

Relacionamiento comunitario

Contexto Covid-19

PROPÓSITO

Este documento tiene por objetivo servir de **guía para los procesos de relacionamiento comunitario (RRC) en el contexto COVID-19**

En este contexto, el RRC busca generar **confianza con la comunidad**, dando a conocer las **medidas de prevención** de contagio que se están implementando en el proyecto.



Implementar, **durante la crisis sanitaria**, **herramientas de relacionamiento** para vinculación con la **comunidad**.



¿QUIÉNES CONFORMAN LA “COMUNIDAD” DE UN PROYECTO EN CONSTRUCCIÓN?

Por comunidad entenderemos a todas las personas y organizaciones que pueden verse **beneficiadas, afectadas** o tener algún **interés** en el desarrollo del proyecto en construcción.

De este modo, la comunidad se compone por **grupos de interés y actores claves**, tales como: vecinos; personas que trabajan o estudian en el entorno del proyecto; organizaciones sociales que desarrollan actividades en las áreas cercanas a la construcción; autoridades de la comuna y la región, tales como intendente, gobernador, alcalde, u otras autoridades; y por último aquellas organizaciones académicas, sin fines de lucro o gremiales que pueden tener intereses particulares sobre el proyecto.

La diversidad de personas y actores que componen la comunidad para un proyecto dependerá de las **características del entorno** donde se emplaza éste, así como también de las **dimensiones y área de influencia de la construcción**.

Pasos para implementar una **estrategia de relacionamiento comunitario**

durante la crisis sanitaria

1

¿Quiénes **lideran** la estrategia de relacionamiento comunitario?

2

¿A **quienes** informar en un contexto de crisis sanitaria?

3

¿**Qué comunicar** a la comunidad en un contexto de crisis sanitaria?

4

¿**Cómo comunicar** a la comunidad sobre las medidas de prevención en el proyecto?

5

¿**Cómo responder** en casos de sospecha o contagio al interior de la obra?

1 En contexto COVID-19
¿Quiénes lideran la estrategia de relacionamiento comunitario?

 **Administrador de obra.**

 **Profesional representante de inmobiliaria** (área de comunicaciones, asuntos corporativos o similar, en casos que corresponda).

 **Comité de Obra** de Protocolo Sanitario.

2 **¿A quiénes informar en un contexto de crisis sanitaria?**

 **Vecinos entorno inmediato.**

 **Directiva junta de vecinos / unidad vecinal.**

 **Representantes de agrupaciones** de personas mayores, agrupaciones deportivas, gremiales o similares, **que desarrollen actividades en el entorno del proyecto.**

 **Autoridad local:** alcalde y concejo municipal.

 **Autoridad regional:** intendencia, gobernación, secretarías regionales ministeriales.

En algunos casos, identificar líderes de opinión con intereses en el desarrollo del proyecto.

Sugerencia Disponer de una matriz o planilla para registrar **nombre, teléfono, dirección** de personas a las que se quiere a entregar información y a aquellos que se contacten con algún miembro del proyecto para resolver inquietudes.

Matriz de registro de actores del entorno del proyecto

Nº	Nombre y Apellido	Rol <i>(Vecino, representa a alguna organización o es autoridad)</i>	Dirección	Contacto <i>(fono o correo)</i>	¿Recibió información entregada por el proyecto?	Observaciones <i>(Mencionar si ha expresado alguna opinión respecto a las medidas del proyecto)</i>

3

¿Qué comunicar a la comunidad en un contexto de crisis sanitaria?

- Medidas preventivas de COVID-19 al **interior** de obra.
- Medidas preventivas de COVID-19 en el **exterior** de la obra.
- Permiso de obra, plazo de construcción, características del proyecto, empresa responsable.

- **Cargo y nombre de persona** responsable de entregar respuestas.
- **Canal de comunicación bidireccional** a través del cual la comunidad puede emitir observaciones e inquietudes al proyecto.

4

¿Cómo comunicar a la comunidad sobre las medidas de prevención en el proyecto?

4.1

Herramientas para entregar información a la comunidad

- Pizarrón ingreso a obra.
- Vocero encargado de entregar el mensaje.
- Cartas.
- Lienzo Compromiso Protocolo Sanitario.
- Afiche de medidas de prevención de contagio CChC.
- Página web del proyecto o empresa.
- Redes sociales (*en casos que haya sido previamente analizado*).

4.2

Canales para consultas de la comunidad

En contexto de crisis sanitaria, reforzar los canales **No presenciales**.

- Número de teléfono (**WhatsApp**).
- Correo electrónico.
- Número comunidad universal CChC (canal).

Sugerencia

Si dispones de Pizarrón o utilizas cartas y afiches, reforzar los mensajes que inciten a los vecinos a comunicarse con la obra a través de **correo electrónico o teléfono**.

**Los afiches y cartas deben gestionarse siguiendo protocolos que resguarden la salud y eviten el contagio de las personas que manipulen el material (ver Protocolo COVID-19 CChC)*

1. Procurar la revisión periódica de los canales establecidos.
2. Desde el momento que ingresa una observación o inquietud, la respuesta debe emitirse en un plazo máximo de 48 horas.

Si tienes preguntas o quieres saber más detalles respecto de **cómo estamos abordando la prevención del COVID-19**, puedes escribirnos al siguiente whatsapp **xx** o al correo **xx** y te contestará tus dudas un miembro de nuestro comité de crisis sanitaria en un plazo no mayor a 48 horas.

A quiénes informar	Cómo comunicar	Canal de consulta
Vecinos vivienda residencial	Carta a vecinos, lienzo en obra e información en pizarrón y diálogo vocero.	Número de teléfono / vocero / página web / redes sociales
Vecinos oficinas y comercio	Carta a representantes de comunidad.	Correo electrónico, página web
Personas mayores (vecinos y/u organizaciones)	Carta a vecinos (considerar tamaño de letra legible y mensajes claros) y diálogo con vocero	Número de teléfono / Vocero
Alcalde y autoridades municipales	Carta o correo electrónico, afiche de medidas preventivas.	Número de teléfono / correo electrónico
Intendente y gobernador	Carta o correo electrónico, afiche de medidas preventivas.	Número de teléfono / Correo electrónico
Autoridad sanitaria	Carta o correo electrónico, afiche de medidas preventivas.	Número de teléfono / correo electrónico
Establecimientos educacionales	Carta o correo electrónico, afiche de medidas preventivas.	Número de teléfono / correo electrónico
Organizaciones sin fines de lucro y líderes de opinión	Redes sociales / página web	Correo electrónico / página web.

Recomendación general: Considerar que los canales de comunicación deben estar disponibles para todo público, evitando la segmentación.

5 ¿Cómo responder en casos de sospecha o contagio al interior de la obra?

- i. En situación libre de contagio, informar a la comunidad el protocolo a seguir en caso de sospecha, de acuerdo a recomendaciones de autoridad sanitaria.
- ii. En caso de sospecha, se activa comité de crisis para control comunicacional y sanitario de situación.
- iii. Aislamiento de persona con sospecha de contagio y cuadrilla de trabajo con contacto estrecho hasta confirmación de contagio.
- iv. Comunicar a los trabajadores sobre la situación y medidas de manejo.
- v. Evitar comunicar a vecinos hasta confirmación de contagio.
- vi. Confirmado el contagio, comenzar medidas de cuarentena obligatoria a contactos estrechos y entregar información de protocolo activado a vecinos, comercio informal asociado a obra y a autoridades locales y sanitarias.



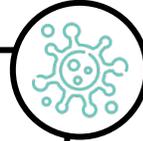
Preguntas frecuentes

Coronavirus

PREGUNTAS SOBRE EL VIRUS

¿Qué es un coronavirus?

Es un virus, parte de una familia de virus bastante común, que pueden causar enfermedades respiratorias.



¿Por qué el COVID-19 es peligroso?

Es un virus que afecta principalmente las vías respiratorias. El peligro está en su alto poder de contagio y de latencia (periodo sin síntomas), por lo que una persona con coronavirus puede demorarse hasta 14 días en tener síntomas y haber contagiado durante el periodo anterior. **Por eso debemos usar mascarillas** siempre que salgamos de la casa.



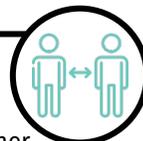
¿Cómo se propaga el COVID-19?

Se contagia de persona en persona a través de gotículas (gotitas) de la nariz o boca, que caen sobre otra persona, objetos o superficies. También se pueden aspirar las gotículas al respirar el aire que una persona con COVID-19 haya dejado al toser o estornudar. Por eso es tan importante **mantener 1 metro de distancia**, al menos.



¿Por qué es importante la distancia?

Porque cuando una persona tose o estornuda, libera partículas que pueden contener el coronavirus, si estás a menos de un metro puedes respirar esas partículas y contagiarte.



¿Por qué hay que lavarse las manos?

Las **manos limpias ayudan a prevenir el contagio**. El agua y jabón por al menos 20 segundos, mata los virus que hay en las manos.

Las manos tocan diversas superficies y muchas veces no somos conscientes respecto de qué tomé o toqué por última vez, es por esto que piden no tocarse la cara, ojos, nariz o boca cuando estamos fuera de la casa. Cada vez que vuelvas a la casa debes lavarte bien (20 segundos al menos con agua y jabón las manos).



PREGUNTAS SOBRE MEDIDAS QUE IMPLEMENTA LA OBRA

¿Qué hacemos nosotros para evitar que se propague el virus en nuestra obra y barrio?

- La distancia entre trabajadores se mantiene en todo momento, antes de ingresar a la obra (describir si se ponen líneas o indicadores de separación), en los espacios de trabajo y también en los espacios comunes, (describir cómo se monitorea que exista esta distancia, si existen turnos de trabajo, si cuentan con inspectores que vigilen la distancia, n° máximo de personas por cuadrilla, turnos para almuerzos, uso de vestidores y duchas).
- Evitar el contagio en nuestro equipo también es fundamental, por ello es que quienes cumplen con características de población de riesgo al virus estamos (describir medidas que se están implementando con trabajadores mayores de 60 años y otros).

¿Qué hacemos nosotros para mantener lo más desinfectada posible nuestra obra y barrio?

- a) Explicar medidas de desinfección que se están aplicando al ingreso y salida de la obra/faena.
Para ingresar a la obra, todos quienes ingresan a nuestra obra/ faena deben pasar por un proceso de desinfección (nombrar procedimiento que se hace en el ingreso y salida de la obra específicamente).
- b) Explicar medidas de desinfección del barrio (ejemplo: veredas colindantes del proyecto, limpieza ruedas de camiones que ingresan a la obra).
- c) Explicar medidas de desinfección al interior de la obra/faena (desinfección de herramientas, espacios comunes como casino y vestidores, antes y después de su uso).

Si alguien está contagiado en la obra/faena, ¿me puedo contagiar también?

*No debieras temer a contagiarte si seguiste las indicaciones recomendadas más arriba, como **usar mascarilla en todo momento que estés fuera de tu hogar, lavarte las manos por al menos 20 segundos con agua y jabón cada vez que salgas y entres en tu casa.***

¿Cuál es protocolo que aplicaríamos si tuviéramos un caso sospechoso o positivo de COVID-19 en nuestra obra/faena?

Hemos implementado todas las medidas para evitar el contagio, tanto dentro como fuera de la obra/faena. Ahora, si se presentara un caso sospechoso o positivo, en primer lugar (describir los pasos que se realizarán frente a un caso sospechoso o positivo).

Más información sobre COVID-19 en:

Organización Panamericana de Salud:

<https://www.paho.org/es>

Ministerio de Salud de Chile

<https://www.minsal.cl/>