

Sistema de Gestión Social

Hyatt Regency Insurgentes 724

Reporte trimestral
Implementación del Sistema de Gestión Social
Periodo julio-septiembre de 2022



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 trimestral sobre la Implementación del Sistema de Gestión Social correspondiente al periodo julio a septiembre de 2022.**



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:

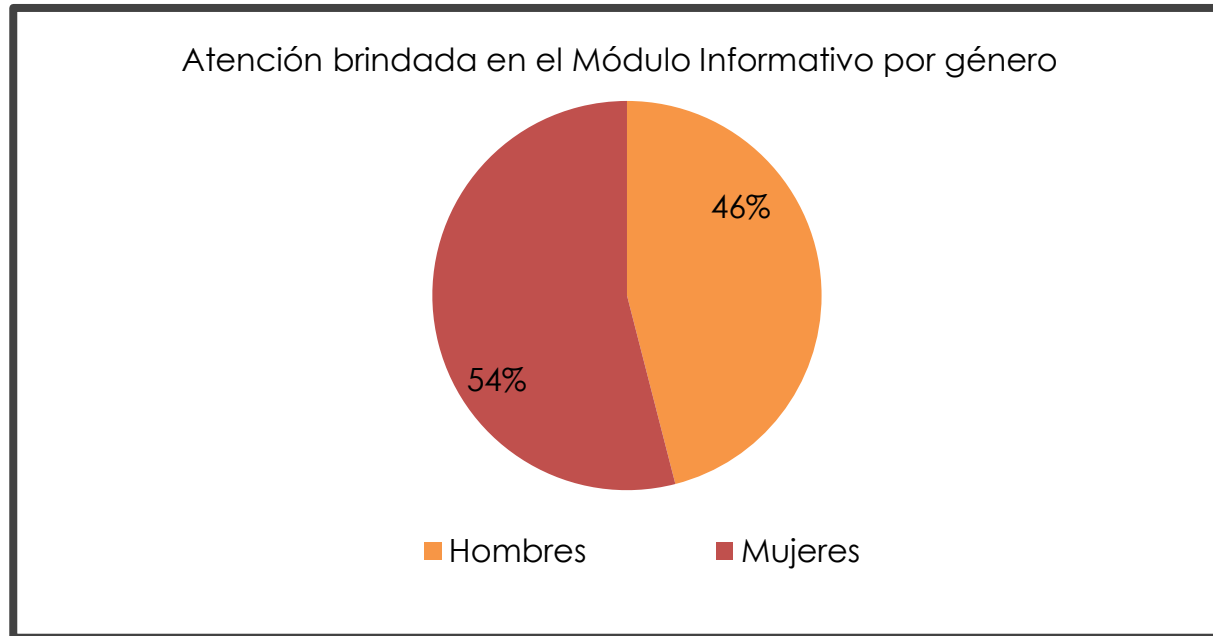
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Sábado de 10:00 a 13:00 horas



Instalación del Módulo Informativo, 12 de agosto de 2022.
Fuente: Imagen propia tomada en campo.



1. Módulo Informativo. Atención brindada



- En el periodo reportado se atendió a 35 personas
- El porcentaje de participación por género se distribuyó en **46% hombres y 54% de mujeres**
- Se recibieron dos Hojas de Solicitud identificadas como Queja
- No se recibieron encuestas sobre los Impactos Sociales



1. Módulo Informativo. Atención brindada

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

- De las 35 personas atendidas en el Módulo Informativo, 33 personas respondieron la encuesta de Evaluación y Mejora Continua, que arrojaron los siguientes resultados:
- Sobre la información proporcionada en el Módulo Informativo, 33 personas contestaron que es Muy Buena.
- Sobre la ubicación del Módulo, 33 personas contestaron que es adecuada.
- Sobre la atención brindada por la Responsable del Módulo, 33 personas contestaron que es Muy Buena.



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:

- *Me parece genial este proyecto. Felicidades.*
- *¡Interesante!*
- *Es muy buena la información.*
- *Muy amable, buena información.*
- *La información es interesante. Felicidades.*
- *¡Felicidades! Esto es un buen proyecto.*
- *Muy padre el proyecto.*
- *Me parece un proyecto muy interesante. Felicidades por la información.*
- *Buen proyecto.*
- *Muy bien toda la información brindada.*
- *¡Super bien!*
- *¡Muy bien!*

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 la responsable del SGS.



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

2. Reuniones Informativas y Extraordinarias

- No se realizaron Reuniones Informativas ni Extraordinarias durante el periodo.



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

3. Sitio web del Proyecto

Dirección web:

www.insurgentes724.net



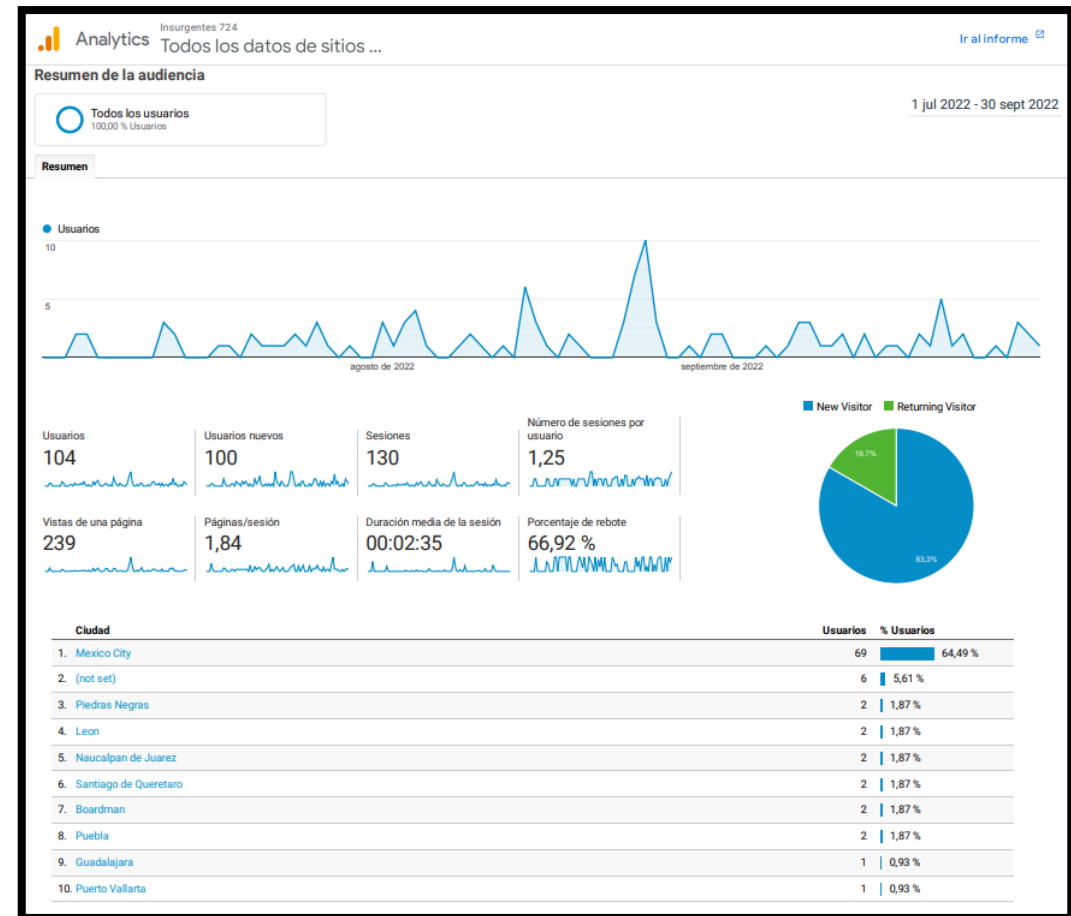
Fuente: Captura de pantalla de sitio web



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

3. Sitio web del Proyecto

- Durante el periodo reportado se registraron **239 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 sociales en el sitio web del Proyecto.
- No se recibieron encuestas de Evaluación y Mejora Continua en el sitio web del Proyecto.



Visitas al sitio web durante el periodo reportado



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

4. Atención Personalizada

- No fue requerida atención personalizada durante el periodo reportado a los Grupos Representativos, tampoco se identificaron nuevos Actores de Interés.



b) Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Durante el periodo reportado se recibieron dos solicitudes en el Módulo Informativo que se identificaron como Queja, mismas que se describen a continuación.

Fecha	Folio	Contenido
12 de julio de 2022	17/07/Q	<i>"Están soldando y cae mucha chispa al peatón, no se tiene alguna protección sobre Av. Torres Adalid".</i>
13 de julio de 2022	18/07/Q	<i>"Cae mucho unicel para la calle Torres Adalid. Podrían poner algo para que no se vuele tanto."</i>

De conformidad con el Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, se le dio seguimiento y solución a las quejas reportadas por los petitionarios.

Inmediatamente se informó a los petitionarios que su queja había sido atendida, enviando evidencia fotográfica vía WhatsApp en ambos casos de cómo se solucionó.



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 julio – septiembre.

