

Sistema de Gestión Social

Hyatt Regency Insurgentes 724

Reporte trimestral Periodo Enero-Marzo de 2021



ANTECEDENTES

- El Proyecto Hyatt Regency Insurgentes 724 es desarrollado por Inmobiliaria Hotelera Insurgentes 724, S.A.P.I de C.V. y consiste en la construcción de un edificio de usos mixtos.
- Durante los meses de junio y julio del 2020 se realizó el Proceso de Consulta Vecinal para Grandes Construcciones de la Ciudad de México con el objetivo de obtener la opinión de las personas habitantes y usuarias del área de influencia social sobre los impactos sociales generados y la manera de atenderlos,
- Con fecha 11 de agosto del 2020 SEDEMA emitió Resolución Administrativa SEDEMA/DGEIRA/DEIAR/001583/2020 en materia de impacto ambiental, resolviendo respecto a la gestión social del Proyecto el diseño e implementación de un Sistema de Gestión Social (SGS) durante toda la etapa de construcción del Proyecto.
- En virtud de lo anterior a continuación se presenta el **Reporte sobre la Implementación del Sistema de Gestión Social**



Componentes del Sistema de Gestión Social

- a) **Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento**
- b) **Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**
- c) **Identificación de nuevos Actores de Interés y Grupos Representativos**
- d) **Identificación y evaluación continua de nuevos impactos sociales, y medición de indicadores**
- e) **Integración de reportes**



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

- 1. Módulo Informativo**
- 2. Reuniones Informativas y Extraordinarias**
- 3. Sitio Web**
- 4. Atención personalizada**



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

Módulo Informativo y Receptor de Opiniones

Ubicación del modulo:

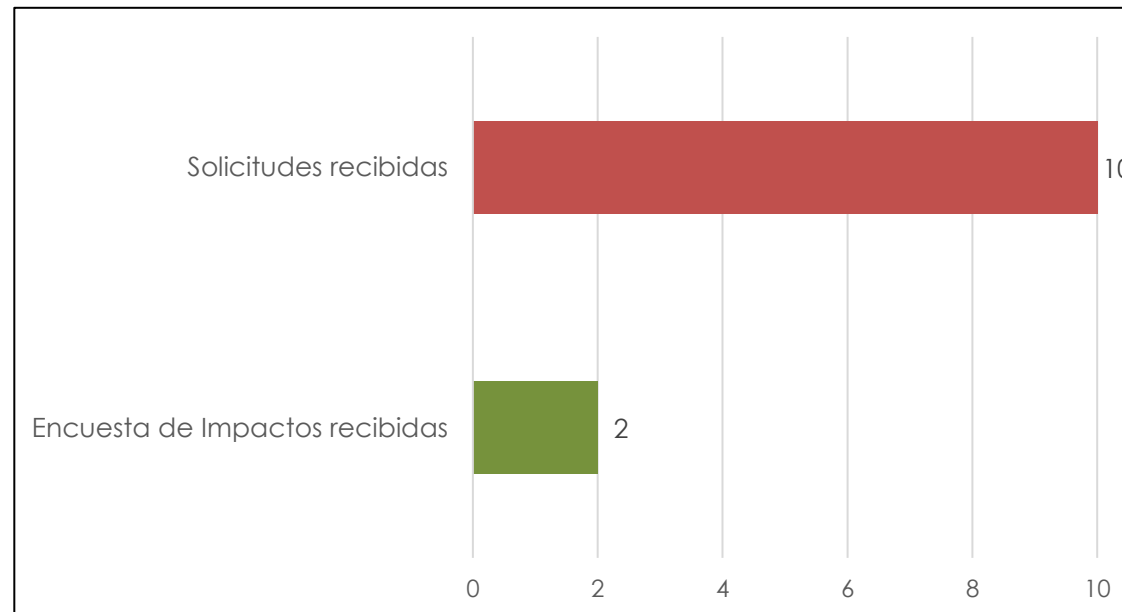
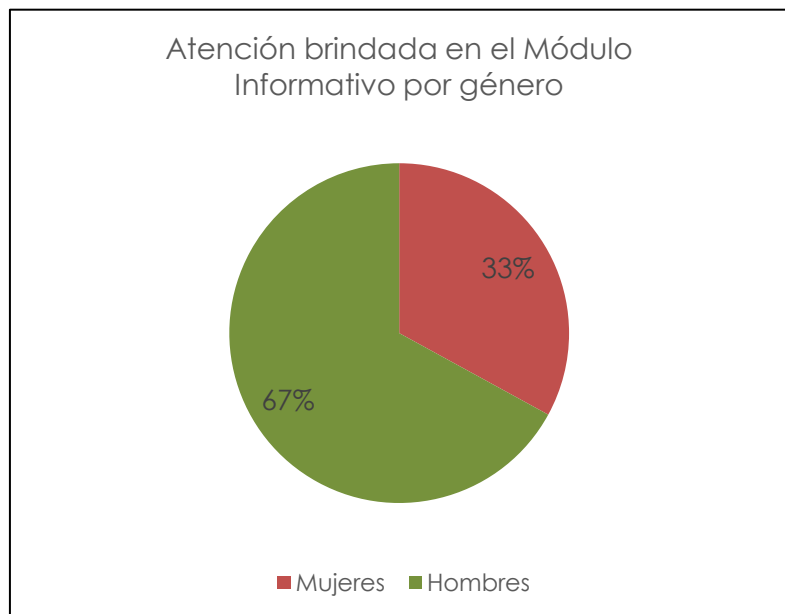
Av. Insurgentes Sur, esquina con calle Torres Adalid,
Colonia del Valle Norte, Alcaldía Benito Juárez, C.P.
03103, Ciudad de México

Horario de atención:

Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Sábado de 10:00 a 13:00 horas



1. Módulo Informativo. Atención brindada



- El porcentaje de participación por género se distribuyó en **67% hombres y 33% de mujeres.**
- Se han recibido **10** Hojas de Solicitud.
- Se han recibido **2** encuestas de Impactos.



Principales resultados de las encuestas

Se recibieron **dos encuestas sobre los impactos**, las cuales fueron respondidas por dos hombres, de registró que uno ronda entre los 18 a 39 años y otro de 40 a 59 años, el principal motivo de tránsito por la zona es lugar de trabajo.

- Uno de los encuestados respondió que ha percibido impactos referentes a:
 - Afectación a la disponibilidad del agua.
- De igual forma, respondió que sí existen otros impactos, tales como:
 - Polvo;
 - Puestos ambulantes; y
 - Saturación en las vías de tránsito.
- El otro encuestado respondió que no se han percibido impactos referentes a:
 - Afectación a la disponibilidad del agua.
 - Afectación a la movilidad.
 - Hundimientos o Socavones.
 - Vibraciones.
- Sin embargo, respondió que sí existen otros impactos, tales como:
 - Aumento de personas en las aceras cercanas al proyecto.



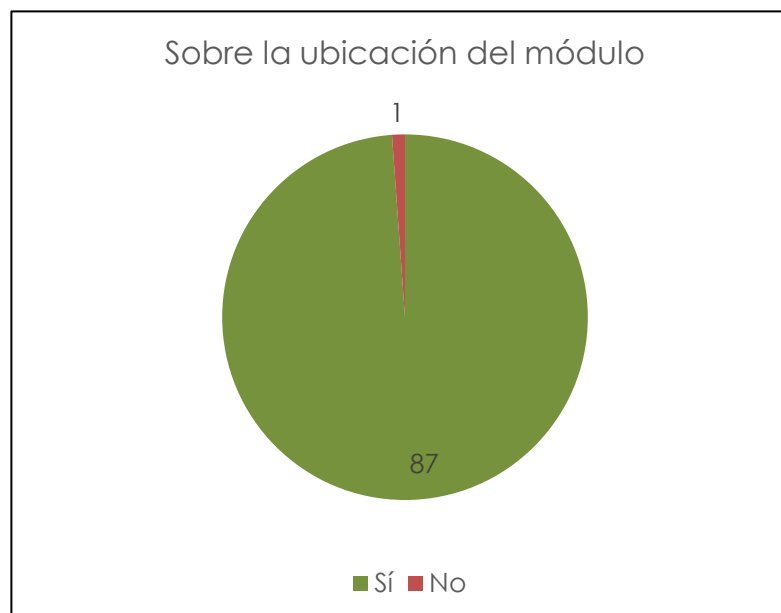
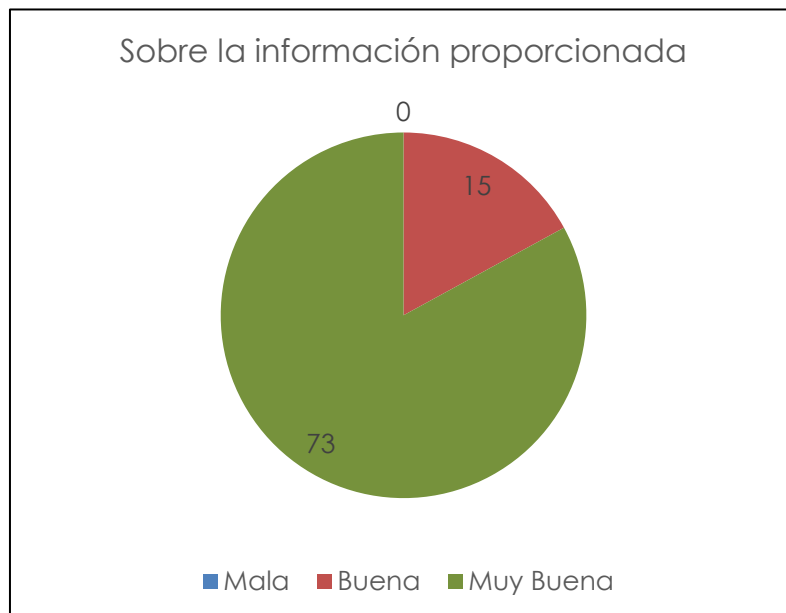
Resumen de las Hojas de Solicitud más importantes

- Se recibieron **10** Hojas de Solicitud.
- **9** se identificaron como **Sugerencias** y una (**1**) como **Queja**.
 - La hoja de solicitud con folio 01/01/S es una sugerencia, en donde se sugiere la instalación de un mensaje explicativo que exponga los motivos del Módulo Informativo; esta solicitud se atendió de manera satisfactoria instalando un banner en el módulo indicando el motivo del mismo.
 - La hoja de solicitud con folio 10/02/Q es una queja, en donde se reporta un reflector que apuntaba a la Avenida Magdalena, y por las noches molestaba a los vecinos. Se informó de inmediato al Enlace del desarrollador para que movieran la posición del reflector. No hubo inconvenientes posteriores.

Módulo Informativo. Atención brindada



Proceso de Evaluación y Mejora Continua: Resultado de las encuestas de satisfacción



- Sobre la información proporcionada en el Módulo Informativo, 73 personas contestaron que es Muy Buena, 15 personas que es Buena y 0 personas que es Mala.
- Sobre la ubicación del módulo, 87 personas contestaron que es adecuada y 1 persona que no es adecuada.
- Sobre el lugar que propondría, el encuestado respondió la calle Torres Adalid.
- Sobre la atención brindada por el responsable del módulo, 85 personas contestaron que es Muy Buena, 3 personas que es Buena y 0 personas que es Mala.

Módulo Informativo. Atención brindada



Proceso de Evaluación y Mejora Continua: Resultado de las encuestas de satisfacción

Respecto a las sugerencias y observaciones de la encuesta de Evaluación y Mejora Continua se comenta que:

- Ayuda mucho al progreso de la ciudad;
- Agradecer que nos pidan nuestra opinión;
- El módulo debería tener un anuncio que indique el motivo del Módulo;
- Debería tener protección con plásticos por la contingencia;
- Debería darse más difusión al Módulo.
- Está bien la información y el Módulo;
- Es buena la información brindada;
- Es muy buena la atención del personal del Módulo;
- Está bien la implementación de un sitio web;
- Sería bueno proporcionar la información de manera más visual (imágenes).

Como se puede advertir en el listado de sugerencias y observaciones, en general se han recibido opiniones positivas sobre la instalación del Módulo Informativo, la implementación del Sistema de Gestión Social del Proyecto y la atención brindada por el responsable del SGS.

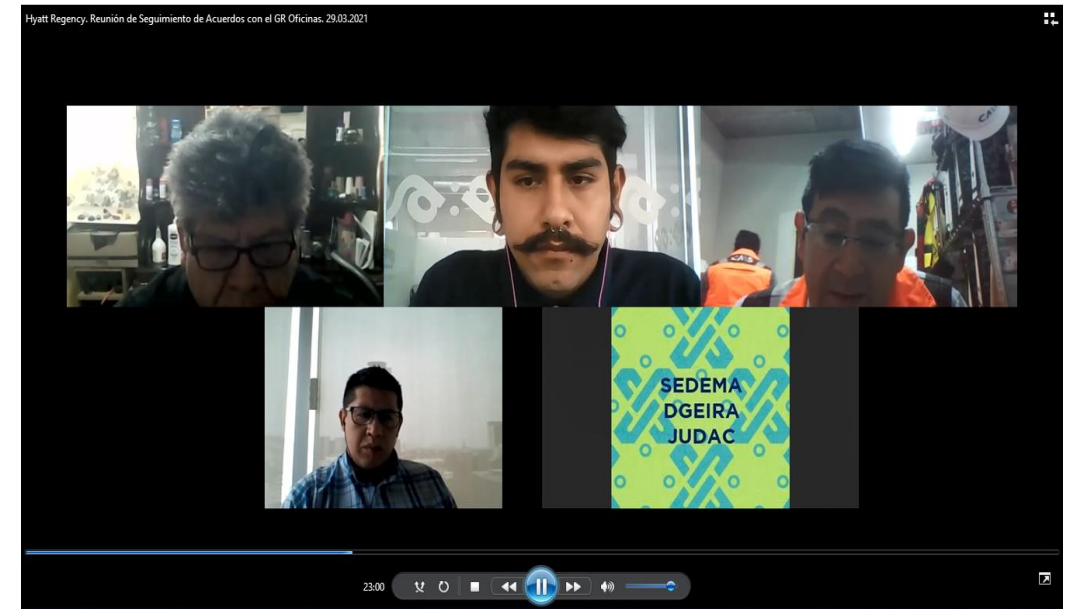
Módulo Informativo. Atención brindada



2. Reuniones Informativas y Extraordinarias



Reunión de Seguimiento de Acuerdos con el GR Vecinos de Magdalena 219. 02 de marzo, 2021



Reunión de Seguimiento de Acuerdos con el GR de Oficinas. 29 de marzo, 2021.

- Se han realizado dos reuniones de Seguimiento a los acuerdos establecidos entre los Grupos Representativos y el Desarrollador. Dichos acuerdos se establecieron durante el Proceso de Consulta Vecinal del proyecto.
- **Las dos reuniones se realizaron sin contratiempos y se cumplió con todos los puntos contemplados en la Orden del día.**
- **Es importante señalar que a la fecha de este Reporte todos los compromisos establecidos han sido cumplidos por todas las partes.**



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

3. Sitio web del Proyecto

Dirección web:

www.insurgentes724.net

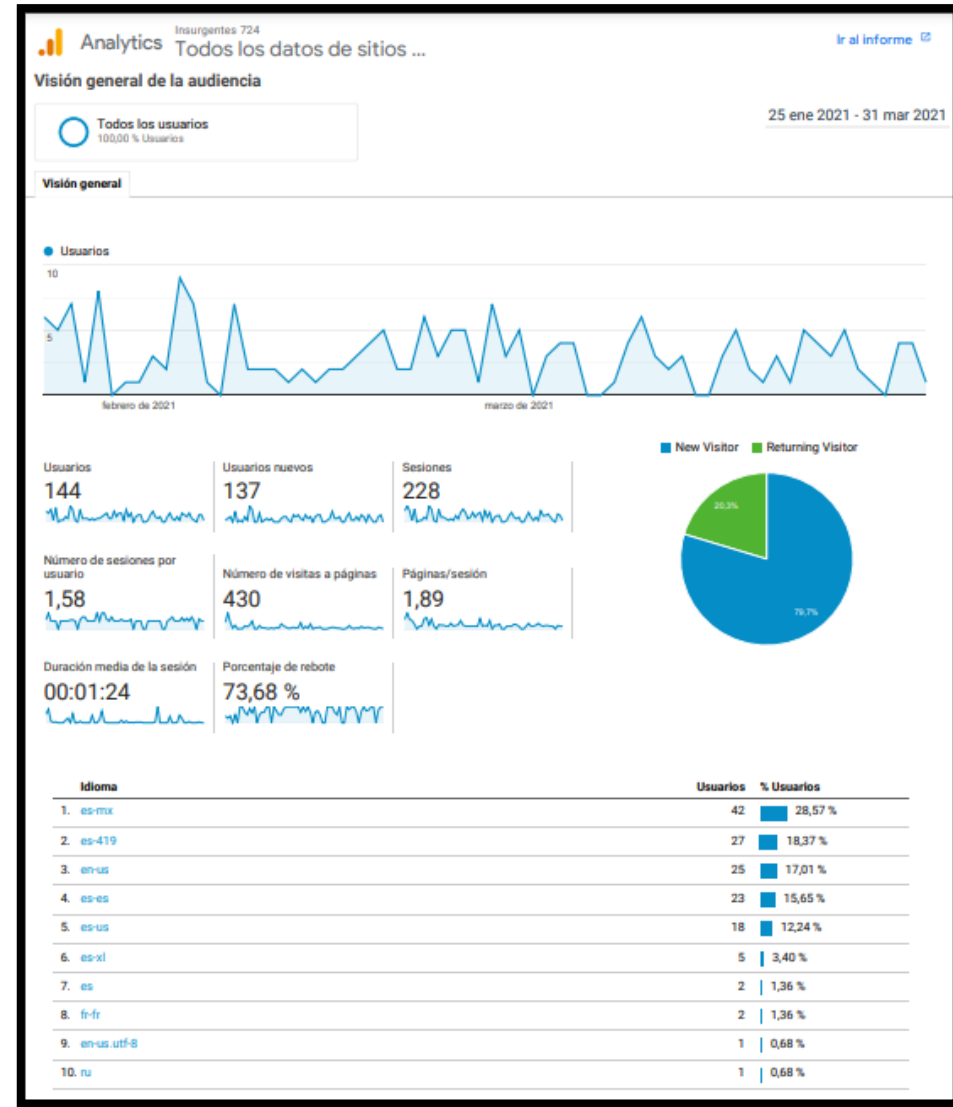


Página web del Proyecto.
Fuente: Imagen tomada de internet



3. Sitio web del Proyecto

- Durante el periodo reportado se registraron 430 visitas al sitio web del proyecto, en la siguiente imagen se observan los datos analíticos de los usuarios que ingresaron al sitio web.
- Se recibieron 2 encuestas sobre los impactos en el Sitio Web del Proyecto.
- No se recibieron encuestas de Evaluación y Mejora Continua del Sitio web del Proyecto.



Principales resultados de las encuestas

Se recibieron **dos encuestas sobre los impactos**, las cuales fueron respondidas por dos hombres, de registró que uno ronda entre los 18 a 39 años y otro de 60 a más años, el principal motivo de tránsito por la zona es lugar de residencia, ambos respondieron vivir en la colonia Del Valle.

Sólo uno de los encuestados respondió que ha percibido el impacto de Afectación a la movilidad.

Información actualizada en el Sitio Web

Durante el periodo reportado se actualizó la información disponible en el Sitio Web, agregándose las siguientes pestañas de contenido:

- Encuesta;
- Medidas de atención;
- Informes;
- Evalúa el Sitio; y
- Quejas y Sugerencias.

[Sitio web del Proyecto](#)



4. Atención Personalizada

Enero

Como parte de la atención personalizada a Grupos Representativos se envió un mensaje por la aplicación WhatsApp a los integrantes del Grupo Representativo de Vecinos de Magdalena 219 y del Grupo Representativo de Oficinas. El mensaje contenía información respecto al arranque del Sistema de Gestión Social del proyecto Hyatt Regency Insurgentes 724 y la instalación del Módulo Informativo, así como el horario de atención del mismo.

Se atendió al ciudadano Luis Ángel Mercado del Grupo Representativo de Vecinos de Magdalena 2019, quien manifestó dudas sobre los horarios de trabajo de la obra, se le informó que el horario de trabajo es de lunes a viernes de 9 a 19 horas, quedando conforme con la información recibida.

Febrero

Como parte del seguimiento a los acuerdos establecidos entre el Grupo Representativo Vecinos de Magdalena 219 y el Desarrollador, se mantuvo comunicación vía WhatsApp a Gabriela Berkowitz, Paulina Fernández y Luis Mercado informando sobre la celebración de la primera reunión de seguimiento, solicitándoles que propusieran una fecha y horario para llevar a cabo la reunión.

Gabriela Berkowitz, administradora del Comité de Vigilancia del Edificio de Magdalena 2019, respondió que la fecha y horario para la reunión conveniente para los vecinos sería el 02 de marzo del 2021 a las 18:30 horas, solicitando que se le reenviara la minuta de acuerdos vía WhatsApp, por lo que se le envió dicho documento por la vía solicitada.

El sábado 27 de febrero se informó a los vecinos del Grupo Representativo Magdalena 219 sobre actividades relacionadas con el retiro de un enjambre de abejas que se encontró al interior de la obra.

Marzo

Como parte del seguimiento a los acuerdos establecidos entre el Grupo Representativo de Oficinas y el Desarrollador, se mantuvo comunicación vía WhatsApp con el administrador del Edificio 716, Felipe Villaseñor, informándole sobre la celebración de la primera reunión de seguimiento y solicitándole que propusiera una fecha y horario para llevar a cabo la reunión.

El administrador respondió que la fecha y horario conveniente para la reunión sería el 29 de marzo del 2021 a las 12:00 horas.



b) Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

La Hoja de solicitud con folio 10/02/Q se identificó como Queja. Se transcribe su contenido a continuación:

“Dejan prendidos unos faros en la parte alta del edificio, del lado de la calle Magdalena. No construyan demasiados pisos. La tendencia por las circunstancias de la pandemia es menor número de habitaciones.”

Se atendió de manera oportuna el día 11 de febrero de 2021, dando aviso al Enlace del Desarrollador y él a su vez dio aviso a los responsables de la empresa POSTENSA para que apagaran los reflectores de la parte alta de la construcción durante la noche; con lo cual quedó solventada dicha queja.



c) Identificación de nuevos Actores de Interés y Grupos Representativos

Se identificaron 2 nuevos Actores de Interés, ambos son vecinos de la zona y solicitan que se les invite a futuras reuniones sobre el Proyecto, por lo que serán convocados a la próxima reunión informativa del proyecto.

d) Identificación y evaluación continua de nuevos impactos sociales, y medición de indicadores

No se han identificado nuevos impactos sociales, ni se ha llevado a cabo la medición de los indicadores integrados en el Estudio de Impacto Social durante el mes reportado.



e) Integración de reportes

- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de enero.
- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de febrero.
- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de marzo.

