

# Sistema de Gestión Social

## Hyatt Regency Insurgentes 724

Reporte trimestral

Implementación del Sistema de Gestión Social

Periodo octubre – diciembre 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 octubre a diciembre 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:

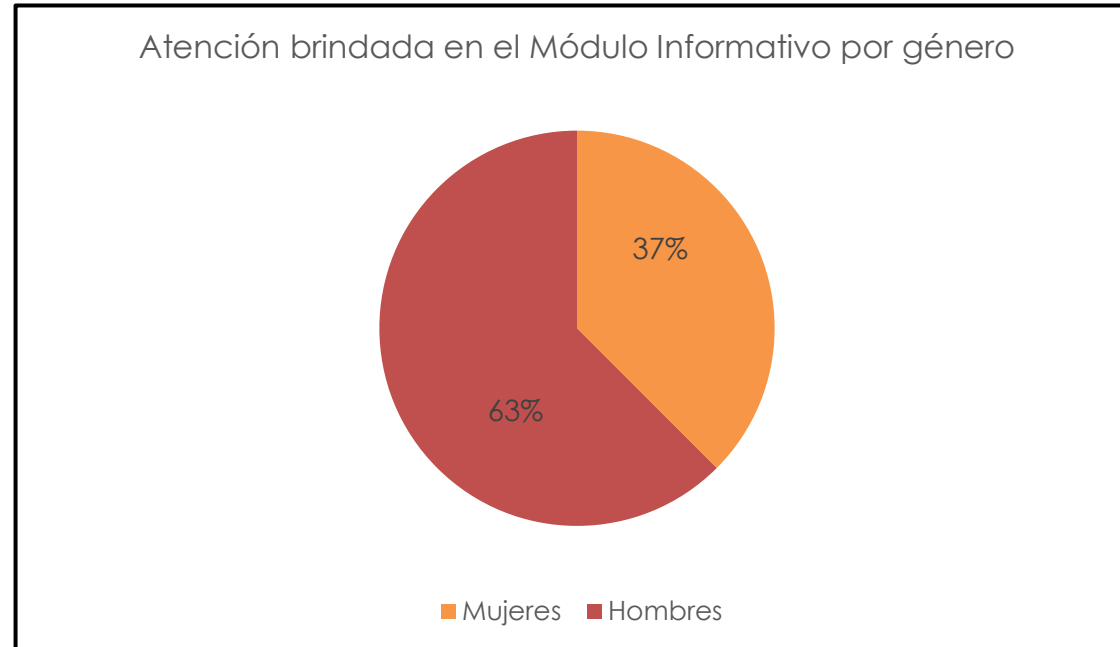
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas  
Sábado de 10:00 a 13:00 horas



Instalación del Módulo Informativo, 27 de diciembre de 2021.  
Fuente: Imagen propia tomada en campo.



## 1. Módulo Informativo. Atención brindada

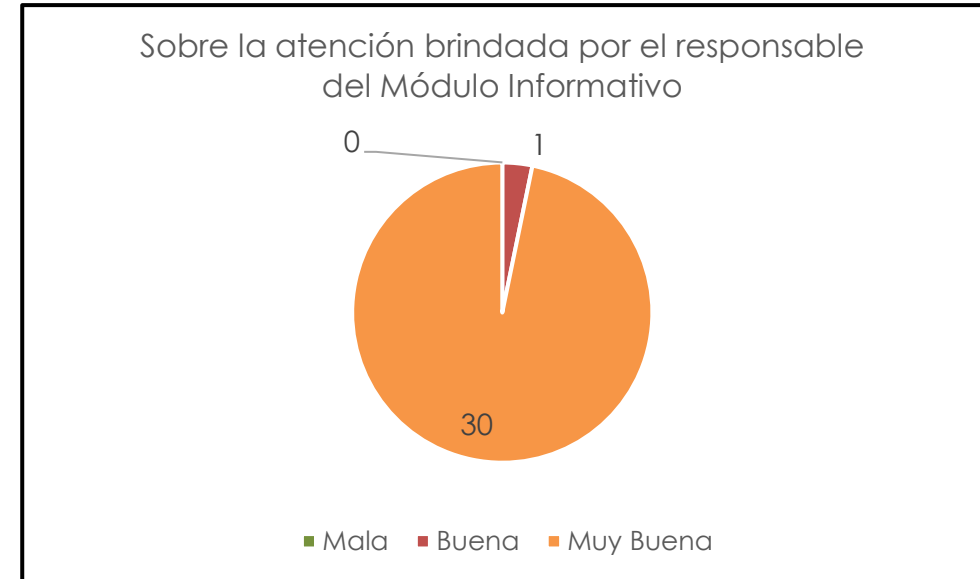
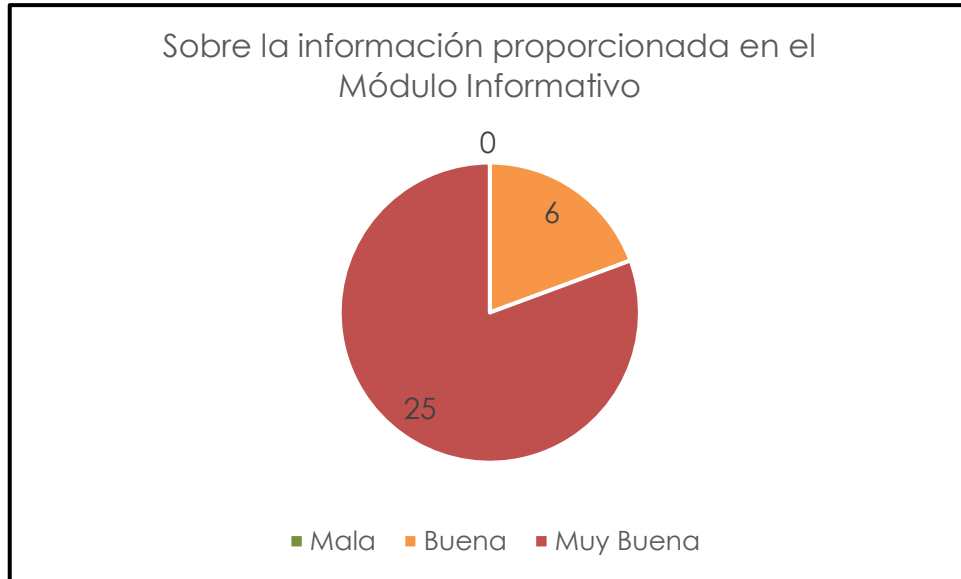


- En el periodo reportado se atendió a 32 personas
- El porcentaje de participación por género se distribuyó en **63% hombres y 37% de mujeres.**
- Se recibió una hoja de solicitud identificada como Queja.
- No se recibieron encuestas de Impactos.



# 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, 25 personas contestaron que es Muy Buena, 6 personas que es Buena y 0 personas que es Mala.
- Sobre la ubicación del módulo, 31 personas contestaron que es adecuada.
- Sobre la atención brindada por el responsable del módulo, 30 personas contestaron que es Muy Buena, 1 persona 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:

- *El responsable del módulo es muy amable y atento;*
- *Perfecto;*
- *Considero que los filtros y explicación son adecuados;*
- *Es deseable el retiro del comercio ambulante, ya que hay muchos puestos de comida;*
- *Muy buena información y capacitación del muchacho Sameth;*
- *Excelente explicación;*
- *Revisión de áreas verdes;*
- *Me llevo de tarea la información para poder regresar con alguna sugerencia; y*
- *El proyecto está bueno.*

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 reportado.



## a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

### 3. Sitio web del Proyecto

Dirección web:

[www.insurgentes724.net](http://www.insurgentes724.net)



Página web del Proyecto.

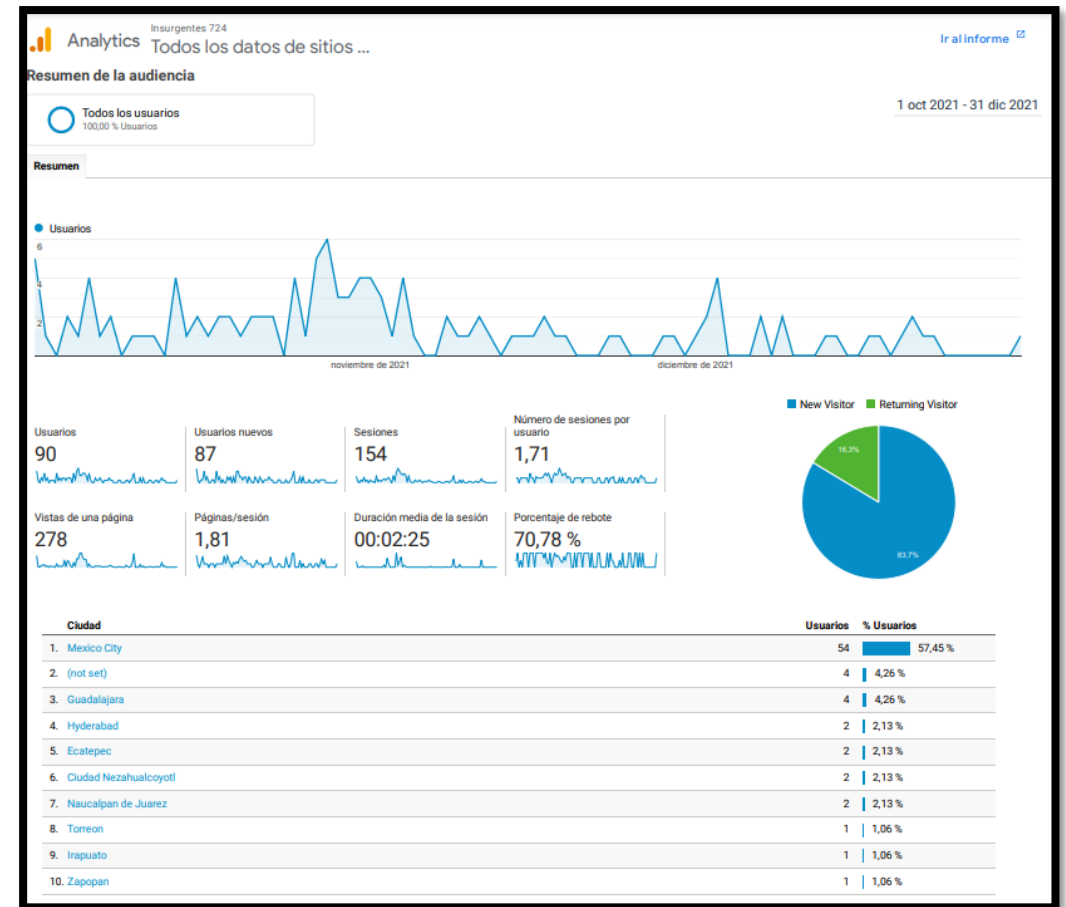
Fuente: Internet. Captura de pantalla de sitio web



## a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

### 3. Sitio web del Proyecto

- Durante el periodo reportado se registraron **278 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

#### Octubre

- Se brindó atención vía telefónica y WhatsApp al señor Felipe Villaseñor del Grupo Representativo Oficinas, dando seguimiento a la queja con folio 14/08/Q, respecto a la protección del estacionamiento del edificio 716.



## b) Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Durante el periodo reportado se recibió una (1) Hoja de Solicitud identificada como Queja, en la siguiente tabla se indica la fecha en que fue recibida, el folio que se le asignó y el contenido.

Fecha	Folio	Contenido
25 de octubre de 2021	15/10/Q	Esta es una queja por el tremendo ruido que está generando su obra. Los vecinos incluso de la Col. Nápoles en donde vivo alcanzamos a escuchar su tremendo ruido, sábados incluidos. Esto es de verdad terrible y genera un fuerte impacto en nuestra salud mental ya que escuchar los sonidos es una especie de tortura. NO deberían de trabajar los sábados. Es un día de descanso y sus ruidos son una tortura. Déjenos descansar al menos los fines de semana.

Cabe destacar que esta queja se atendió 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 octubre.
- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de noviembre.
- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de diciembre.
- Reporte trimestral periodo octubre - diciembre.
- Segundo reporte semestral periodo julio - diciembre.

