



Formulación e Implementación del Plan de
Participación Ciudadana para el Plan Urbano
Habitacional Ciudad Parque:

Manual del **Buen Vecino** **Constructor**

“VIVIR EN PROPIO”
CIUDAD PARQUE
CERRILLOS



FORMULACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
DE LA SEGUNDA ETAPA DEL PLAN
DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL
PUH CIUDAD PARQUE BICENTENARIO:
**MANUAL DEL BUEN
VECINO CONSTRUCTOR**

Licitación ID N° 48-31-LP23

Santiago, diciembre 2024
Equidad Urbana Consultora

Autores: SERVIU Metropolitano -
Equidad Urbana Consultora

Equipo: Tomás Lagos, Florentina
Browne, Alejandra Herrera, Andrés
Godoy, Constanza Fuentealba,
Vanessa Haro.

Índice

- 04** Introducción
- 08** Objetivos
- 12** Etapa previo al inicio
de las obras
- 24** Construcción
- 28** Cierre
- 32** Anexos:
Actividades Sugeridas



Introducción



El presente manual fue elaborado con el propósito de ofrecer recomendaciones a los desarrolladores de proyectos inmobiliarios al interior del Ciudad Parque respecto a cómo implementar un Plan de Construcción Respetuosa con las y los vecinos de este sector de la comuna de Cerrillos. Por lo tanto, se espera que este producto impulse a estas instituciones a construir vínculos de confianza y respeto con los distintos actores que se verán, en algún grado, alcanzados por las obras de edificación que estos deberán desarrollar.

El documento se divide en tres secciones, las cuales fueron definidas a partir de las diferentes etapas que considera el desarrollo de un proyecto habitacional:

(i) Previo a la construcción de obras:

se centra en cómo iniciar el vínculo con las comunidades aledañas.

(ii) Construcción: refiere a cómo manejar la relación con la comunidad durante el periodo de construcción.

(iii) Cierre: se plantea cómo finaliza el Plan de Construcción Respetuosa una vez terminadas las obras.

En cada una de estos momentos se proponen diferentes actividades a realizar y se indica si la organización responsable de llevarlas a cabo es el equipo SERVIU de Ciudad Parque o la Entidad Desarrolladora.

Complementariamente, se incorpora una sección **anexa** donde se ofrecen medidas optionales de realizar, pero que creemos que podrían mejorar notoriamente la calidad del Plan a realizar.







01.

Objetivos del Plan Buen Vecino Constructor

A continuación, se presentan los objetivos que se buscan alcanzar con un **Plan de Construcción Respetuosa**, el cual convierta al desarrollador inmobiliario en un “buen vecino constructor”.



Objetivo general

Construir un vínculo de respeto, confianza y ayuda mutua entre la comunidad de Ciudad Parque, SERVIU, y los desarrolladores que construyan en este barrio.

Objetivos específicos

- 01** Mitigar los posibles efectos negativos producidos a partir de las obras en curso.
- 02** Desarrollar canales de comunicación que mantengan informados a los actores más relevantes de Ciudad Parque respecto al proceso constructivo en curso.
- 03** Contar con mecanismos de diálogo y escucha que permitan llegar a acuerdos entre las partes respecto a problemáticas propias de todo proceso constructivo.







02.

Etapa previa al inicio de obras

Esta etapa aborda desde el momento que se inicia la vinculación con la comunidad, una vez que la obra está próxima a dar inicio, y termina con la formulación de medidas que compondrán el Plan de Construcción Respetuosa. Por lo cual, cuenta con los siguientes objetivos:

2.1. Contacto inicial y definición de contrapartes

| **Responsable:** EQUIPO SERVIU CP

Una vez que el proyecto habitacional es seleccionado por SERVIU y el desarrollador ya tiene certeza de su realización, es crucial establecer un primer contacto y reunión con los representantes de la comunidad en cuestión. Este paso inicial marca el comienzo de las relaciones entre el desarrollador y las y los vecinos; por lo que sin duda: ¡es un hito clave! Como SERVIU es el ente que media entre estos dos actores, se recomienda que, éste último, sea quien coordine la primera instancia.

Es relevante que por parte de la comunidad participen sus principales representantes, ya sea la directiva de la

Junta de Vecinos y/o de los comités de administración de los condominios que sean vecinos de la obra. No obstante, esto es algo que debe ser zanjado por SERVIU. Por parte de la Entidad Desarrolladora, debiese participar como mínimo el encargado(a) de la obra y el(la) encargado(a) del Plan de Construcción Respetuosa, en caso que exista. Finalmente, se espera que en esta instancia las diferentes partes se presenten, expresen sus inquietudes o expectativas respecto al proceso de la obra y logren coordinar un primer encuentro ampliado con la comunidad.





2.2. Convocatoria a actividades

| **Responsable:** EQUIPO SERVIU CP

Con el fin de agilizar la convocatoria a las actividades con la comunidad, se recomienda que sea SERVIU quien informe a las y los participantes de las diferentes instancias a realizar. Lo anterior, ya sea a través de algún medio digital (correo y/o WhatsApp), o mediante afiches en el barrio. Es importante mencionar el día, horario y lugar de la reunión, al igual que las temáticas a tratar, ojalá con un mínimo 15 días de anticipación.

2.3. Presentar proyecto a la comunidad

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Una vez que ya se cuente con una fecha tentativa para dar inicio a las obras, y se haya realizado el primer contacto, se deberá convocar a una reunión abierta a las y los vecinos de Ciudad Parque. En este encuentro se tendrá que informar acerca de los aspectos más relevantes del proyecto habitacional y/o equipamiento a construir. Algunos puntos a considerar son:

- Características generales del proyecto¹
- Tiempos de duración de la construcción
- Días y horarios de trabajo
- Personas responsable de la obra y trabajadores(as)
- Posibles molestias: ruidos, olores, movimientos de tierra o cierre de accesos
- Medidas de mitigación de molestias
- Canal para presentar preguntas, reclamos, quejas o sugerencias (PRQS)²

¹ Número de viviendas, estacionamientos, equipamientos privados y/o públicos, etc.

² Esto se desarrollará con mayor profundidad en el punto 2.4 del presente manual.





Presentación Power Point

Siempre es positivo contar con una presentación que permita sintetizar los contenidos e información a entregar, la cual pueda ser compartida con posterioridad con las y los participantes. Se recomienda que el diseño sea sencillo, pero a la vez atractivo, para así mantener la atención de la comunidad.



Exposición

Todo encuentro contará con un espacio donde el desarrollador deberá presentar información a la comunidad y otros actores. Se aconseja que se prepare con antelación lo que se quiere compartir con ellos, considerando la importancia de la comunicación efectiva en procesos participativos² y la siempre latente posibilidad de malos entendidos. Para preparar la presentación un ejercicio que resulta útil, consiste en ordenar la información a transmitir mediante la respuesta a las siguientes preguntas:

*¿qué queremos comunicar?, ¿por qué vamos a comunicar? y ¿a quién le vamos a comunicar? Una vez que respondan estas preguntas se debe continuar con las siguientes:
¿cómo vamos a comunicarlo?,
¿cuándo vamos a comunicarlo? y
¿dónde vamos a comunicarlo?³*

Además, se debe escoger como expositor a una persona del equipo que destaque por su expresión oral, de tal manera que pueda sintetizar la información y transmitir con claridad su mensaje.

² Freire, P. (1970). Pedagogía del Oprimido. Siglo XXI.

³ MINVU y Equidad Urbana. (2023). Guía Metodológica para el Plan de Gestión Social del PRCH. MINVU



Asistencia y acta

En todo encuentro se debe tomar asistencia de quiénes participaron, qué temas se conversan y a qué acuerdos se llegaron. En este sentido, el acta no sólo busca dejar registro de la asistencia, sino, por sobre todo, se debe considerar como un instrumento que acredita que quienes firman este escrito están informados (as) y en conformidad con las decisiones tomadas en la reunión.



Espacio para dudas

Es indispensable que en toda reunión se destinen varios minutos para que las y los participantes puedan expresar sus dudas e inquietudes. A su vez, que las y los profesionales responsables de efectuar el diálogo con la comunidad cuenten con niveles de escucha activa que permitan un diálogo respetuoso y constructivo entre las diferentes partes.



Cierre

Finalmente, para concluir la reunión, se recomienda que la persona responsable de la obra o del Plan de Construcción Respetuosa realice un cierre, donde resuma los acuerdos, agradezca a quienes participaron e informe respecto a próximas reuniones o hitos constructivos.



SÍNTESIS

Presentar Proyecto a la Comunidad

1

¿Cuándo?

Previo al inicio de las obras.

2

¿Objetivo?

Informar acerca de los aspectos más relevantes del proyecto habitacional y/o equipamiento a construir. Algunos puntos a considerar son:

3

¿Cómo?

Recomendaciones para la actividad

- Características generales del **proyecto arquitectónico**
- Tiempos de duración** de la construcción
- Días y horarios** de trabajo
- Personas responsable** de la obra y trabajadores(as)
- Posibles molestias:** ruidos, olores, movimientos de tierra o cierre de accesos
- Medidas de **mitigación de molestias**
- Canal para presentar preguntas, reclamos, quejas o sugerencias (**PRQS**)

 **Usar presentación**
Power Point

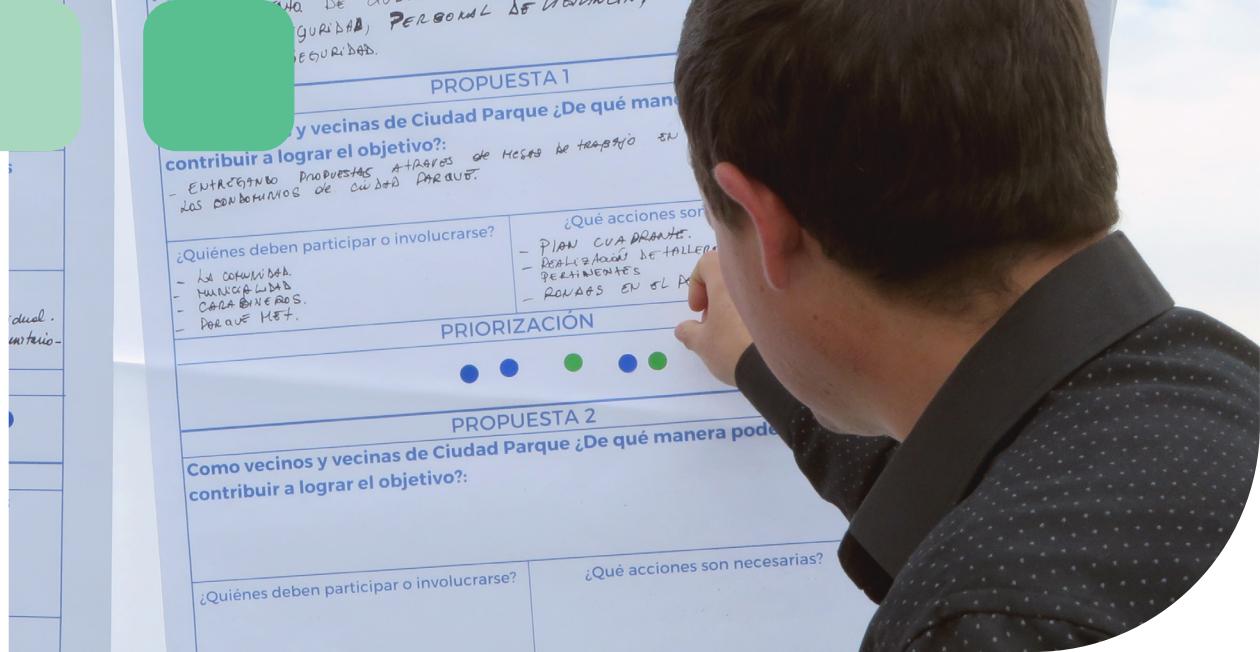
 **Planificar y preparar** los contenidos a exponer

 Considerar **espacio para dudas**

 Tomar acta y **registrar** asistencia

 Resumir **acuerdos** y dar las gracias por la participación





2.4. Diseño y presentación del Plan de Construcción Respetuosa: Buen Vecino Constructor

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

El **Plan de Construcción Respetuosa**: Buen Vecino Constructor, debe ser un programa sencillo, el cual define objetivos claros respecto a cómo llevar un relacionamiento con la comunidad basado en el respeto mutuo y en el desarrollo de iniciativas que reduzcan las posibles molestias de la obra. A continuación se definen algunas directrices para efectuar este trabajo⁴:

A. Objetivos

Lo primero que se debe hacer para diseñar el Plan de Construcción Respetuosa es definir cuál es el objetivo general y los objetivos específicos a implementar. Es decir, nos debemos preguntar: *qué esperamos conseguir respecto a la relación con la comunidad de Ciudad Parque, una vez ejecutadas las medidas planificadas.* Además, estos objetivos deben estar ajustados según las características específicas de los vecinos y vecinas con los que se interactuará⁵.

⁴ Para conocer con mayor detalle respecto a cómo desarrollar un Plan de Construcción Respetuosa en procesos constructivos véase: Cámara Chilena de la Construcción (2018). *Manual de Relacionamiento Comunitario*. CCHC. Fundación Casa de la Paz y Asociación de Desarrolladores Inmobiliarios. (2020). *Manual Relacionamiento Comunitario para proyectos inmobiliarios*. ADI.

⁵ Un ejemplo de esto sería en caso de que gran parte de la población no hable castellano y se deban levantar canales de comunicación específicos según el tipo de idioma predominante. Otro caso, sería el hecho de que exista un bajo uso de redes digitales, dado el tramo etario, y se levantan acciones presenciales de traspaso de información.

B. Medidas de mitigación de molestias

En segundo lugar, el corazón del Plan de Construcción Respetuosa está en el hecho de que la Entidad Desarrolladora sea capaz de reconocer y proponer, en caso de ser necesario, medidas de mitigación por las molestias a las que se puede ver afectada la comunidad del sector en función de algún tipo de acción de la obra. Algunos ejemplos de este tipo de medida son⁶:

- Elevar la altura y calidad de los cierres perimetrales
- Humedecer el terreno y/o incorporar otras prácticas para el control de la emisión de polvo
-  Incorporar horarios para el acceso de camiones a la obra
-  Personal de seguridad 24 horas
- Protocolo de género y capacitaciones a los trabajadores en dichas temáticas

C. Sistema de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) y persona encargada del relacionamiento

Finalmente, es importante que el Plan considere un sistema de recepción de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). El sistema PQRS permitirá monitorear la correcta ejecución del Plan de Construcción Respetuosa en base a las opiniones de las y los vecinos del sector, como también resolver oportunamente sus inquietudes. Se propone contar con un sistema informático, ya sea mediante correo electrónico o la página web del desarrollador inmobiliario, además de un mecanismo físico, a través de un buzón, donde la comunidad pueda depositar sus comentarios de manera presencial. Además, se recomienda que el desarrollador designe una persona responsable del sistema PQRS, para así contar con un diálogo constante y más fluido con la comunidad.

⁶ Fundación Casa de la Paz y Asociación de Desarrolladores (2020), op cit.

SÍNTESIS

Elaboración Plan de Construcción Respetuosa

| Objetivos y Medidas de Mitigación |

1

¿Cuándo?

Previo al inicio de las obras.

2

¿Objetivo?

Definir qué se espera conseguir respecto a la relación con la comunidad de Ciudad Parque, y qué medidas de mitigación se realizarán para cumplir con aquel objetivo. Algunas posibles medidas a realizar son:

3

¿Cómo?

Recomendaciones para la elaboración e implementación:

- Elevar la altura y calidad** de los cierres perimetrales
- Humedecer el terreno y/o incorporar otras prácticas para el **control de la emisión de polvo**
- Incorporar **horarios para el acceso de camiones** a la obra
- Personal de seguridad** 24 horas
- Protocolo de género** y capacitaciones a los trabajadores en dichas temáticas



Ajustar objetivos

según las características específicas de los vecinos y vecinas con quienes que se relacionará

- Contar -en caso de ser posible- con un equipo y **recursos económicos destinados a levantar nuevas medidas de mitigación**, para imprevistos que puedan surgir durante el periodo de construcción

SÍNTESIS

Elaboración Plan de Construcción Respetuosa

| Sistema PQRS |

1

¿Cuándo?

Previo al inicio de las obras.

2

¿Objetivo?

Definir sistema de recepción y respuesta de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). Esto se podrá realizar a través de diferentes medios físicos o digitales como, por ejemplo:

3

¿Cómo?

Recomendaciones para la elaboración e implementación:

- Correo electrónico
- Página web
- Buzón en la obra

 Contar con **persona responsable** dentro de la empresa de llevar seguimiento y respuesta del **sistema PQRS**

 Mantener **seguimiento constante del sistema PQRS** durante la obra, para así garantizar la efectividad y mejora continua de dicho mecanismo

 Ofrece una **respuesta ágil y efectiva** a las diferentes inquietudes levantadas



03.

Construcción



En la segunda etapa es donde se debe ejecutar lo diseñado y planificado en la etapa anterior, es decir: el **Plan de Construcción Respetuosa**. Por lo cual, considera desde que se entrega el terreno a la constructora, y comienza la instalación de las faenas en la obra, hasta que se obtiene la Recepción Municipal Definitiva. Es por ello que se trata de la fase más intensa de relacionamiento comunitario con el entorno del proyecto, ya que es en este período cuando el proyecto genera mayor cantidad de impactos en el territorio.

De modo que, los objetivos del Plan de Construcción Respetuosa durante esta etapa son:

(i) Mantener informada a la comunidad respecto a los avances de la obra en construcción.

(ii) Generar protocolos que permitan que la comunidad pueda levantar observaciones y plantear soluciones de manera eficiente, para así mantener una buena relación.

(ii) Cumplir con la promesa de ser un “buen vecino” a través de la ejecución de las medidas incorporadas en el Plan de Construcción Respetuosa.

3.1. Implementación de medidas de mitigación

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Una vez iniciadas las obras, la Entidad Desarrolladora y la empresa constructora deben poner en marcha las medidas definidas durante el diseño del Plan de Construcción Respetuosa.

3.2. Medidas de mitigación de problemas emergentes

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Se recomienda, en caso de ser posible, contar con un equipo y recursos económicos destinados a abordar problemas imprevistos que puedan surgir durante la construcción y que pudiesen impactar en el bienestar de la población circundante. Es importante informar a la comunidad sobre las nuevas medidas correctivas a implementar, a partir de los diferentes acontecimientos no planificados.

3.3. Evaluación y seguimiento de sistema de PRQS

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Se propone mantener un enfoque proactivo en cuanto al seguimiento del sistema PQRS, para así garantizar la efectividad y mejora continua de dicho mecanismo. Esta medida tiene como objetivo mantener fortalecidas las relaciones con la comunidad, por lo cual se basa principalmente en procurar entregar una respuesta ágil y efectiva a las diferentes inquietudes levantadas.

3.4. Monitoreo continuo de respuestas

| **Responsable:** EQUIPO SERVIU CP

Se recomienda que SERVIU -como organismo responsable de Ciudad Parque y como posible ente mediador- lleve un seguimiento continuo de las inquietudes de la comunidad y la ejecución de las medidas de mitigación comprometidas por la Entidad Desarrolladora.



3.5. Seguimiento en torno a temáticas de género

| **Responsable:** EQUIPO SERVIU CP

Dado que se busca eliminar activamente cualquier forma de discriminación basada en el género que pueda afectar a la comunidad, se aconseja llevar seguimiento a posibles reclamaciones respecto a esta temática en particular, para así evaluar la necesidad de realizar o reforzar capacitaciones u otro tipo de acciones según sea necesario.



04.

Cierre



La última etapa y cierre del Plan de Construcción Respetuosa se inicia con la finalización de las obras y entrega de las viviendas, y se extiende hasta la salida de la Entidad Desarrolladora del territorio. Su principal objetivo es:

- (i) Dar un cierre a la relación entre la comunidad y la Entidad Desarrolladora una vez terminadas las obras y entregadas las viviendas.
-

4.1. Reunión de cierre con la comunidad

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Es importante contar con un último espacio de encuentro con la población aledaña a la obra por dos motivos. El primero es para realizar un análisis de cómo operó el Plan de Construcción Respetuosa y así recoger sugerencias que permitan mejorar su diseño en próximas instancias. En segundo lugar, porque en términos simbólicos, siempre será beneficioso desarrollar un espacio de cierre y despedida en procesos de este tipo. Así se terminarán las relaciones en buenos términos y, en caso de tener que volver a comunicarse por cualquier tipo de motivo, aún habrá confianza y respeto para enfrentar desafíos no previstos de manera conjunta. Se recomienda que en esta reunión se presente un resumen general de todas las acciones desarrolladas a lo largo del Plan y una evaluación de sus resultados por parte del desarrollador.

Asimismo, es aconsejable que, dentro de la reunión, se defina un protocolo de comunicación posterior a la salida del desarrollador, por si surge algún tipo de problemática en cuanto a las obras ejecutadas. Esto podrá ser a través de canales digitales como físicos, y deberá contar con ciertos márgenes que ordenen el envío de mensajes, tales como: horarios y días de contacto, velocidad de respuesta y periodicidad de seguimientos.



SÍNTESIS

Reunión de cierre con la comunidad

1

¿Cuándo?

Una vez finalizadas las obras

2

¿Objetivo?

Realizar una reunión donde se analice cómo operó el Plan de Construcción Respetuosa. Entre otros puntos a comentar en esta reunión está:

3

¿Cómo?

Recomendaciones para la actividad:

- Presentar un **resumen general** de todas las acciones desarrolladas a lo largo del Plan de Construcción Respetuosa
- Ofrecer una **evaluación de sus resultados** por parte del desarrollador

- Considerar recomendaciones** sugeridas en Síntesis Presentar Proyecto a la Comunidad (página 18).
- Definir un protocolo de comunicación** posterior a la salida del desarrollador
- Recoger sugerencias** que permitan mejorar diseños de este Plan en próximas instancias





05.

Anexo:

Actividades

Sugeridas



5.1 Diagnóstico del barrio y principales actores

| **Responsable:** Equipo SERVIU CP

En caso de que no exista un diagnóstico actualizado respecto de las características de la comunidad aledaña a la obra, se recomienda realizar un levantamiento que permita entender de mejor forma su comportamiento. El objetivo de esta tarea es reconocer las características centrales de las personas y grupos a las que apuntará el Plan de Construcción Respetuosa, de modo que éste se adecúe a sus requerimientos y necesidades.

Se recomienda siempre realizar una revisión de las principales condiciones sociodemográficas que caracterizan a la comunidad objetivo.

Es fundamental tener conocimiento sobre si estos grupos cuentan con alguna característica relevante que se pueda ver condicionada por el proceso constructivo o alguna necesidad que pueda mitigar ciertas molestias. Por esta razón, se recomienda levantar información respecto a cuatro ejes fundamentales: **género de las personas, tramo etario, nacionalidad y nivel socioeconómico.** SERVIU deberá levantar esta información por medio de las herramientas que considere pertinentes y luego compartir sus resultados con la Entidad Desarrolladora.



5.2 Capacitación a equipos en obra acerca del Plan de Construcción Respetuosa

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Una buena medida puede ser capacitar a los equipos que trabajen en la obra, ya sean trabajadores(as) de la construcción, como administrativos(as), respecto a las principales características del Plan de Construcción Respetuosa. En este sentido, se les puede informar y hacerlos conscientes respecto a los siguientes puntos:

- Resultados del diagnóstico (en caso de que hubiese)
- Objetivos del Plan de Construcción Respetuosa
- Medidas de mitigación
- Sistema de PQRS

Complementariamente, se recomienda que, en caso de que los equipos de trabajo estén compuestos en su mayoría por trabajadores del género masculino, se desarrollen jornadas de capacitación en conciencia y equidad de género. Esto, con el fin de evitar acciones que pueden ser percibidas como intimidantes para personas del género femenino que viven o transiten por sectores cercanos a las instalaciones de la obra.

5.3 Carta Gantt y presupuesto

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Es positivo, con el fin de optimizar el Plan, que las medidas propuestas sean planificadas temporalmente a través de un Carta Gantt, en función del tiempo de duración de la obra. De igual forma, en caso de que dichas gestiones requieran de una inversión económica, es recomendable que éstas sean valorizadas previamente mediante un presupuesto que permita considerar con tiempo los gastos monetarios que tendría la implementación del Plan de Construcción Respetuosa.

5.3 Información actualizada del proyecto a través de Plataformas Informativas

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Dada la importancia de mantener a la comunidad informada acerca del progreso y los eventos relacionados con la construcción, se sugiere realizar una actualización de los avances de la obra por lo menos una vez al mes a través de diferentes medios. Lo anterior, sería muy útil para informar sobre avances, avisar eventos o momentos especialmente molestos para la comunidad y actualizar las fechas de cierre o término de los trabajos. Aquí se detallan una serie de plataformas y herramientas que se pueden utilizar para mantener a la comunidad informada y actualizada:

A. Pizarra informativa

Para proporcionar información en tiempo real, es posible instalar una pizarra informativa en un lugar de fácil acceso para la comunidad y cercana a la obra en construcción. En este espacio se podrían publicar regularmente actualizaciones sobre el estado del proyecto, próximos hitos, y cualquier información relevante. Esta pizarra serviría como un punto de referencia visual para que todos los residentes puedan seguir de cerca el desarrollo del proyecto.

B. Carteles informativos

Se pueden instalar carteles informativos en puntos estratégicos alrededor del área del proyecto. Estos carteles deberían contener detalles sobre las fechas clave y cualquier otra información relevante que sea crucial para que las y los residentes estén al tanto. Además, puede incluir información de contacto para facilitar la comunicación directa con el equipo del proyecto.

C. Página web y redes sociales

Sumado a los formatos físicos, también se propone que exista información digital sobre la construcción del proyecto. Se propone que mediante una página web propia del proyecto o en los canales de Ciudad Parque, se pueda informar a las y los residentes con actualizaciones periódicas, informes de progreso y documentos importantes relacionados con el proyecto. Además, en la página web podría incluir un formulario para el sistema de PQRS. Para llegar a un público más amplio, se pueden utilizar las redes sociales para compartir noticias, eventos y actualizaciones del proyecto.

5.5 Atención comunitaria en terreno

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Se sugiere también que, en caso de ser posible, se mantenga un protocolo de atención comunitaria a través de un equipo de resolución de problemáticas en terreno. Esta medida contribuiría a la calidad de la relación entre el equipo de construcción y la comunidad local. Además, ayudaría a resolver problemas de manera más veloz y proactiva, y mantener un canal de comunicación constante que aporte a una relación de mayor confianza entre las partes.

5.6 Análisis de la efectividad y evaluación de la satisfacción de la comunidad

| **Responsable:** Entidad Desarrolladora

Otra buena medida es analizar, periódicamente, la efectividad del sistema de PQRS para así examinar la rapidez y precisión con la que se resuelven los reclamos, y asegurarse de que cada inquietud se esté abordando de manera completa y satisfactoria. De igual forma, se pueden realizar evaluaciones de satisfacción a medida que se va implementando el Plan de Construcción Respetuosa y así conocer las percepciones de la comunidad respecto las respuestas a los reclamos y la atención comunitaria en terreno. Esta información permitirá ajustar y mejorar las prácticas según las necesidades y expectativas de la comunidad. Finalmente, la Entidad Desarrolladora podrá identificar oportunidades de mejora en el sistema PQRS.



5.7 Seguimiento de obras que afectan al entorno y Acta de Cierre

| **Responsable:** EQUIPO SERVIU CP

Como última acción, se aconseja que el equipo SERVIU mantenga un seguimiento de las obras realizadas y contacto esporádico con las comunidades aledañas, posterior al cierre de los proyectos, por un periodo mínimo de tres meses. Finalmente, es de esperar que SERVIU realice un acta de cierre y evaluación del trabajo realizado. En este documento deben consignarse las acciones efectuadas y una evaluación general por parte del equipo SERVIU.

CIUDAD PARQUE
CERRILLOS



ciudadparque.cl

 @ciudadparque.cl

 Ciudad Parque

 Ciudad Parque