

Sistema de Gestión Social

Hyatt Regency Insurgentes 724

Reporte trimestral

Implementación del Sistema de Gestión Social

Periodo julio-septiembre 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 correspondiente al periodo de julio a septiembre de 2021.**



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

1. 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:

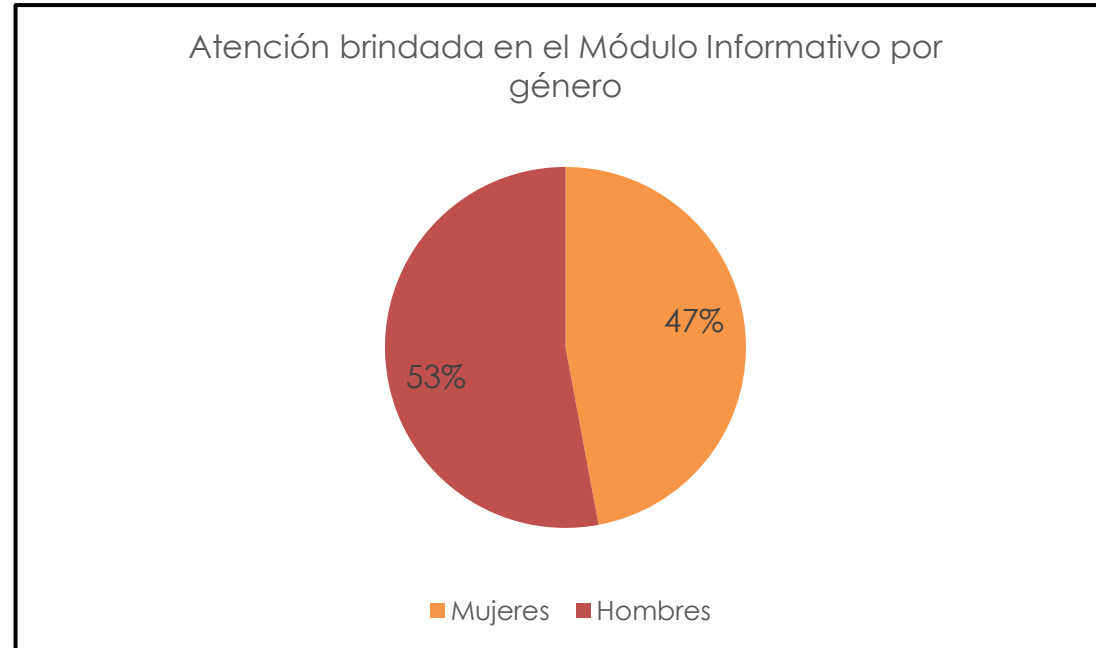
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Sábado de 10:00 a 13:00 horas



Instalación del Módulo Informativo, 24 de septiembre de 2021.
Fuente: Imagen propia tomada en campo.



1. Módulo Informativo. Atención brindada

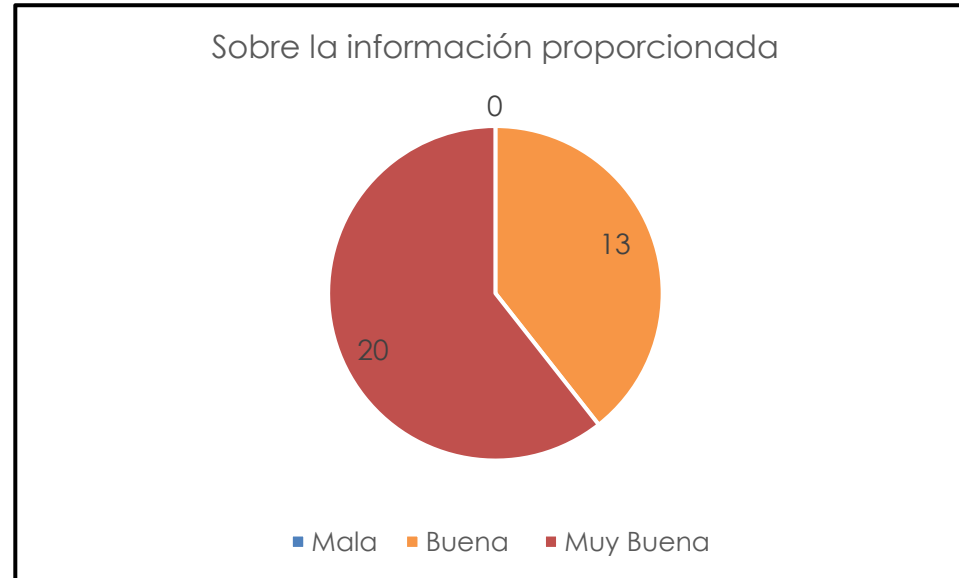


- En el periodo reportado se atendió a 34 personas
- El porcentaje de participación por género se distribuyó en **53% hombres y 47% de mujeres.**
- Se recibió una hoja de solicitud identificada como Queja.
- No se recibieron encuestas de Impactos.



1. Módulo Informativo. Atención brindada

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



- Sobre la información proporcionada en el Módulo Informativo, 20 personas contestaron que es Muy Buena, 13 personas que es Buena y 0 personas que es Mala.
- Sobre la ubicación del módulo, 33 personas contestaron que es adecuada.
- Sobre la atención brindada por el responsable del módulo, 33 personas contestaron que es Muy Buena, 0 personas que es Buena y 0 personas que es Mala.



1. 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:

- *Bien por el módulo.*
- *Es deseable mayor claridad en la información.*
- *Más información visual.*
- *Que el módulo sea mas llamativo y amistoso.*
- *Mantener el cuidado adecuado a los árboles.*
- *Gracias por informar a la población.*
- *Información muy larga.*
- *Hagan el proyecto.*
- *Buen contenido.*
- *Que se coloque más información visual al exterior del módulo.*

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.



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

2. Reuniones Informativas y Extraordinarias

No se realizaron reuniones informativas durante el periodo.



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

3. Sitio web del Proyecto

Dirección web:
www.insurgentes724.net



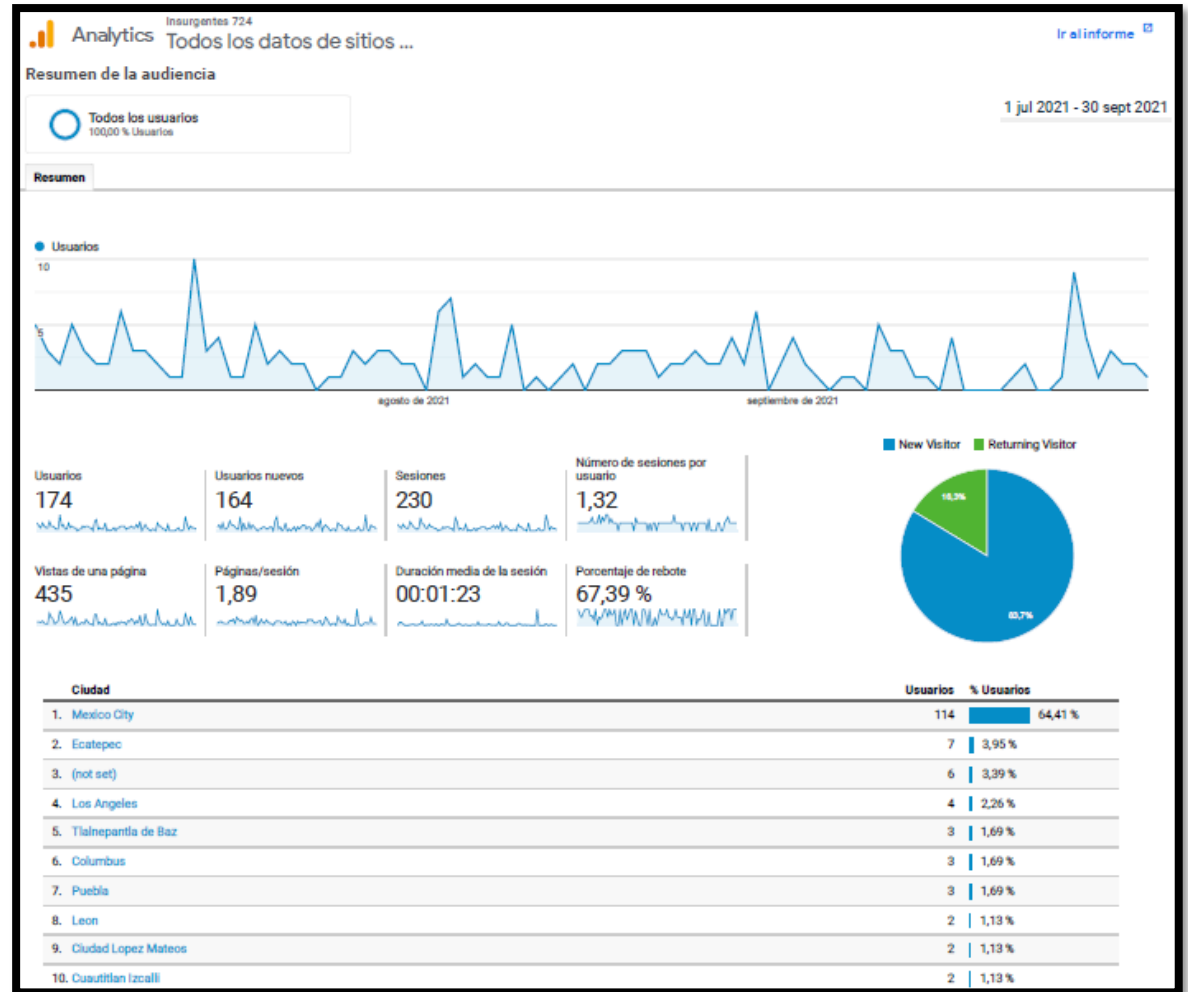
Página web del Proyecto.
Fuente: Internet. Captura de pantalla de sitio web



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

3. Sitio web del Proyecto

- Durante el periodo reportado se registraron **435 visitas** al sitio web del proyecto, en la siguiente imagen se observan los datos analíticos de los usuarios que ingresaron al sitio web.
- No se recibieron encuestas sobre los impactos en el Sitio Web del Proyecto.
- No se recibieron encuestas de Evaluación y Mejora Continua del Sitio web del Proyecto.



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

4. Atención Personalizada

Julio

- Se brindó atención a la señora Gabriela Berkowitz, del Grupo Representativo Magdalena 219, dando seguimiento a los Acuerdos firmados con el Desarrollador.
- Se brindó atención al señor Felipe Villaseñor del Grupo Representativo Oficinas, dando seguimiento a la solicitud hecha al Enlace del Proyecto, el Arquitecto Noé Segura, respecto a la posibilidad de que se apoyara en la rehabilitación del desprendimiento del aplanado del edificio 716, la cual no es atribuible a las obras y actividades que se realizan en el Proyecto.

Agosto

- Se brindó atención vía telefónica y por medio de WhatsApp al señor Felipe Villaseñor del Grupo Representativo Oficinas, dando seguimiento a la queja con folio 14/08/Q.
- Se brindó atención a la señora Gabriela Berkowitz, del Grupo Representativo Magdalena 219, dando seguimiento a la queja con folio 12/07/Q.

Septiembre

- Se brindó atención vía telefónica al señor Felipe Villaseñor del Grupo Representativo Oficinas, dando seguimiento a la queja con folio 14/08/Q.
- Se brindó atención a la señora Gabriela Berkowitz, del Grupo Representativo Magdalena 219, dando seguimiento a la queja con folio 12/07/Q.



b) Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Durante el periodo reportado se recibieron 4 hojas de solicitud identificadas como Quejas, en la siguiente tabla se indican las fechas en que fueron recibidas y el folio que se les asigno.

Fecha	Folio	Contenido
07 de julio de 2021	11/07/Q	Hay una obstrucción de concreto en la red de drenaje en Av. Insurgentes.
08 de julio de 2021	12/07/Q	No se ha recibido información respecto a la fe de hechos en el edificio Magdalena 219.
03 de agosto de 2021	13/08/Q	Se reporta que ha caído mezcla en los autos del estacionamiento del edificio 716
05 de agosto de 2021	14/08/Q	Se reporta que ha caído mezcla en los autos del estacionamiento del edificio 716

Cabe destacar que cada una de estas quejas se atendieron según lo establecido en el Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.



c) Identificación de nuevos Actores de Interés y Grupos Representativos

No se identificaron nuevos Actores de Interés durante el periodo reportado.

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 julio.
- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de agosto.
- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de septiembre.
- Reporte trimestral periodo abril - junio.
- Primer reporte semestral periodo enero – junio.

