

# Sistema de Gestión Social

## Hyatt Regency Insurgentes 724

Reporte trimestral  
Implementación del Sistema de Gestión Social  
Periodo abril-junio 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 abril a junio 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:

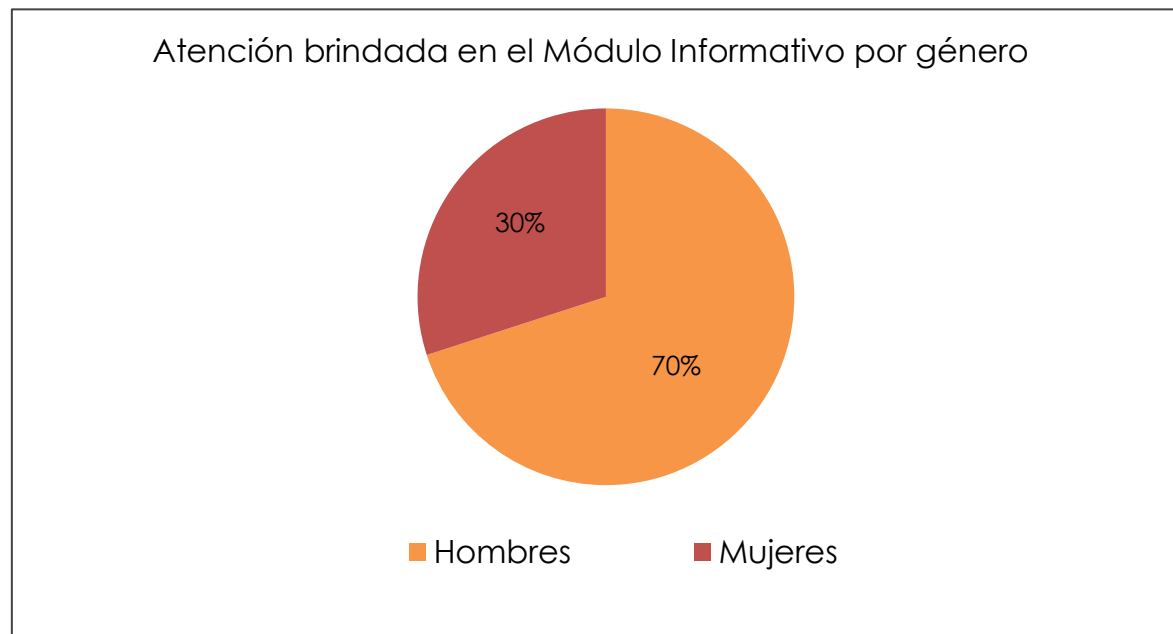
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas  
Sábado de 10:00 a 13:00 horas



Instalación del Módulo Informativo, 20 de junio de 2022.  
Fuente: Imagen propia tomada en campo.



## 1. Módulo Informativo. Atención brindada



- En el periodo reportado se atendió a 47 personas
- El porcentaje de participación por género se distribuyó en **70% hombres y 30% de mujeres**
- No se recibieron Hojas de Solicitud identificadas como sugerencias
- 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, 47 personas contestaron que es Muy Buena.
- Sobre la ubicación del Módulo, 47 personas contestaron que es adecuada.
- Sobre la atención brindada por la Responsable del Módulo, 47 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:

- *Muy buena atención e información brindada, muy amable la señorita.*
- *La imagen del módulo no [se] sabe de qué trata, se tiene que hacer una imagen de acuerdo al proyecto.*
- *Excelente información.*
- *Es bueno que informen acerca del proyecto, muy buena atención.*
- *Buena información.*
- *Felicidades! Buen proyecto.*
- *Qué bueno que tienen este tipo de proyectos.*
- *Buen proyecto y buena información.*
- *¡Muy bien! Es importante este proyecto.*
- *Buen proyecto.*
- *¡Muy bien!*
- *Felicidades.*
- *Es importante este tipo de proyectos que brindan información de lo que se está haciendo.*
- *Desde cuándo estaba interesada por saber de qué trataba el Módulo.*
- *¡Muy bien!*
- *Qué bueno que hay proyectos como este que informan a la sociedad.*
- *Felicidades, es un buen proyecto.*
- *Muy buena atención.*
- *Que bueno que hay estos proyectos.*

En atención a la sugerencia de facilitar la identificación y el objetivo del Módulo Informativo, se integraron imágenes alusivas en el banner del Proyecto a partir del 20 de abril del corriente.

Como se puede advertir, 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 reportado.



## a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

### 3. Sitio web del Proyecto

Dirección web:

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



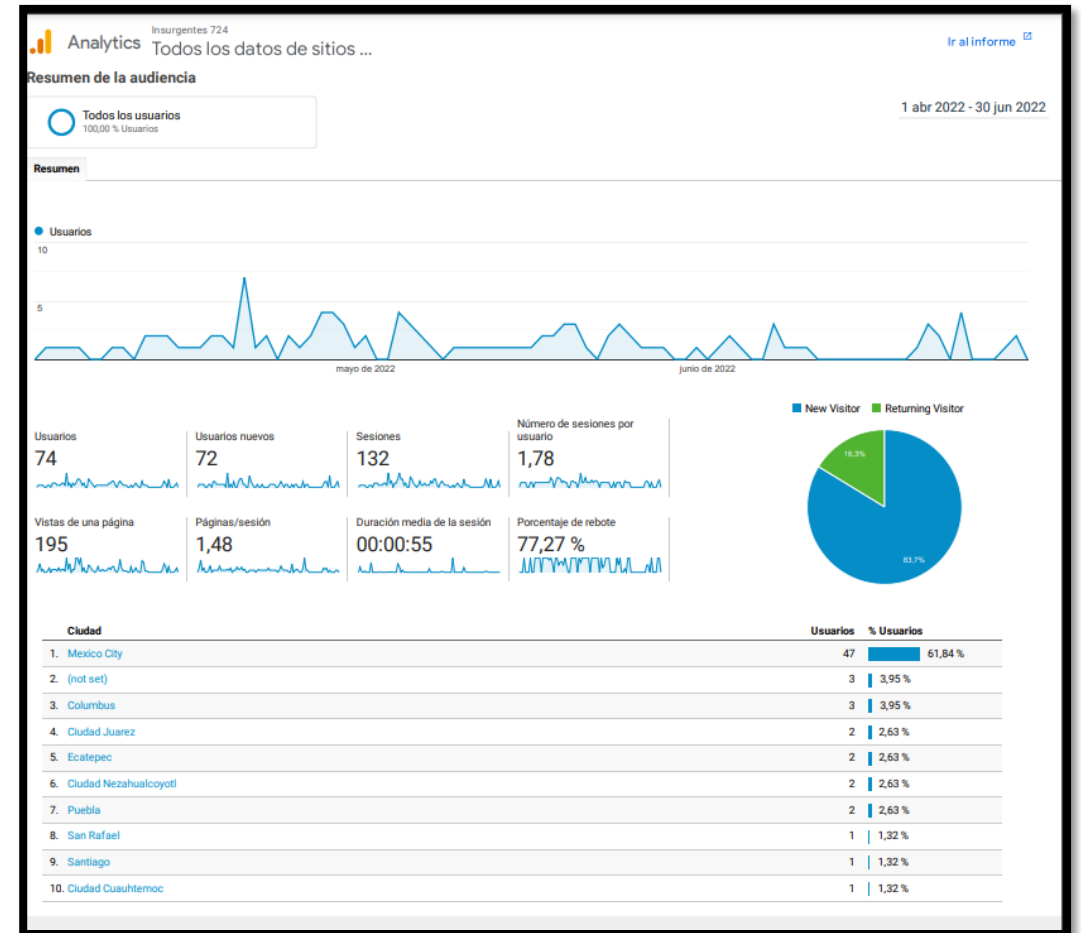
Fuente: Captura de pantalla de sitio web



## a) Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

### 3. Sitio web del Proyecto

- Durante el periodo reportado se registraron **195 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,
- No se identificaron a nuevos Actores de Interés.



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

No se recibieron solicitudes en el Módulo Informativo durante el periodo reportado .

## **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 abril.
- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de mayo.
- Reporte mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de junio.
- Reporte trimestral periodo abril – junio.