA@gmail.com) / T. 654096991 / 639434655

El objetivo es que el comunicador de obra actúe como catalizador recogiendo las sugerencias, quejas o propuestas de vecinos/as y comerciantes.

## 3. Metodología de trabajo

### 3.1. Coordinación y seguimiento con el equipo de obra

- ▶ La **comunicación interna con el equipo de dirección y ejecución de la obra será clave** para la efectividad del plan de comunicación hacia los vecinos/as y otras personas y entidades interesadas.
- ▶ El trabajo se organizará de la siguiente manera:
  - **Visitas a la obra:** El comunicador de obra designado realizará visitas de campo periódicas para revisar los avances, identificar aspectos críticos y analizar el impacto de las actividades sobre el entorno. Estas visitas permitirán realizar un diagnóstico actualizado de la situación. Estos trabajos de campo se distribuyen de la siguiente manera:
    - ▶ Visita inicial para identificación de todos los afectados, se adjuntará listado.
    - ▶ Visita inicial previo al inicio de la obra a los locales de planta baja, comerciantes y hosteleros afectados en todo el trazado de acceso por vía peatonal para entrega con la entrega de la tarjeta informativa e instalación en todos los portales y garajes del trazado antes citado.

- ▶ Visita previa a los cambios en el espacio público como consecuencia de las obras previstos a los locales afectados de la calle San Prudencio y Fueros e instalación en todos los portales y garajes del trazado antes citado.
- ▶ Las visitas necesarias y al menos una mensual de seguimiento (cuantitativa y cualitativa).

**- Reuniones periódicas con los responsables de la obra (UTE Teatro Principal y Administración):** Estas reuniones serán esenciales para coordinar acciones comunicativas, definir las prioridades y asegurarse de que los aspectos críticos identificados en las visitas de obra son tenidos en cuenta y gestionados de manera adecuada (al tratarse de un proyecto 'vivo' el propio devenir de la obra marcará la necesidad de las reuniones).

### 3.2. Identificación de aspectos críticos

Uno de los principales roles del comunicador será identificar, a través de sus visitas y reuniones periódicas, posibles aspectos críticos que puedan afectar la normal convivencia o la actividad comercial. Estos aspectos críticos incluirán:

- ▶ **Modificaciones en el tráfico y acceso:** Se informará con antelación sobre cambios en la circulación de vehículos, peatonalización de ciertas calles, y accesos restringidos para los vecinos/as y comerciantes.
- ▶ **Servicios afectados (suministros de agua, electricidad, etc.):** Se coordinará con las compañías suministradoras de servicios públicos para comunicar cualquier interrupción o corte de servicio.
- ▶ **Todas las comunicaciones serán enviadas previamente al ayuntamiento para su validación y conocimiento.**

### 3.3. Plan de contingencia comunicativa

En caso de incidentes imprevistos (quejas vecinales de gravedad, accidentes, etc.), se activará un plan de contingencia comunicativa. Este plan incluirá:

- ▶ **Comunicación inmediata** con las personas directamente afectadas mediante mensajes urgentes (SMS, correo, llamadas). A los correos y teléfonos indicados por AVG.
- ▶ **Reunión urgente** con los responsables de obra (UTE, Administración) para tomar medidas correctivas.

### 3.4 Canales de Comunicación para los afectados:

Para garantizar la información continua y clara, se establecerán diversos canales de comunicación que permitan comunicar **desde la UTE a la ciudadanía** (con la supervisión y visto bueno del Ayuntamiento) y, a la inversa: obtener el **feed-back de vecinos/as y comerciantes de la zona**. Para ello, proponemos establecer los siguientes canales:

- ▶ **Tarjeta de visita identificación comunicador de obra:** El comunicador de obra realizará previamente una visita a establecimientos comerciales y de hostelería afectados por las obras del teatro, para presentarse y entregar una tarjeta de visita con las coordenadas de contacto y un flyer DIN A5 informativo. La tarjeta estará asimismo disponible para cualquier persona que se acerque a la caseta de obra a preguntar por las afecciones de la misma.
- ▶ **Carteles y señalización en la zona afectada:** Previamente a que se produzca cualquier afección relacionada con la obra, se colocarán vinilos removibles, de tamaño DIN A4 en los portales afectados por las obras anunciando las próximas afecciones,

información que también se entregará en flyer DINA5 a establecimientos comerciales y de hostelería afectados.

- ▶ **Envío de información a través de correo electrónico:** Se enviará comunicación de las afecciones puntuales y las visitas señaladas a los correos indicados en el listado de afectados y los facilitados por AVG.

**(\*) NOTA:**

Esta información se hará llegar previamente a los contactos municipales/interlocutores que se nos indique desde el Ayuntamiento para su visto bueno.

La periodicidad de estas comunicaciones vendrá marcada por las diferentes fases de la obra y las afecciones que cada una de las fases genere.

## 4. Seguimiento, evaluación y cierre del Plan de Comunicación

### 1) Acciones de seguimiento y evaluación de los trabajos desarrollados por el comunicador de obra.

- ▶ Reuniones de seguimiento periódicas con los responsables de obra (al tratarse de un proyecto 'vivo' el propio devenir de la obra marcará la necesidad de las visitas, reuniones, comunicaciones...) Se reportará.
  - A\_ Un informe de las visitas realizadas haciendo constar el resultado de ellas.
  - B\_ Un informe detallando las comunicaciones recibidas a través de los canales de comunicación señalados y sus respuestas
- ▶ Supervisión de los canales de comunicación (teléfono y correo de atención): Atención permanente.
- ▶ Reporte de las acciones que haya sido necesario desarrollar dentro del plan de contingencia comunicativa.
- ▶ Reportaje fotográfico completo (realizado con teléfono móvil) que recogerá las fases más significativas de la ejecución de la obra. Edición de vídeo que refleje este proceso.
- ▶ Para garantizar la efectividad del plan de comunicación, **se evaluará continuamente el flujo de información y se harán los ajustes necesarios** en base a:
  - La retroalimentación recibida por parte de los vecinos/as y comerciantes.
  - Los incidentes o problemas reportados que no hayan sido previstos inicialmente.

### 2) Entrega final

- ▶ Memoria final del proyecto incluyendo las acciones desarrolladas por el comunicador de obra durante el proyecto (cuantitativa y cualitativa).

Una vez **finalizado el proyecto y los trabajos** de remodelación del Teatro Principal Antzokia, se definirá una acción informativa como cierre del proyecto y fin de la obra dirigida a los establecimientos y vecinos/as afectados por las afecciones del proceso.

Si bien esta acción se delimitará conforme se acerque el final de los trabajos, adelantamos a modo de propuesta:

- ▶ Elaborar un comunicado de agradecimiento por la colaboración y comprensión mostrada durante el desarrollo de los trabajos.
- ▶ En este comunicado se podría incluir un Código QR con enlace a una encuesta en la que se valoren aspectos relacionados con el desarrollo de los trabajos, valoración del resultado, del trabajo del comunicador de obra, etc.

**El éxito del plan será medido a través de indicadores** como: la cantidad de quejas o incidencias reportadas, el nivel de satisfacción de los vecinos/as sin generar molestias innecesarias.

Este plan de comunicación está diseñado para asegurar que la rehabilitación del Teatro Principal Antzokia de Vitoria se lleve a cabo con la menor afectación posible a los vecinos/as y comerciantes del entorno, **manteniendo siempre un canal de diálogo abierto y transparente** con ellos.

## 5. Responsable del Plan de Comunicación

- ▶ Responsable del Plan de comunicación: **UTE Teatro Principal Antzokia Vitoria-Gasteiz & CR Comunicación.**