

# PLAN COMUNICACIONAL PROTOCOLO SANITARIO OBRAS CONSTRUCTORA CAPITAL MEDELLÍN SAS

Fecha de elaboración: 21/04/2020  
Versión: 0

Plan comunicacional – Emergencia Covid-19

Profesionales en Planeación y Desarrollo Social Planeta Verde  
Diana Perdomo  
César Machado  
Mariana Rojas  
Sebastián Poveda

CONSTRUCTORA  
**CAPITAL**  
*Tu vida, nuestro proyecto.*

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	2
1. <b>DIÁGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN</b> .....	3
2. <b>ANÁLISIS DOFA</b> .....	5
3. <b>DEFINICIÓN DE OBJETIVOS</b> .....	6
3.1 <b>Objetivo General</b> .....	6
3.2 <b>Objetivos específicos</b> .....	6
4. <b>DEFINICIÓN ACTORES Y/O GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	7
4.1 <b>Comunidades y/o unidades residenciales colindantes</b> .....	7
4.2 <b>Administradores y/o líderes sociales</b> .....	7
4.3 <b>Zona comercial, educativa, industrial y/o de servicios</b> .....	8
4.4 <b>Actores y/o entidades institucionales</b> .....	8
5. <b>PLAN DE ACCIÓN</b> .....	8
5.1 <b>Estrategias de comunicación</b> .....	8
5.2 <b>Comunicación institucional</b> .....	9
5.3 <b>Comunicación interna</b> .....	9
5.4 <b>Comunicación externa</b> .....	10
6. <b>EQUIPO PROFESIONAL</b> .....	10
7. <b>RESULTADOS ESPERADOS</b> .....	10
8. <b>SOPORTES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b> .....	11
9. <b>MONITOREO Y EVALUACIÓN</b> .....	11
9.1 <b>Monitoreo</b> .....	11
9.2 <b>Evaluación</b> .....	12

## INTRODUCCIÓN

Constructora Capital Medellín S.A.S. ha sido una compañía líder en el gremio de la construcción. Durante su trayectoria ha aunado esfuerzos para ofrecer a sus clientes y a la sociedad en general, un entorno sostenible mediante la ejecución de soluciones de vivienda para diversos sectores de la sociedad.

En la actualidad, con aproximadamente quince proyectos en fase de ejecución, y en este sentido Constructora Capital Medellín S.A.S. afronta el reto que se ha extendido a nivel mundial de adoptar medidas de bioseguridad en el trabajo para contener la exposición al SARS-CoV-2 (COVID-19) y garantizar un equilibrio que propenda por la buena salud de los colaboradores y su economía familiar, reduciendo los niveles de desempleo en el país y las condiciones de pobreza que se derivan del mismo.

Por consiguiente, Constructora Capital Medellín S.A.S. acogiéndose a los lineamientos nacionales de la circular conjunta 001 del 11 de abril de 2020, para retomar a las labores constructivas ha elaborado su protocolo sanitario de bioseguridad en el trabajo, el cual se va implementar a partir del lunes 27 de abril de 2020. No obstante, bajo los parámetros de responsabilidad social también se elaboró un plan comunicacional externo que permita contribuir a la difusión del protocolo de bioseguridad con las comunidades colindantes a las obras constructivas, entendidas como el área de influencia directa.

Es importante destacar, que Constructora Capital Medellín S.A.S. siempre ha estado presta a mantener relaciones de sana convivencia con las comunidades vecinas y para ello ha dispuesto medios de comunicación virtuales a través de su página web. Asimismo, ha contratado los servicios del área social de la empresa Planeta Verde para efectuar los procesos de gestión social continua en los proyectos donde ha sido necesario reforzar los procesos de participación, comunicación e información no solo con la comunidad vecina sino también con los actores y grupos de interés del territorio.

Pese a lo anterior, y partiendo de la premisa que hay una incertidumbre nacional relacionada con la propagación del virus, se ha tomado la decisión por parte de la gerencia de Constructora Capital Medellín S.A.S. de implementar este plan comunicacional externo con cada una de las obras constructivas, logrando organizar y orientar cada una de las estrategias hacia las comunidades focalizadas y sus representantes populares y/o institucionales, brindando así, información de primera mano que reduzca los niveles de

zozobra y ofrezca un parte de tranquilidad frente a las actividades que se van a realizar con prevención y/o responsabilidad.

De esta forma, a continuación, se hará la respectiva presentación del plan comunicacional, en el cual se han estructurado estrategias de acción que se adaptan al contexto y a las recomendaciones de índole nacional y local, para prevenir la propagación del virus.

## 1. **DIÁGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN**

La situación actual se enmarca en diferentes factores que conllevan que se realice un trabajo exhaustivo en el que se permita visibilizar el trabajo interdisciplinario de cara a los diferentes grupos de interés. Es así como Constructora Capital Medellín S.A.S., asumiendo la responsabilidad que implica esta situación a nivel mundial, establece el actual protocolo de implementación de bioseguridad para dar comienzo a las actividades de carácter constructivo, teniendo en cuenta que su aplicación se determinará para cada una de las obras que en la actualidad se encuentran en ejecución. Todo lo anterior tendrá como punto base la normatividad exigida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Salud y Protección Social, y Ministerio de Trabajo, en su circular conjunta 001 del 11 de abril de 2020.

Con la implementación del protocolo de bioseguridad se establece que cada obra que haga parte de constructora Capital Medellín S.A.S., construya el Plan de Aplicación del Protocolo Sanitario para la Obra (PAPSO) de acuerdo al contexto, a las actividades y a la situación que se tenga en los diferentes proyectos. Todo lo anterior bajo la supervisión de los directores de obra y su equipo de trabajo, con ello se garantiza el cumplimiento responsable de las actividades establecidas en el PAPSO.

Se ha de tener en cuenta que las comunidades, entendidas como área de influencia directa de las obras presentan diferentes percepciones ante los acontecimientos actuales y en consonancia con ello ante el inicio de actividades constructivas. Por ello se hace indispensable que se aplique el siguiente Plan Comunicacional, desde la gestión social, como herramienta para brindar información, acompañamiento y seguimiento a la implementación de los protocolos por medio de los diferentes canales de comunicación que se tendrán activos y en constante interacción, asegurando con ello la participación ciudadana como derecho enmarcado en la Constitución Política de Colombia.

En esta misma línea es importante resaltar que la institucionalidad es la base de la difusión de la información, por consiguiente, y determinado como el área de influencia indirecta, se tendrá en cuenta las diferentes organizaciones y grupos de base, como actores fundamentales para establecer canales de comunicación efectivos y quienes se convertirán en los principales agentes de control, como ciudadanos ante la aplicación de los protocolos.

En la actualidad, constructora Capital Medellín S.A.S., cuenta con diferentes proyectos ubicados en toda el Área Metropolitana, es así como los Municipios de Medellín, Sabaneta, Envigado, Itagüí, Bello, estarán al tanto del Plan Comunicacional Social y su posterior ejecución. A continuación, se relacionan los proyectos en mención:

PROYECTO	MUNICIPIO
Ónix	Medellín
Coralina	Medellín
Luna del Campo	Medellín
Luna del Mar	Medellín
Metropolitan	Medellín
Bosques del Río	Medellín
Ceylán 34	Medellín
Colina de Búcaros	Bello
Mirador de Búcaros	Bello
Villa Verde	Itagüí
Sendero Verde	Itagüí
Biocity Epic	Envigado
Biocity Grand	Envigado
Río Místico	Sabaneta
Puerto Paraíso	Bello
Puerto Azul	Bello
Puerto Ventura	Bello

Los contextos actuales permiten determinar la importancia de informar a las comunidades las acciones a seguir, generando con ello lazos de credibilidad, confianza y tranquilidad en la constructora y en doble vía manifestando la responsabilidad social que, Constructora Capital Medellín S.A.S tiene con las comunidades que hacen parte del entorno de los diferentes proyectos constructivos.

## 2. ANÁLISIS DOFA

En la fase preliminar de elaboración del plan comunicacional, el equipo de profesionales sociales elaboró una matriz DOFA y realizó su respectivo análisis, para estructurar estrategias y objetivos coherentes con la realidad actual.

MATRIZ DOFA		
FACTORES	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNOS	Elaboración e implementación del protocolo de bioseguridad en el trabajo, durante la ejecución de las actividades constructivas en todas las obras.	Posiblemente descatamiento del protocolo de bioseguridad por parte de algunos colaboradores de las obras.
	Disposición y apertura de la constructora Capital Medellín para adecuar nuevas formas y herramientas de trabajo que contribuyan a la disminución de la propagación del virus.	Incremento del presupuesto operativo para atender la emergencia sanitaria.
	Inspectores de seguridad en el trabajo, idóneos, capacitados y con experiencia para atender la situación.	Dificultad para transmitir la información de los protocolos de bioseguridad a todas las comunidades inmersas alrededor de las obras.
	Implementación del plan comunicacional para difundir y brindar información a las comunidades vecinas, sobre las precauciones y prevenciones que se realizan internamente en la obra.	Cambios significativos en las formas de trabajo al interior de las obras constructivas.
FACTORES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
EXTERNOS	Permiso del gobierno nacional para retomar las actividades constructivas en medio del aislamiento preventivo obligatorio.	Temor e inseguridad por parte de la comunidad, debido a la ejecución de las actividades constructivas en medio de la crisis sanitaria.
	Control y seguimiento por parte de diversas entidades institucionales para verificar el cumplimiento del protocolo de bioseguridad en las actividades constructivas.	Desconocimiento de algunas personas, acerca de las medidas preventivas que se van adoptar al interior de la obra para contener la propagación del virus.
	Apoyo de las Administradoras de Riesgos Laborales para hacer seguimiento, control y prevención de la expansión del virus covid -19.	Exposición de los trabajadores durante sus trayectos de desplazamiento: vivienda - obra y obra -vivienda.
	Apoyo de algunos ciudadanos y de instituciones públicas, debido al encadenamiento productivo que genera la ejecución de las obras.	Cierre parcial o definitivo de la obra en caso de encontrar factores de riesgo y vulnerabilidad frente al virus.

### 3. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

Posterior al análisis DOFA, el equipo de profesionales sociales planteó los siguientes objetivos, los cuales se adaptan a las necesidades que surgen en medio de la emergencia sanitaria por la exposición al Covid -19.

#### 3.1 Objetivo General

Implementar plan comunicacional social de acción que permita a los diferentes actores del área de influencia directa y del área de influencia indirecta acceder a la información de los lineamientos establecidos por constructora Capital Medellín S.A.S. para la prevención y mitigación del COVID 19.

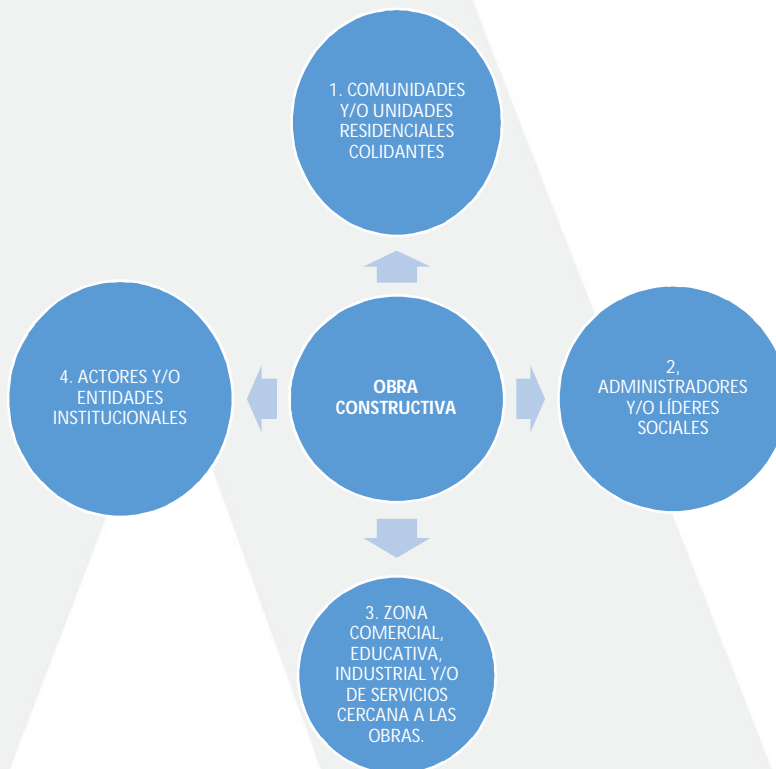
#### 3.2 Objetivos específicos

- Diseñar plan comunicacional social con base a los lineamientos establecidos en el protocolo de bioseguridad emitido por Constructora Capital Medellín S.A.S.
- Establecer canales de comunicación interactivos que permitan tener acercamiento con los líderes y las comunidades que hacen parte de las zonas en las que se encuentran los diferentes proyectos.
- Generar lineamientos para el control y seguimiento en la ejecución del protocolo de bioseguridad que permita mitigar impactos que se puedan presentar en la comunidad.

## 4. DEFINICIÓN ACTORES Y/O GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés que se señalan en este apartado, hacen parte del proceso de focalización inicial realizado a partir del diagnóstico previo de la situación. Se ha de tener en cuenta que los grupos que se focalizan son externos a la obra constructiva, dado que internamente ya se están realizando las gestiones para divulgar y comunicar los protocolos de bioseguridad con los empleados y colaboradores de los proyectos.

A continuación, se mencionan y se describen los actores y/o grupos de interés.



### 4.1 Comunidades y/o unidades residenciales colindantes

Son aquellas propiedades que están inmersas en el área de influencia directa de la obra y se distinguen por tener un carácter residencial y/o habitacional.

### 4.2 Administradores y/o líderes sociales

Son un grupo importante dentro del plan comunicacional, dado que son las personas que usualmente reciben, canalizan y transmiten la información al resto de la



comunidad. Para el caso de las unidades residenciales cerradas, se abre un canal de comunicación directo con el administrador. Los líderes sociales se ubican generalmente a través de Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales, Mesas Ambientales, entre otros, su objetivo es representar y velar por los intereses de la comunidad, el territorio y el medio ambiente.

#### **4.3 Zona comercial, educativa, industrial y/o de servicios**

Teniendo presente que la constructora Capital Medellín tiene diversos proyectos en el Área Metropolitana del Valle de Aburrá, se decidió abarcar un grupo más amplio de interés dependiendo del proyecto en cuestión. Tal es el caso de Metropolitan y Bosques del río que se encuentran ubicados en zonas comerciales y/o de servicios.

#### **4.4 Actores y/o entidades institucionales**

Para Constructora Capital Medellín es fundamental promover el seguimiento y control a la implementación del protocolo de bioseguridad en el trabajo, por este motivo, es importante comunicar y transmitir la información a los entes encargados de estos aspectos a nivel de Área Metropolitana del Valle de Aburra.

### **5. PLAN DE ACCIÓN**

El siguiente plan de acción va dirigido a establecer todas las actividades que se van a generar para dar cumplimiento a la difusión de los protocolos de implementación de bioseguridad por parte de constructora Capital Medellín S.A.S.

#### **5.1 Estrategias de comunicación**

Las estrategias de comunicación van ligadas a la manera como se difundirá la información en doble vía. Para ello es indispensable tener en cuenta la situación actual y en consonancia con el protocolo de general de la constructora capital Medellín generar canales de comunicación que permitan realizar acercamientos de forma virtual sin que ello impida la interacción y el relacionamiento continuo con los diferentes grupos de interés.

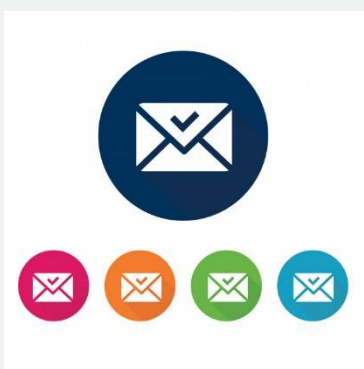
## CANALES DE COMUNICACIÓN HABILITADOS



**Líneas telefónicas de atención:** 300 556 74 28 – 323 226 80 95



**Chat en línea:** 300 556 74 28 – 323 226 80 95



**Correo electrónicos:**  
[gestorsocial@constructoracapital.com](mailto:gestorsocial@constructoracapital.com)



**Video conferencias:** Microsoft Teams – Zoom.

### 5.2 Comunicación institucional

Se entiende como comunicación institucional los métodos y procesos que se tienen para generar la información y así mismo, la manera de gestionarlos, recepcionarlos y responderlos, Para ello se debe tener en cuenta que debe haber una comunicación interna y una externa, de esta manera se garantiza que la información divulgada este en consonancia con lo que la gerencia y demás representantes de la constructora capital deban transmitir.

### 5.3 Comunicación interna

La comunicación interna es fundamental para el buen manejo de la información en sus tres fases: inicio, seguimiento y cierre. Por consiguiente, los canales definidos permitirán que se tenga información de primera mano y evitará una mala interpretación por parte de la comunidad de las actividades que se ejecutan en las obras. Adicionalmente porque de esta

manera se puede generar planes de acción ante cualquier anomalía que se presente que afecte a la comunidad en general.

**Línea de conducto de comunicación:** Gerencia – Director de obra – Área Social

#### **5.4 Comunicación externa**

La comunicación social hace referencia a los medios y alternativos que se tendrán en cuenta para llegarles tanto a los residentes como a la institucionalidad. Esto permitirá que transmita de manera efectiva la información y que los líderes puedan brindar respuestas ante las inquietudes que se generen en las diferentes comunidades. Es importante en este aspecto que el flujo de comunicación bidireccional para confirmar que sean idóneos los canales de comunicación.

- Correos Electrónicos individuales y masivos
- Líneas telefónicas activas de manera continua
- Mensajes vía WhatsApp
- Circulares informativas y poster pedagógicos de fácil comprensión
- Carteleras informativas y vallas en obra
- Informes parciales de seguimiento

### **6. EQUIPO PROFESIONAL**

Constructora Capital Medellín S.A.S., cuenta para estos procesos con un equipo conformado por cuatro profesionales en Planeación y Desarrollo Social, capacitados para el manejo de comunidades y la intervención comunitaria en aras de generar espacios de relacionamiento ciudadano efectivo en los territorios.

### **7. RESULTADOS ESPERADOS**

Con la implementación del plan comunicacional se pretende llegar a la mayor parte de la población que se encuentra colindante a las obras constructivas de Constructora Capital Medellín S.A.S, con la finalidad de brindar información de primera mano, concisa y detallada referente al protocolo sanitario de bioseguridad que empezará a regir en los procesos



constructivos que se lleven a cabo a partir del mes de abril y durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria.

Asimismo, se busca generar una relación de sana convivencia con los vecinos y por ello, fue necesario el establecimiento de los canales de comunicación que permitan atender y hacer seguimiento a las novedades que se presenten a nivel social, a raíz del retorno de las actividades de la obra con permiso otorgado por el Gobierno Nacional. Cabe destacar, que con la ejecución del plan comunicacional se hará un análisis respectivo de la situación de cada obra de cara a los procesos sociales y allí se evaluará si es necesario adecuar y/o reestructuras las estrategias aquí mencionadas.

## **8. SOPORTES Y MEDIOS DE VERIFICACIÓN**

El área social estará encargada de realizar los respectivos informes de gestión, bitácoras y análisis de efectividad del plan comunicacional de manera continua y periódica con el fin de evaluar la efectividad del plan comunicacional y proponer nuevas estrategias (en caso que se consideren necesarias) que se articulen a las medidas que disponga el Gobierno Nacional referente a la atención de la emergencia sanitaria

## **9. MONITOREO Y EVALUACIÓN**

El objetivo principal de este aspecto será tener la información actualizada sobre el cumplimiento del plan comunicacional social y verificar la efectividad del mismo en los diferentes grupos de interés. Para ello se tendrá en cuenta las actividades realizadas, la atención de PQRS, formato que será establecido para cada proyecto, y a partir de este hecho determinar los aspectos que deban ser sujetos a modificación o cambio en su enfoque.

### **9.1 Monitoreo**

- Para determinar conocimiento de los protocolos y de su percepción se realizará por medio de entrevistas y/o encuestas realizadas por las redes sociales y los canales de comunicación establecidos previamente.

- Gestión de PQRS, a partir de la cantidad recibida se evaluará el tiempo de respuesta y los aspectos relevantes que manifiesta la comunidad como propuestas de aplicación para los proyectos.
- Número de personas que acceden a la información e interactúan en torno a las comunicaciones emitidas.
- Seguimiento continuo con los representantes de la constructora de la aplicación efectiva del protocolo para cada proyecto.

## 9.2 Evaluación

Para la evaluación se establecen tres (3) momentos:

- **Fase inicial:** diagnóstico previo, recepción de la información por parte de las áreas de la constructora encargadas y posterior planificación de las actividades. Este proceso será determinante con los tiempos de preparación y difusión, que para la comunidad debe ser de 48 horas antes al inicio de actividades en obra.
- **Fase de ejecución:** se establecerá como punto vital para determinar la respuesta y percepciones por parte de la comunidad, y en doble vía por las opiniones de los directores de obra frente a los procesos realizados tanto interna como externamente. En este periodo se podrá definir cambios que haya que hacer de primera mano y requieran cambios en el plan de acción.
- **Fase de Expost:** Se realizará a partir de la culminación del plan que tiene inicialmente un tiempo programado de un mes. Posterior a ello se evaluará la situación presente y el plan a seguir con cada proyecto, de acuerdo a sus necesidades

## ESQUEMA PLAN DE ACCIÓN COMUNICACIONAL

OBJETIVO GENERAL	FASE	OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIÓN ESTABLECIDA	DIRIGIDO A	HERRAMIENTAS Y/O CANALES DE COMUNICACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
Implementar plan comunicacional social de acción que permita a los diferentes actores del área de influencia directa y del área de influencia indirecta acceder a la información de los lineamientos establecidos por constructora Capital Medellín S.A.S. para la prevención y mitigación del COVID 19.	Elaboración y estructuración	1. Diseñar plan comunicacional social con base a los lineamientos establecidos en el protocolo de bioseguridad emitido por Constructora Capital Medellín S.A.S.	Elaborar plan comunicacional adaptado a las condiciones del contexto de los proyectos, que se alinee a su vez, con las directrices nacionales y locales, en materia de prevención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunidades y/o unidades residenciales colindantes.</li> <li>- Administradores y representantes sociales.</li> <li>-Establecimientos educativos, locales comerciales y/o zonas industriales colindantes a las obras.</li> <li>- Actores y/o entidades institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Circular 001 de abril de 2020.</li> <li>- PAPSO de cada obra constructiva.</li> <li>- Protocolo de seguridad para las obras de construcción de Camacol.</li> <li>-Correos electrónico y/o llamada telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan comunicacional elaborado para la constructora.</li> <li>- Correos electrónico de comunicación interna con las obras constructivas.</li> </ul>
	Implementación y difusión	2. Establecer canales de comunicación interactivos que permitan tener acercamiento con los líderes y las comunidades que hacen parte de las zonas en las que se encuentran los diferentes proyectos.	A través de los profesionales en el área social se establecerán unos canales de comunicación (inicialmente virtuales) para transmitir y socializar el protocolo de bioseguridad con las comunidades vecinas y atender continuamente las PQRS que se presenten por parte de la comunidad hacia los procesos constructivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunidades y/o unidades residenciales colindantes.</li> <li>- Administradores y representantes sociales.</li> <li>-Establecimientos educativos, locales comerciales y/o zonas industriales colindantes a las obras.</li> <li>- Actores y/o entidades institucionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Circulares informativas dirigidas a los diferentes actores y/o grupos de interés.</li> <li>- Piezas pedagógicas que permitan transmitir fácilmente la información.</li> <li>- Videollamadas, llamadas telefónicas, chat en línea y correo electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correos electrónico.</li> <li>- Actas de seguimiento y gestión.</li> <li>- Formalización de PQRS.</li> <li>- Soportes de piezas didácticas entregadas</li> </ul>

## PLAN DE ACCIÓN COMUNICACIONAL

OBJETIVO GENERAL	FASE	OBJETIVO ESPECIFICO	ACCIÓN ESTABLECIDA	DIRIGIDO A	HERRAMIENTAS Y/O CANALES DE COMUNICACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
<p>Implementar plan comunicacional social de acción que permita a los diferentes actores del área de influencia directa y del área de influencia indirecta acceder a la información de los lineamientos establecidos por constructora Capital Medellín S.A.S. para la prevención y mitigación del COVID 19.</p>	<p style="text-align: center;">Seguimiento y control</p>	<p>3. Generar lineamientos para el control y seguimiento en la ejecución del protocolo de bioseguridad que permita mitigar impactos que se puedan presentar en la comunidad.</p>	<p>Mantener una comunicación directa y permanente con el personal de la obra encargado de la implementación y supervisión del protocolo, canalizando la información y la efectividad de las actividades realizadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En primera instancia a la constructora, buscando con ello, evaluar si las medidas tomadas si están acordes a la situación actual.</li> <li>- A los grupos de interés definidos inicialmente, con el fin de reflejar la veracidad de las actividades realizadas y su efectividad para contener la propagación del virus.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de datos de seguimiento y control de las PQRS presentadas en torno al protocolo de bioseguridad, por parte de la comunidad.</li> <li>- Bitácora de evidencias de implementación del protocolo, expuestas a la comunidad.</li> <li>- Informes de la implementación del plan comunicacional y sus respectivos resultados y recomendaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bases de datos.</li> <li>- Informes de gestión.</li> <li>- Bitácora de actividades realizadas.</li> </ul>