



# Manual de relacionamiento comunitario para proyectos inmobiliarios en zona urbanas

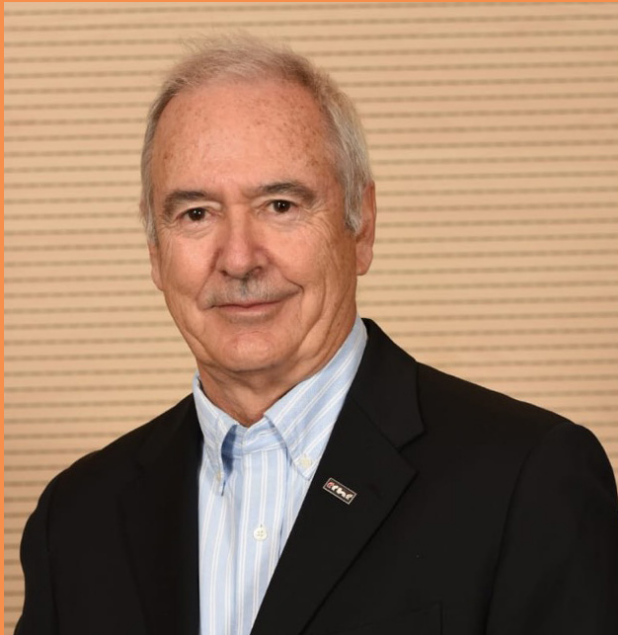


[www.cchc.cl](http://www.cchc.cl)

**COMPROMISO PRO**

**cchc**  
CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION

**COMPROMISO**  
**PRO**



**Estimadas/os socias/os:**

Durante los últimos años hemos sido testigos de transformaciones sociales y demográficas que requieren que como industria nos adaptemos y avancemos por el camino del desarrollo empresarial sostenible.

Es así que, por ejemplo, una relación temprana, constante y transparente con la comunidad cercana a nuestras obras hoy es clave para la evolución de los proyectos. Conocer a los vecinos y que ellos nos conozcan, construyendo vínculos de confianza a través de la comunicación y el diálogo, nos permite desde mitigar impactos anticipadamente hasta responder a las expectativas que la sociedad tiene de nosotros.

Estamos convencidos de que el desarrollo empresarial sostenible –uno de cuyos pilares es precisamente la relación con las comunidades– es la base para contribuir al desarrollo de nuestra industria y la calidad de vida de las personas y, al mismo tiempo, proyectar a nuestras empresas con confianza hacia el futuro.

Este “Manual de Relacionamiento Comunitario” comenzó a elaborarse en 2018, a instancias de la CChC de Valparaíso, surgiendo una primera versión especialmente diseñada para inmobiliarias y constructoras. Luego, en 2019, fue aplicado como una experiencia piloto en proyectos de Valparaíso, Santiago y Concepción. Cada etapa contó con la asesoría de una importante empresa consultora.

El resultado es este material que ponemos a disposición de todos nuestros socios y de la industria de la construcción en general. Es tanto una guía como una herramienta para gestionar de la mejor forma posible las relaciones con las comunidades durante todas las etapas que considera la construcción de una obra.

Y, sobre todo, es un nuevo e importante paso en el proceso de transformación que ya está viviendo nuestro sector para seguir aportando cada vez con más fuerza al bienestar de todos los chilenos.

**Antonio Errázuriz Ruiz-Tagle**  
Presidente  
Cámara Chilena de la Construcción



# MANUAL DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO

---



En las últimas décadas hemos experimentado un **crecimiento sostenido de nuestras ciudades y de su población urbana**, junto con grandes **transformaciones tecnológicas y sociales**.

Esta realidad ha formado un **escenario desafiante** para la industria de la construcción, que nos invita a **velar por una buena relación con múltiples actores**.

En respuesta a este nuevo contexto para la construcción, la Cámara Chilena de la Construcción (CChC) desarrolla desde el año 2018 este Manual de Relaciones Comunitarias.

Este instrumento está disponible para todas las empresas socias de CChC. El manual busca **entregar lineamientos y herramientas que fomenten el desarrollo sostenible de proyectos** que estén en mayor sintonía con su entorno, a partir de procesos de diálogo y participación oportuna entre el desarrollador y la comunidad a la que busca pertenecer.

# Índice

---

MANUAL DE  
RELACIONAMIENTO  
COMUNITARIO



## 00

Introducción  
(pág. 6)

## 01

Etapa 1: Contexto inicial  
(pág. 15)

## 02

Etapa 2: Plan de  
Relacionamiento  
(pág. 25)

## 03

Etapa 3: Seguimiento  
(pág. 41)





## MANUAL DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO PARA PROYECTOS INMOBILIARIOS EN ZONAS URBANAS DE CChC

Este manual es una **guía de actividades y herramientas** que orienta a empresas inmobiliarias y constructoras sobre cómo **definir una estrategia de aproximación y relacionamiento con la comunidad** y sus actores relevantes durante toda la etapa de construcción.

Su objetivo es promover que las acciones de relacionamiento comunitario sean de carácter **temprano, facilitando la comprensión del lugar, sus actores y la anticipación de posibles controversias.**

## ¿QUÉ ES UN HITO DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO?



Son momentos **específicos en el desarrollo de un proyecto**, en donde la empresa se relaciona de manera **proactiva** con su entorno comunidad y/o actores clave.

De esta forma, la realización de relacionamiento comunitario permite:



Informar de manera clara y oportuna



Generar acuerdos



Reducir impactos



Planificar medidas de mitigación y/o compensación



Generar valor agregado

# ¿QUÉ ES UN HITO DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO?



Son **5 los Hitos de relacionamiento comunitario** identificados por el Manual, para los que se sugieren distintas metodologías de implementación:

Diseño del proyecto	Obtención de permiso	Inicio de la construcción	Proceso de construcción	Término de construcción
Informar sobre el diseño del proyecto.	Informar sobre los permisos obtenidos por la inmobiliaria para la ejecución del proyecto.	Informar cuándo comenzará el proceso de construcción.	Informar las medidas para gestionar los impactos del proyecto.	Informar el momento en que se termina la etapa de construcción.
<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	<b>¿Cuándo?</b>
<i>Previo o durante la obtención de permiso de edificación.</i>	<i>Durante o una vez aprobado por la DOM.</i>	<i>Previo a la instalación de faena.</i>	<i>Interacción continua durante la etapa de construcción.</i>	<i>Previo a la recepción de obras por parte de la municipalidad.</i>



# TIPOS DE HITOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

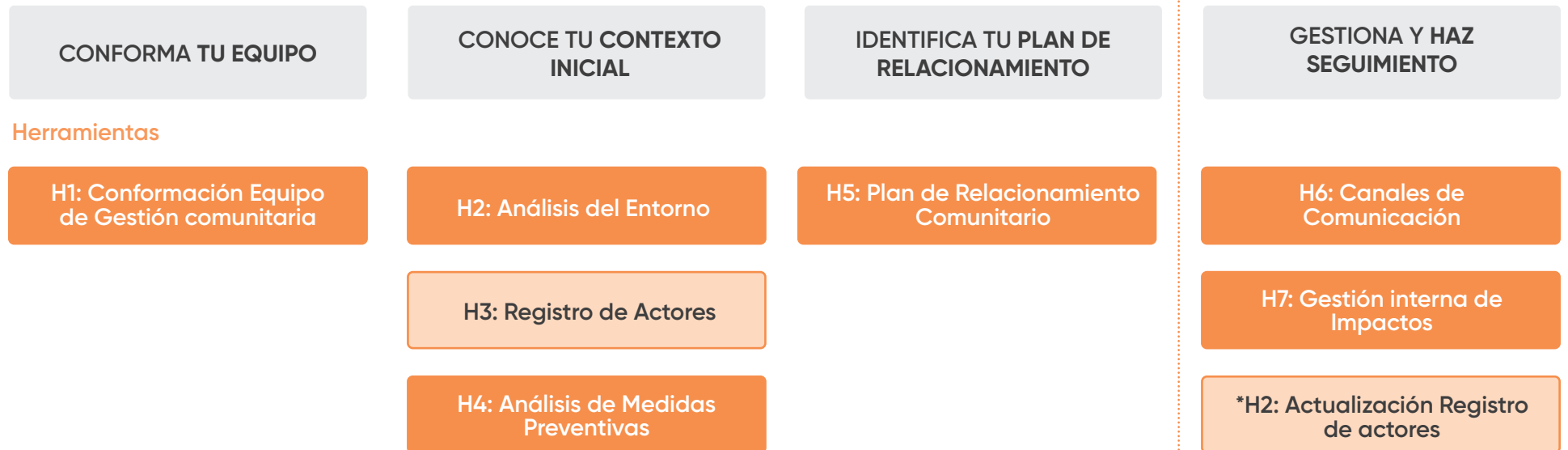



	INFORMATIVO	CONSULTIVO	VINCULANTE
Descripción	Comunidad accede a información relevante de manera clara y oportuna.	Se pregunta a la comunidad sobre ciertos aspectos del proyecto en un intercambio bidireccional.	Toma de decisión conjunta con la comunidad para definir el proyecto.
Ejemplos	Folletos, página web, casas abiertas, jornadas informativas.	Focus group, encuesta, jornadas de diálogo, consejos ciudadanos.	Talleres, consultas deliberativas, Votaciones, jornadas de trabajo.
Riesgos	Posible desinterés o falta de recursos (tiempo y/o dinero).	Instrumentalización, dificultad para lograr consensos.	Inviabilidad económica y/o normativa, distintos grados de información y/o capacidad técnica.

# PASOS



A continuación se presentan los diferentes pasos que como empresa debes seguir para lograr el relacionamiento comunitario:



 Se recomienda haber identificado el plan de relacionamiento antes del hito de inicio de construcción

Conforma tu Equipo

## ROLES DE GESTIÓN COMUNITARIA



Cada proyecto **requiere definir roles para realizar hitos de vinculación con la comunidad, el equipo o encargado del relacionamiento es el Gestor comunitario** quien es el nexo entre la empresa y la comunidad.

**AL INTERIOR DEL PROYECTO:** encargado de recibir y entregar respuestas a la comunidad de manera eficiente. Específicamente debe:

- › Definir y dar a conocer los **roles y protocolos** de acción asociados al relacionamiento. *Por ejemplo: informar a todos los trabajadores cuáles serán los canales de comunicación con la comunidad y las personas responsables de emitir respuestas.*
- › Monitorear el **cumplimiento de compromisos y medidas de mitigación**, reparaciones o compensaciones que el proyecto asuma en relación a la comunidad.
- › En lo posible, **administrar un presupuesto** con fines comunitarios. *Por ejemplo para financiar mitigaciones, reparaciones o actividades e implementos con fines comunicacionales.*

**HACIA LA COMUNIDAD:** velar por el cumplimiento y buen desempeño de la obra. Específicamente debe:

- › Dar a conocer los canales de comunicación establecidos para que los vecinos puedan entregar sus observaciones durante la construcción.
- › Gestionar y ejecutar instancias de interacción comunitaria.





Hoja de trabajo  
¡Escribe aquí!

Ir a descargar  
Herramienta



Herramienta H1

## INSTRUCCIONES

Registra aquí los **nombres y el roles** dentro de la empresa de las personas que conformarán tu equipo de gestión comunitaria.

Recuerda considerar características del equipo como:

- › Competencias para el desarrollo de **habilidades blandas y empatía**
- › Conocimiento de la **construcción, normativa vigente y sobre el proyecto.**
- › **Transparencia y eficiencia** en la entrega de información.

*Según la complejidad del proyecto te recomendamos incluir diferentes actores, en la herramienta H3 (página 23) puedes conocer más detalles.*

- › Asesores externos expertos en relacionamiento comunitario y comunicaciones.
- › Profesional área de comunicaciones o corporativas de la empresa
- › Profesional de inmobiliaria con presencia periódica en obra
- › Administrador de obra

Nombre y apellido	Rol (cargo y organización)

Además, el responsable ¿Cuenta con un equipo asignado para la gestión comunitaria?

Nombre y apellido	Rol (cargo y organización)

# ETAPA 1: CONTEXTO INICIAL

Etapa en donde se busca alcanzar un entendimiento acabado del entorno y contexto en donde se inserta el proyecto, e identificar los posibles impactos futuros.

H2: Análisis del entorno

H3: Registro de actores

H4: Análisis de medidas preventivas



Es necesario empezar a aplicar las herramientas tempranamente, antes de la instalación de faena.

## Herramienta N2

# ANÁLISIS DEL ENTORNO

Esta herramienta permite la **caracterización rápida del entorno**. Arroja como resultado sugerencias para la futura estrategia de relacionamiento comunitario del proyecto a partir de las características del entorno.

### OBJETIVO

Identificar de manera **temprana** los atributos presentes en la comunidad a la que llega el proyecto.

### INSTRUCCIONES

1. **Recorre el entorno** de tu obra e identifica la presencia de los siguientes grupos (marcar con una cruz).
2. **Revisa redes sociales y/o prensa** para identificar temas de interés, posibles conflictos y actores clave en el entorno.
3. Luego, **sigue las recomendaciones** indicadas en el manual.



Te recomendamos definir un radio aproximado de 250 metros, dependiendo de la densidad del entorno.

Aspectos a observar en el entorno:

Grupos etarios	Edificaciones y Viviendas	Otros temas a Indagar
<input type="checkbox"/> Personas Mayores P • 17	<input type="checkbox"/> Casas P • 18	<input type="checkbox"/> Planificación Territorial P • 20
<input type="checkbox"/> Familias y Niños P • 17	<input type="checkbox"/> Edificios Residenciales P • 18	<input type="checkbox"/> Conflictos Socio-ambientales P • 21
	<input type="checkbox"/> Edificios Corporativos P • 18	<input type="checkbox"/> Redes sociales y prensa
	<input type="checkbox"/> Centros Educativos o de Salud P • 19	
	<input type="checkbox"/> Comercio P • 19	
	<input type="checkbox"/> Otras Construcciones en Proceso P • 19	
	<input type="checkbox"/> Construcciones Patrimoniales y Zonas Valoradas por la Comunidad P • 19	

## GRUPOS ETARIOS



### RECOMENDACIONES

A modo general te recomendamos:

- › Establece **diálogo temprano** con actores claves, utilizando un lenguaje adecuado a la contraparte.
- › Analiza futuras medidas para **evitar inconvenientes** en el trato entre trabajadores y vecinos.
- › El **relacionamiento presencial con la comunidad debe ser fuera del horario de trabajo y/o sábados**. Se suman también plataformas web, redes sociales o whatsapp.

### ¿Tienes algunos de estos grupos en tu comunidad?

Si la respuesta es si, sigue las siguientes recomendaciones:

GRUPOS ETARIOS

EDIFICACIONES Y  
VIVIENDAS

PLANIFICACIÓN  
TERRITORIAL

CONFLICTOS



### PERSONAS MAYORES

- › Define a un **representante** del proyecto que mantenga un vínculo durante todo el proyecto.



### FAMILIAS Y NIÑOS

- › Conoce **horarios y zonas** que puedan presentar mayor atochamiento.
- › Procura siempre un **buen mantenimiento del espacio público**.

### ¿No es posible identificar un grupo etario predominante?

Sigue las siguientes recomendaciones:

1. Caracteriza el entorno tomando antecedentes como: conversaciones informales con vecinos o revisando fuentes secundarias con las que cuente la comunidad u otro organismo.
2. Puedes hacer encuestas o pautas de observación.

## EDIFICACIONES Y VIVIENDAS



### RECOMENDACIONES

A modo general te recomendamos:

- › Identifica al **representante principal y establece diálogo temprano**.
- › Siempre utiliza un **lenguaje idóneo** considerando la contraparte.
- › Evalúa las **medidas de mitigación** que considerará el proyecto para cada tipo de vivienda o edificación que se encuentre en el entorno.
- › Arma un **registro del estado** en que se encuentran las edificaciones y viviendas observadas.

Sugerencias según el tipo de edificación o vivienda presente en el entorno de tu proyecto:

GRUPOS ETARIOS

EDIFICACIONES Y  
VIVIENDAS

PLANIFICACIÓN  
TERRITORIAL

CONFLICTOS



### CASAS

- › **Conoce** a los vecinos directos al proyecto.
- › Identifica sus **inquietudes y opiniones sobre el proyecto**.
- › **Explora** cual es la organización (junta de vecinos) que corresponde al sector.



### EDIFICIOS RESIDENCIALES

- › **Identifica a la persona a cargo** de la administración del edificio.
- › Conoce las **inquietudes y opiniones** de la comunidad sobre el proyecto.



### EDIFICIOS CORPORATIVOS

- › Conoce sus **actividades y principales horarios** de trabajo.
- › **Identifica a la persona a cargo** de la administración del edificio.



## EDIFICACIONES Y VIVIENDAS



### CENTROS DE SALUDO Y/O EDUCACIONALES

- > Identifica sus **principales prestaciones**.
- > Analiza si la construcción del proyecto puede **impactar** en alguna actividad del centro de salud.
- > Identifica un **canal de contacto** o representante de la institución.



### COMERCIOS

- > Analiza si la construcción del proyecto puede impactar alguna actividad del comercio.

GRUPOS ETARIOS

EDIFICACIONES Y  
VIVIENDAS

PLANIFICACIÓN  
TERRITORIAL

CONFLICTOS



### CONSTRUCCIONES PATRIMONIALES Y ZONAS VALORADAS POR LA COMUNIDAD:

- > **Identifica** zonas, elementos o atributos valoradas por la comunidad en el entorno del proyecto y registrar su estado.
- > Analiza cómo se relacionan con el diseño del proyecto y **posibles impactos**.
- > **Busca información** respecto si otros proyectos han enfrentado problemas comunitarios a raíz de alteración de zonas valoradas por la comunidad.



### OTRAS CONSTRUCCIONES EN PROCESO

- > Conocer si la construcción ha realizado relacionamiento con la comunidad (proactivo o reactivo, temprano o tardío) y si existen medidas de mitigación que el proyecto pueda complementar o replicar.

## ¿La comuna cuenta con un plan regulador comunal (PRC)?

Si la respuesta es si, sigue las siguientes recomendaciones:

- › Identifica el **año de vigencia**.
- › Revisa memoria de PRC, específicamente **descripción de zonificación** dónde se construirá el proyecto
- › Si existe un **proceso de modificación**, monitorea etapas de este y cuales serían las principales modificaciones.
- › Analiza cómo el diseño del proyecto responde a las **características del entorno** descritas por el PRC o las proyectadas a partir de una potencial modificación a ese instrumento.
- › Construye un **relato breve y sencillo** respecto a cómo el proyecto (diseño) responde a las características de la zonificación descrita en el PRC.
- › Identifica los **principales desafíos** de la comuna en cuanto a planificación territorial y si han existido resistencia a proyectos de construcción.

Y si la respuesta es No:

- › Identifica si existe un proceso en curso para su creación o actualización y también ver si existe alguna descripción para la zona en el PRI.

En el entorno del proyecto **¿Hay iniciativas de la industria de la construcción que ha enfrentado resistencias o conflictos a nivel local?**

Si la respuesta es si, sigue las siguientes recomendaciones:

- › Identifica los **factores del conflicto** y las etapas que ha enfrentado.
- › Conoce los **principales actores** presentes en el conflicto.
- › Identifica el **tipo de proyecto** (diseño) que activó el conflicto, sus plazos y contacto del representante de ese proyecto en obra o ante la comunidad.
- › Conoce si la construcción ha realizado **relacionamiento con la comunidad** y si existen **medidas de mitigación** que el proyecto pueda complementar o replicar.
- › Analiza qué medidas podría tomar el proyecto para **evitar situaciones similares**.

## Herramienta N3

# REGISTRO DE ACTORES

Contar con un registro de actores permite **focalizar adecuadamente las gestiones e hitos de relacionamiento comunitario** que puedan desarrollarse a futuro, y a su vez, trazar las observaciones y consultas que ingresen al canal bidireccional.

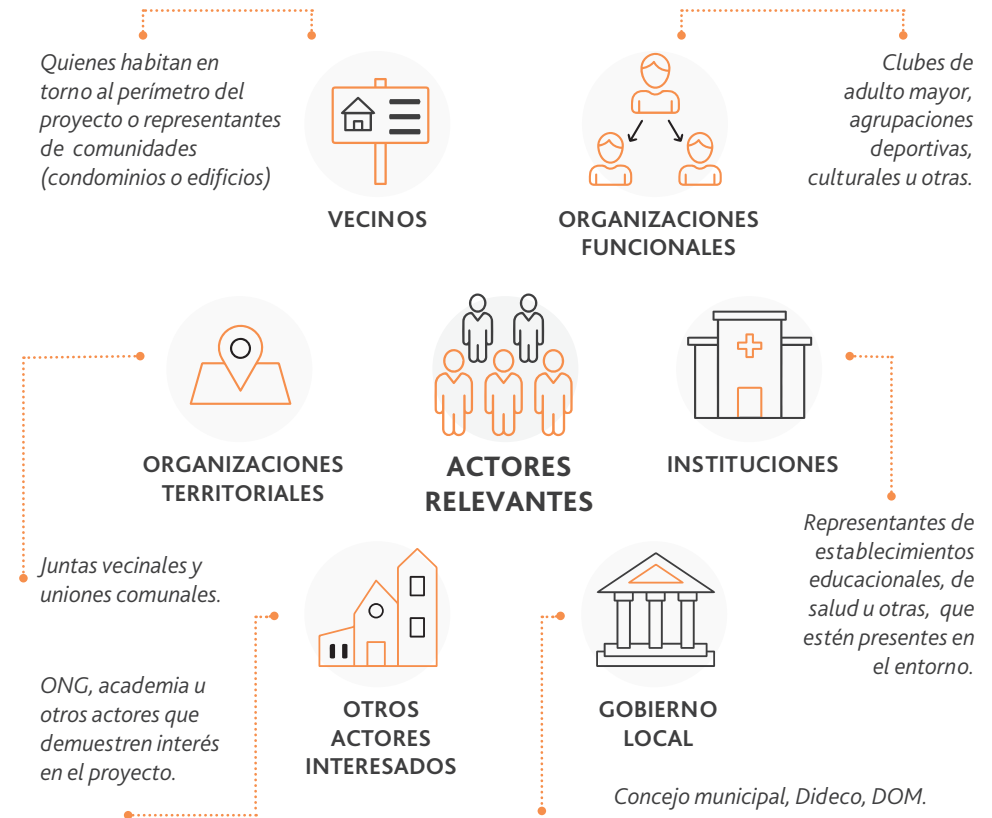
### OBJETIVO

**Registrar a los actores involucrados** que puedan ser impactados positiva o negativamente por el proyecto. Procurando su **actualización durante todo el ciclo de vida del proyecto.**

### INSTRUCCIONES

**Recorre el entorno de tu obra** y registra en la siguiente página aquellos actores identificados como impactados.

Los actores relevantes a considerar por esta herramienta suelen ser:



# REGISTRO DE ACTORES



Hoja de trabajo  
¡Escribe aquí!

Ir a descargar  
Herramienta



Herramienta H3

ID	Nombre y Apellido	Rol (cargo y organización)	Dirección	Contacto (fono o correo)	Observaciones	Recibe Carta Inicio Construcción
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>

## Herramienta N4

# ANÁLISIS DE MEDIDAS PREVENTIVAS

La herramienta analiza de manera temprana posibles impactos lo que permite dar **respuestas oportunas**, disminuyendo potenciales focos de conflictividad con el entorno.

### OBJETIVO

Identificar eventos que puedan eventualmente ocasionar algún tipo de **impacto en la comunidad** para proyectar medidas de prevención, mitigación y/o compensación.

### INSTRUCCIONES

1. Lee la lista de aspectos de la derecha y **marca con una cruz (X)** aquellos que estarán presentes a lo largo del proyecto.
2. Escanea el Código QR y siguiendo las instrucciones en la planilla registra las medidas a realizar.



Hoja de trabajo  
¡Escribe aquí!

Ir a descargar  
Herramienta



Herramienta H4

Aspectos que considera la herramienta:



Polvo



Ruido



Horarios de  
Trabajo



Tránsito  
Camiones



Uso del  
Espacio



Comportamiento  
Trabajadores



Residuos



Prevención  
Covid 19



Daño  
Infraestructura  
Pública



La herramienta requiere ser analizada tempranamente entre inmobiliaria y constructora.

## ETAPA 2: PLAN DE RELACIONAMIENTO

Etapa en la cual se desarrolla la estrategia de relacionamiento comunitario del proyecto según las características particulares de éste.

H5: Plan de relacionamiento comunitario



Es necesario empezar a aplicar las herramientas tempranamente, antes de la instalación de faena.

## Herramienta N5 - Plan de Relacionamiento Comunitario

# ¿CÓMO Y CUÁNDO COMUNICAR A LA COMUNIDAD?



La herramienta arroja un **plan de relacionamiento comunitario** acorde a las características del proyecto. Con este plan podrás conocer **qué herramientas implementar para cada hito de relacionamiento comunitario**.

### OBJETIVO

Disponer de **orientaciones y herramientas** comunicacionales para relacionarse con la comunidad, según las características de diseño del proyecto.

### INSTRUCCIONES

**Ingresa al QR** en la esquina superior de esta hoja y responde el cuestionario para conocer el plan de relacionamiento comunitario.

### RESULTADO DEL CUESTIONARIO

Una vez que respondas el cuestionario, podrás acceder a uno de los cuatro planes de relacionamiento comunitario, los cuales se ajustan a las necesidades de distintos tipos de construcciones:





# ¿CÓMO Y CUÁNDO COMUNICAR A LA COMUNIDAD?



Cada plan sugiere un **equipo de relacionamiento comunitario** asociado a la complejidad del proyecto:

Administrador de obra

Profesional de inmobiliaria con presencia periódica en obra

Profesional área de comunicaciones o corporativas de la empresa

Asesores externos expertos en relacionamiento comunitario y comunicaciones.



# PLANES Y HERRAMIENTAS SEGÚN PERFIL DE PROYECTO



Diseño de proyectos		Obtención de permisos		Inicio de la construcción				Proceso de Construcción			Término de Construcción			
1.1	1.2	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	4.2	4.3	5.1	5.2	5.3	5.4
Sitio web	Instancia participativa	Folleto	Actualización web	Carta inicio	Pizarrón en obra	Instancia participativa	Actualización web	Carta hitos	Reporte web	Instancias participativas y de reporte	Actualización pizarrón en obra	Carta término	Actualización web	Instancia participativa
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

### 1.1 Sitio web del proyecto

**Objetivo:** establecer un canal de información que de a conocer el **proyecto a nivel general**, pudiendo alcanzar no sólo al entorno inmediato sino también a otros actores que estén interesados en el proceso de construcción.

Pasos a seguir:

1.

#### REUNIR INFORMACIÓN

Incluir:

- > Información general de la empresa.
- > Historia del sector y del proyecto inmobiliario.
- > Contribución del proyecto al sector.
- > Hitos (pasados y próximos) relevantes en desarrollo comunitario.
- > Noticias relevantes relacionadas al proyecto.
- > Fechas de inicio, cierre y eventos relevantes del proceso de construcción.
- > Permisos de construcción del proyecto.
- > Contacto de gestor comunitario
- > Espacio para dudas sobre el proyecto.

2.

#### DISEÑO Y DESARROLLO DE LA WEB

Implica comprar un dominio, contratar en caso de ser necesario un buen proveedor o hosting, editar y diseñar el contenido, etc.

3.

#### ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS

Para una actualización periódica de la web se requiere que el gestor comunitario y la persona encargada de la plataforma web estén en constante comunicación.

*Ejemplos de contenidos:*

*Subir registros de las actividades comunitarias que se vayan realizando, agenda de trabajo con dirigentes u otros actores locales, obtención de nuevos permisos, hitos de la construcción, etc.*

4.

#### CIERRE WEB

Una vez finalizada la construcción del proyecto se deberá dar de baja la página web.

## 1.2 Instancias participativas

**Objetivo:** generar un mayor entendimiento entre la comunidad y el proyecto, permitiendo una mejor gestión de impactos por medio de un **vínculo permanente con distintos actores clave** a escala comunal y local.

Pasos a seguir:

1.

### EVALUACIÓN INICIAL

- > Identifica grupos de interés y actores clave a convocar.
- > Define el mecanismo: taller, reunión grupal/ individual, mesa de trabajo, etc.
- > Evalúa presupuesto asociado.
- > Disponer del equipo profesionales que lideren la(s) actividad(es): arquitecto del proyecto, representante de la empresa, responsable(s) gestión comunitaria, profesionales de constructora.
- > Planifica la convocatoria: tanto la fecha como los contenidos a tratar deben ser acordados con los actores clave del entorno del proyecto.

2.

### DEFINICIÓN TEMÁTICAS

Analiza el número de instancias que se requerirán.

#### *EJEMPLOS DE INSTANCIAS*

*Algunas instancias pueden ser en torno a:*

- > *Dar a conocer el diseño del proyecto*
- > *Obtener retroalimentación y resolver inquietudes con la comunidad*
- > *Informar un plan de mitigación y/o compensación*

3.

### DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Define qué grado de participación tendrán los asistentes.

4.

### CONVOCATORIA

- > Entrega de cartas, folletos o invitaciones a dirigentes sociales del sector, al comercio local y vecinos inmediatos a la obra.
- > Puerta a puerta presentando a la empresa, el proyecto y entregando informativo sobre actividad a realizar.
- > Dispone en el exterior del predio informativos sobre la actividad a realizar.
- > Realiza registro de actores relevantes.



## 2.1 Folleto informativo

**Objetivo:** espacio informativo para la comunidad en donde se de a conocer el **diseño del proyecto, la empresa a cargo y la página web de esta.**

1.

### REUNIR INFORMACIÓN

- › Nombre empresa, proyecto y sus características generales.
- › Indicaciones de la ubicación del paño donde se instalará el proyecto.
- › Fecha de inicio obra.
- › Contribución del proyecto al entorno.
- › Página web del proyecto.
- › Nombre y teléfono del gestor comunitario y/o administrador de obra.
- › Próximos hitos a realizar en materia de relacionamiento comunitario.

2.

### ELABORACIÓN DEL FOLLETO

- › Lenguaje simple, cercano, pertinentes y un diseño atractivo.
- › Es importante que este instrumento invite a la comunidad a dejar sus opiniones y visiones respecto a lo que ellos consideran óptimo que incluya el diseño del proyecto.

3.

### ENTREGA

- › Priorizar a vecinos directos del proyecto y dirigentes sociales que fueron registrados en la herramienta Registro de actores.
- › El folleto deberá subirse también en la web.
- › Métodos para la entrega de folletos informativos:
  - › Puerta a puerta.
  - › Vía WhatsApp.
  - › Vía correo electrónico.



### 3.1 Carta inicio

**Objetivo:** informar a vecinos y otros actores relevantes sobre el **inicio de construcción del proyecto inmobiliario**. La carta servirá también para presentar a la empresa constructora y sus expectativas para con el proyecto.

Pasos a seguir:

1.

#### REUNIR INFORMACIÓN

- › Tipo de obra a realizar, nombre del proyecto y de la empresa.
- › Fechas de inicio, cierre y eventos relevantes durante el proceso de construcción.
- › Permisos de construcción obtenidos para el proyecto.
- › Características del proyecto: altura, equipamiento, estacionamiento, etc.
- › Horario de trabajo de la empresa constructora.

2.

#### ELABORACIÓN DE LA CARTA

- › Menciona los canales de comunicación establecidos con la comunidad.
- › Debe ser firmada por la persona encargada de dar respuestas durante toda la construcción a las observaciones que la comunidad pudiese presentar (Gestor Comunitario).

3.

#### ENTREGA

- › Puede ser presencial o por correo certificado.

4.

#### REGISTRO RECEPCIÓN

- › En el registro de actores indica junto al nombre de las personas si éstos recibieron carta.
- › Registra las opiniones o comentarios que los actores entregan respecto al proyecto.



## 3.1 Carta inicio

### EJEMPLO

Ciudad, día y mes del año.

Vecinos.

Presente

Logo Proyecto / Empresa

**REF: NOMBRE PROYECTO**

Estimado vecino, me es muy grato saludarlo para informarle que próximamente se construirá en **DIRECCIÓN DEL PREDIO** el proyecto **NOMBRE DEL PROYECTO** que pertenece a **NOMBRE EMPRESA**, una empresa dedicada a **BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**.

El proyecto mencionado comenzará su fase de construcción en **FECHA INICIO CONSTRUCCIÓN** y se estima finalizar hacia **MES Y AÑO DE TÉRMINO CONSTRUCCIÓN**.

El proyecto contará con **ALTURA, METROS CUADRADOS A CONSTRUIR, NÚMERO DE ESTACIONAMIENTOS, EQUIPAMIENTO, ETC.**

En caso de que requiera más información sobre el proyecto **NOMBRE DEL PROYECTO**, cuente con nuestra total disposición para reunirnos y resolver sus inquietudes. Para esos efectos, puede escribirnos y contactar a **CARGO ENCARGADO DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO, NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA**, en **NÚMERO DE TELÉFONO ASIGNADO y/o CORREO ELECTRÓNICO**.

Agradecemos su atención,

Atentamente

**NOMBRE ENCARGADO RELACIONAMIENTO COMUNITARIO**  
**NOMBRE EMPRESA**



### 3.2 Pizarrón en obra

**Objetivo:** disponer de un pizarrón en ingreso a obra con **información relevante**.

Pasos a seguir:

1.

#### REUNIR INFORMACIÓN

- › Tipo de obra a realizar, nombre del proyecto y de la empresa.
- › Fechas de inicio, cierre y eventos que sean relevantes durante el proceso de construcción.
- › Permisos de construcción obtenidos para el proyecto.
- › Horario de trabajo de la empresa constructora.
- › Hora de emisión de ruidos, polvo, entre otros efectos del proyecto.

2.

#### ELABORACIÓN DEL PIZARRÓN

- › Formato de fácil lectura.
- › Incluir el contacto del administrador de obra y/o encargado de relaciones comunitarias a fin de utilizar ese canal para realizar consultas sobre el proyecto (Gestor Comunitario).

3.

#### INSTALACIÓN

- › Ubicarlo al ingreso de la obra, en un lugar estratégico y de alta visibilidad.
- › Actualizar información de manera periódica.
- › Procurar la limpieza del pizarrón, que esté libre de rayados y siempre visible.

4.

#### SOCIALIZAR EN OBRA

Con el objetivo de que los trabajadores conozcan y señalen el pizarrón como fuente preferente de información a quien tenga dudas.





3.2 Pizarrón en obra

Campos sugeridos a para el pizarrón:

PROYECTO	<i>Nombre Proyecto</i>
Permiso de edificación:	<i>Número de permiso</i>
Profesional de obra:	<i>Nombre y Apellido</i>
Arquitecto:	<i>Nombre y Apellido</i>
Inicio de proyecto:	<i>Día / Mes / Año</i>
Tiempo de duración:	<i>Número de días</i>
Tipo de obra a realizar:	<i>Residencial, comercial, oficinas, etc.</i>
Plazo estimado duración de ejecución proyecto:	<i>Mes / año estimado término de obra</i>
Número de contacto	<i>Número de whatsapp para contacto</i>
Correo electrónico de contacto:	<i>Correo electrónico para comunidad</i>
Jornada de trabajo:	<i>Horario permitido para trabajos</i>



### 4.1 Carta hitos

**Objetivo:** informar **proactivamente a vecinos y otros actores relevantes** sobre hitos de la construcción que se realizarán en el proyecto.

Pasos a seguir:

1.

#### REUNIR INFORMACIÓN

- > Actividad/hito a comunicar.
- > Identifica si hay algún proveedor que será encargado de esta actividad. Por ejemplo en caso de demoliciones o instalación de grúa.
- > Evalúa la duración estimada de la actividad.

2.

#### ELABORACIÓN DE LA CARTA

- > Refuerza los canales dispuestos para la relación con la comunidad.

3.

#### ENTREGA

- > Entrega a los mismo vecinos que fueron informados con la carta de inicio de construcción.
- > Puede ser a través de diferentes canales:
  - > Whatsapp
  - > Correo Electrónico
  - > Carta

4.

#### REGISTRO RECEPCIÓN

- > En el registro de actores indicar junto al nombre de las personas si éstos recibieron carta.
- > Registrar observaciones y la opinión de los actores respecto al proceso de construcción.

Revisar H5:  
Registro de actores

H5



## 4.1 Carta hitos

### EJEMPLO

Ciudad, día y mes del año.

Vecinos.

Presente

Logo Proyecto / Empresa

REF: NOMBRE PROYECTO

Estimado vecino, me es muy grato saludarlo para informarle que próximamente, como parte de las obras del proyecto **NOMBRE PROYECTO**, ubicado en **DIRECCIÓN DEL PROYECTO**, se realizará **MENCIONAR ACTIVIDAD A REALIZAR**.

Este proceso consiste en **DESCRIBIR BREVEMENTE EN QUÉ CONSISTE LA ACTIVIDAD A COMUNICAR** y tendrá una duración estimada de **MENCIONAR DÍAS O MESES QUE SE ESTIMA DURARÁ ESTA ETAPA O ACTIVIDAD DEL PROYECTO**.

Es de nuestro principal interés que durante el proceso de construcción nuestros vecinos no se vean afectados por alguna de nuestras actividades, por lo que hemos considerado para la siguiente etapa del proyecto algunas medidas de mitigación, tales como: **MENCIONAR MEDIDAS DE MITIGACIÓN DISPUESTAS PARA LA ACTIVIDAD O ETAPA DE LA CONSTRUCCIÓN QUE SE ESTÁ INFORMANDO**.

En caso de que requiera más información sobre el proyecto, cuente con nuestra total disposición para reunirnos y resolver sus inquietudes. Para esos efectos, puede escribirnos y contactar a **CARGO ENCARGADO DE RELACIONAMIENTO COMUNITARIO, NOMBRE DE LA PERSONA ENCARGADA, en NÚMERO DE TELÉFONO ASIGNADO y/o CORREO ELECTRÓNICO**.

Agradecemos su atención,  
Atentamente

**NOMBRE ENCARGADO RELACIONAMIENTO COMUNITARIO**  
**NOMBRE EMPRESA**



5.2 Carta término

**Objetivo:** informar a vecinos y otros actores relevantes sobre el **término de la construcción**. Junto con **agradecer a la comunidad** por la posibilidad de haber realizado la construcción del proyecto.

Pasos a seguir:

1.

**REUNIR INFORMACIÓN**

- > Fecha de entrega del proyecto.
- > Información respecto a encargado de inmobiliaria o administración del edificio con quién comunidad podría tomar contacto en el futuro.

2.

**ELABORACIÓN DE LA CARTA**

- > Escribir carta dando a conocer el proyecto, su ubicación, características.
- > Importante mencionar los canales de comunicación establecidos con la comunidad y los que quedan para el futuro.
- > La carta debe ser firmada por la persona encargada que ha dado respuestas a todas las inquietudes de la comunidad durante el proceso de construcción.

3.

**ENTREGA**

- > Puede ser presencial o por correo certificado.

4.

**REGISTRO RECEPCIÓN**

- > En el registro de actores indicar junto al nombre de las personas si éstos recibieron carta.
- > Registrar observaciones y la opinión de los actores respecto al proceso de construcción.

Revisar H5:  
Registro de actores

H5



## 5.2 Carta término

### EJEMPLO

Ciudad, día y mes del año.

Vecinos.

Presente

Logo Proyecto / Empresa

REF: NOMBRE PROYECTO

Estimado vecino, me es muy grato saludarlo para informarle que próximamente se realizará el término de la construcción del proyecto nombre del proyecto, ubicado en **DIRECCIÓN**, el cual busca contribuir a **ASPECTOS POSITIVOS EN QUE EL PROYECTO CONTRIBUYE AL SECTOR**.

Desde la empresa **NOMBRE EMPRESA**, queremos agradecerles a cada uno de ustedes por **ASPECTOS POSITIVOS DE LA RELACIÓN ENTRE LAS PARTES**, en el cual hemos compartido junto a ustedes durante **NÚMERO DE MESES QUE DURÓ CONSTRUCCIÓN**.

En caso de que requiera más información sobre el proyecto y sus próximas fases por favor contáctenos a través de **NOMBRE PERSONA/OFCINA ENCARGADA, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO**.

Agradecemos su atención,  
Atentamente

NOMBRE ENCARGADO RELACIONAMIENTO COMUNITARIO  
NOMBRE EMPRESA

## ETAPA 3: SEGUIMIENTO

Etapa del manual en la cual se planifica la estrategia de relacionamiento comunitario del proyecto

H6: Canales de comunicación

H7: Gestión interna de impactos



Las siguientes herramientas están diseñadas para ser implementadas desde el cierre del terreno o la instalación de faena

## CANALES DE COMUNICACIÓN



Busca implementar un **espacio de comunicación efectiva** con la comunidad para canalizar y gestionar las inquietudes que puedan haber entre ambas partes, fortaleciendo así las relaciones de confianza, resolviendo problemas con eficiencia y gestionando reclamos tempranamente

### OBJETIVO

Establecer un **canal de comunicación directo** entre el proyecto y la comunidad, de forma pertinente a las características de la construcción y el contexto de la comunidad de referencia.

### INSTRUCCIONES

Junto a tu equipo de relacionamiento comunitario:

- › Define las instancias en que se realizará la vinculación temprana.
- › Selecciona el/los canal/es para la comunicación.
- › Establece las vías de presentación de los canales.
- › Luego, define los roles y responsables de las diferentes actividades.

### RECOMENDACIÓN

Una correcta gestión del mecanismo de consulta y observaciones requiere de:

- A. RESPONSABILIDAD:** encargado de revisión periódica de consultas.
- B. EFICIENCIA:** gestionar eficiente de respuesta, en lo posible no superior a 48 horas desde que ingresa una solicitud.
- C. PERTINENCIA:** definir un canal conocido por las partes, con lenguaje simple y de fácil acceso.
- D. PROACTIVIDAD:** definir actividades y comunicarlas anticipadamente a actores relevantes.

## PASO A PASO



Hoja de trabajo  
¡Escribe aquí!

### INSTRUCCIONES

Marcar con una X aquellas instancias, canales y vías seleccionadas.

#### 1. Instancias de vinculación temprana

¿En cuáles etapas se presentará el proyecto a la comunidad?

Compra de terreno

Diseño del proyecto

Obtención de permisos

Inicio de la construcción

#### 2. Definición de canales de comunicación

Número de teléfono

Whatsapp

Correo electrónico

Redes sociales

Buzón en obra

Sala de atención

#### 3. Vías de presentación de los canales

Puerta a puerta

Pizarrón en obra

Entrega de carta a vecinos (presencial)

Envío carta certificada

Anuncio por medios de comunicación

Talleres informativo o participativos

Reuniones con stakeholders



## PASO A PASO



Hoja de trabajo  
¡Escribe aquí!

### 4. Definición de tareas y responsables

	Tarea	Nombre y Apellido	Rol (cargo y organización)
Actividades Externas	Entregar información a los vecinos de manera presencial.		
	Enviar y firmar cartas informativas.		
	Gestionar la entrega de respuesta a la comunidad.		
	Monitorear el funcionamiento de canales de comunicación.		
Actividades Internas	Dar a conocer y mantener informados a trabajadores sobre los canales, responsables y etapas de desarrollo de la construcción.		
	Establecer instancias de seguimiento de los canales de comunicación y las consultas.		
	Elaborar respuestas e información para la comunidad sobre el proyecto.		

# GESTIÓN INTERNA DE IMPACTOS Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN



La herramienta es una matriz que permite **registrar y analizar impactos** y sus medidas de mitigación correspondientes.

Mediante el uso de una matriz, se podrá tener registro de:

## OBJETIVO

**Monitorear las medidas de mitigación**, compensación y/o reparación que se requieran a partir de las actividades generadas por la propia construcción.

## INSTRUCCIONES

1. **Escanea el QR** para ingresar a la herramienta.
2. Sigue las **indicaciones en su interior** para hacer seguimiento de los impactos, completando la matriz propuesta.



### Actores claves

Habitantes en torno al proyecto o representantes de comunidades.



### Impacto

Que el proceso constructivo tuvo sobre la comunidad o algún otro elemento.



### Gestión

Respuestas de la constructora sobre el evento ocurrido.



### Monitoreo

Seguimiento a la respuesta que implementa la constructora.

**COMPROMISO**  
**PRO**



[www.cchc.cl](http://www.cchc.cl)

COMPROMISO  
PRO

**cchc**  
CAMARA CHILENA DE LA CONSTRUCCION



La elaboración de este Manual de Relacionamento Comunitario contó con la participación de Fundación Casa de la Paz y la consultora Nexosocial, de Nexos Comunicaciones. La Fundación generó un primer documento que sirvió de base para que, en una segunda instancia, la consultora lo actualizara y validará, incluidas las herramientas que propone, a partir de su aplicación como experiencia piloto en distintos proyectos de construcción. Ambas asesorías resultaron relevantes para el desarrollo de este Manual, por cuanto aportaron experiencia y conocimientos clave en el ámbito del relacionamiento comunitario que ahora estarán al servicio de la construcción.