

Sistema de Gestión Social

Hyatt Regency Insurgentes 724

Reporte trimestral
Implementación del Sistema de Gestión Social
Periodo enero-marzo 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 enero a marzo 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 módulo:

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

Horario de atención:

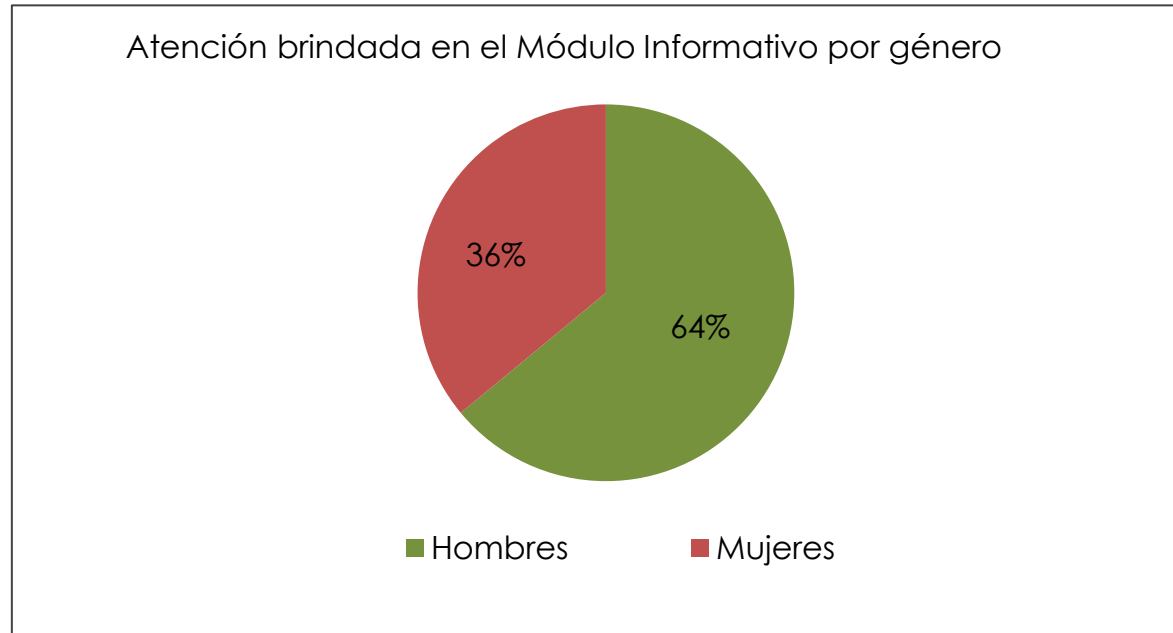
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Sábado de 10:00 a 13:00 horas



Instalación del Módulo Informativo, 15 de marzo de 2022.
Fuente: Imagen propia tomada en campo.



1. Módulo Informativo. Atención brindada

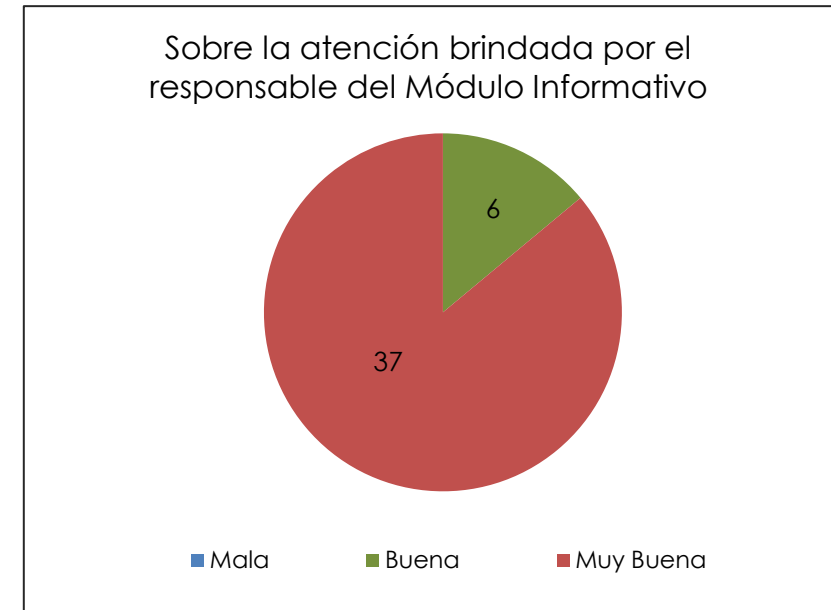
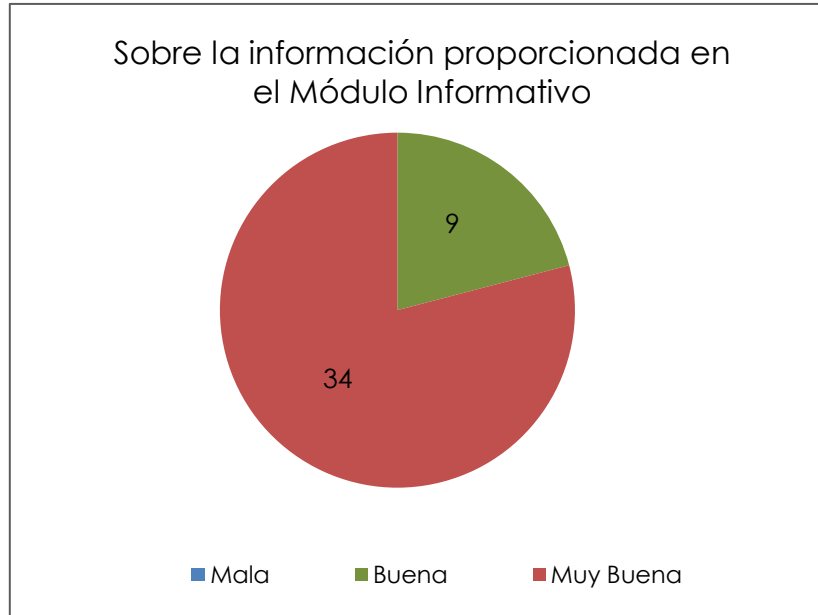


- En el periodo reportado se atendió a 44 personas
- El porcentaje de participación por género se distribuyó en **64% hombres y 36% de mujeres**
- Se recibió una Hoja de Solicitud identificada como Queja
- No se recibieron encuestas de Impactos



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, 34 personas contestaron que es Muy Buena, 9 personas que es Buena y 0 personas que es Mala.
- Sobre la ubicación del módulo, 42 personas contestaron que es adecuada y 1 persona contestó que no.
- Sobre la atención brindada por el responsable del módulo, 37 personas contestaron que es Muy Buena, 6 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:

- *Excelente*
- *Todo muy bien, gracias*
- *Que avisen cuándo se inaugura. Me ha fascinado el proyecto, bien explicado*
- *La implementación de estos proyectos es muy buena, excelente explicación*
- *Que por ningún motivo suspendan estos proyectos*

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 durante el periodo.



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

3. Sitio web del Proyecto

Dirección web:

www.insurgentes724.net



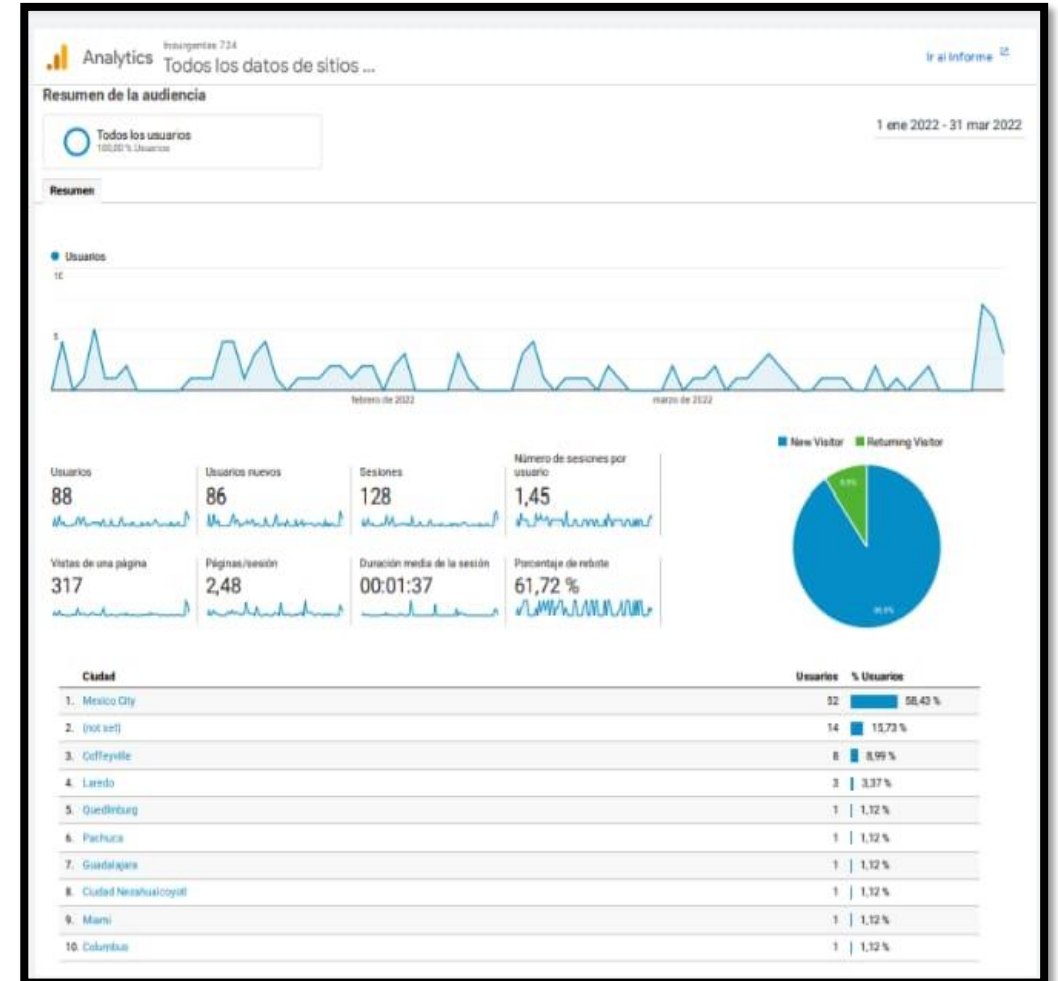
Fuente: Captura de pantalla de sitio web



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

3. Sitio web del Proyecto

- Durante el periodo reportado se registraron **88 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 en el sitio web del Proyecto.



a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

4. Atención Personalizada

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



b) Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Durante el periodo reportado se recibió una solicitud en el Módulo Informativo que se identificó como Queja, misma que se describe a continuación.

Fecha	Folio	Contenido
15 de febrero de 2022	16/02/Q	<i>“Es recurrente que por las noches una lámpara de gran intensidad esté prendida y dirigida en esa dirección. Por favor tomarlo en cuenta ya que es molesto porque cuando la tiene está prendida toda la noche”.</i>

La queja descrita se atendió y resolvió según lo establecido en el Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias. Se dio aviso oportunamente a la persona de que su queja había sido resuelta.

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

