

Sistema de Gestión Social

Hyatt Regency Insurgentes 724

Reporte trimestral

Implementación del Sistema de Gestión Social

Periodo abril-junio 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**



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:

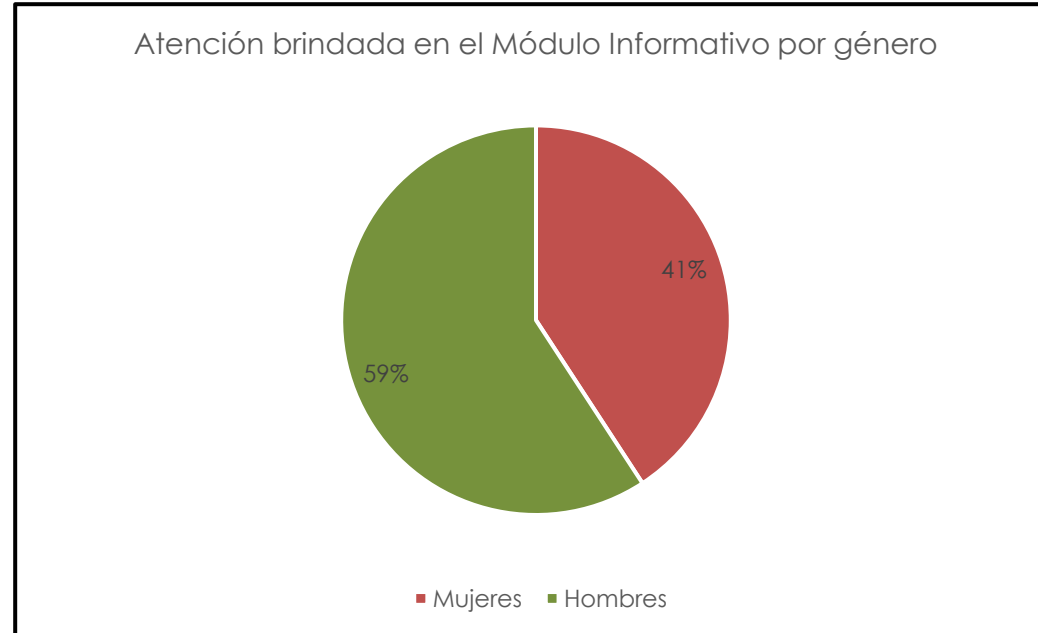
Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas
Sábado de 10:00 a 13:00 horas



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



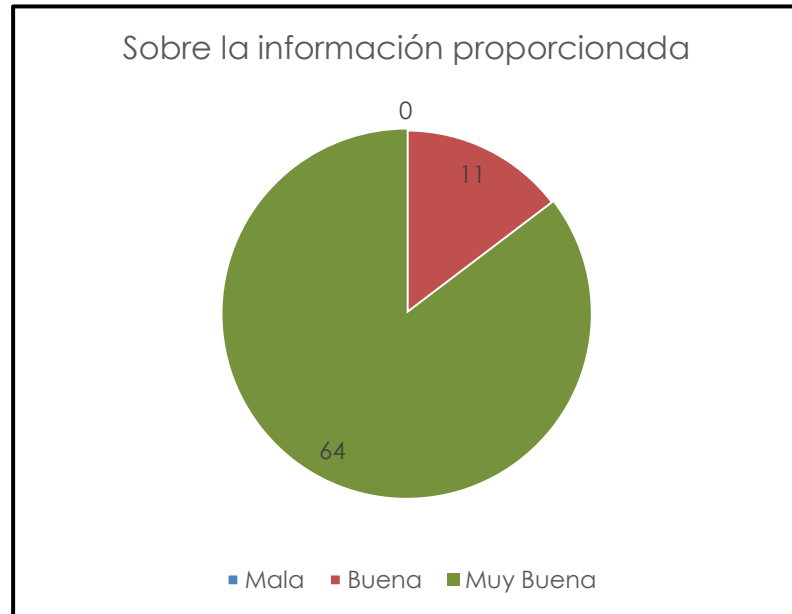
1. Módulo Informativo. Atención brindada



- En el periodo reportado se atendió a 75 personas
- El porcentaje de participación por género se distribuyó en **67% hombres y 33% de mujeres.**
- No se recibieron Hojas de Solicitud.
- No se recibieron encuestas de Impactos.



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



- Sobre la información proporcionada en el Módulo Informativo, 64 personas contestaron que es Muy Buena, 11 personas que es Buena y 0 personas que es Mala.
- Sobre la ubicación del módulo, 75 personas contestaron que es adecuada.
- Sobre la atención brindada por el responsable del módulo, 73 personas contestaron que es Muy Buena, 2 personas que es Buena y 0 personas que es Mala.

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:

- Felicitaciones
- Bien la implementación del SGS
- Agradecer la información
- Continuar con la información durante el avance de la obra
- Que se continúe respetando la normatividad estipulada
- Agradecer la información
- Buena información
- Felicitaciones
- Bien la implementación del SGS
- Agradecer la información
- Continuar con la información durante el avance de la obra
- Que se continúe respetando la normatividad estipulada
- Agradecer la información
- Buena información
- El módulo está a la vista, información adecuada
- Muy bien tener un sitio web
- Buena ubicación
- Excelente el módulo informativo
- Agradecer por la información a la población
- Bien por realizar el PCV, información completa

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



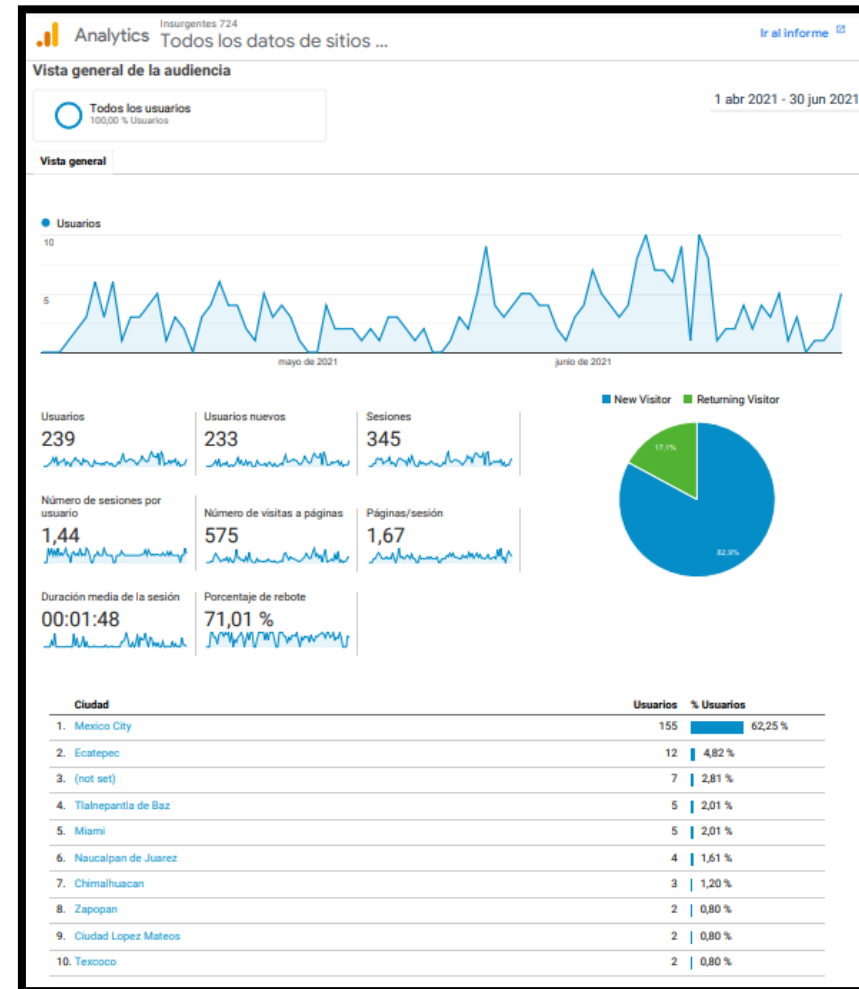
Página web del Proyecto.

Fuente: Internet. Captura de pantalla de sitio web



3. Sitio web del Proyecto

- Durante el periodo reportado se registraron **575 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.



4. Atención Personalizada

Mayo

- Se brindo atención al señor Felipe Villaseñor, del Grupo Representativo Oficinas referente al seguimiento de un pago pendiente ya que un automóvil del edificio 716 sufrió daños por la caída de mezcla. Esta situación la atendió directamente el Arquitecto Noe Segura.
- De igual manera se dio seguimiento respecto a las obras de reparación en el edificio 716 relacionadas con el desprendimiento del aplanado reportado anteriormente. Esta situación la está atendiendo directamente el Arquitecto Noe Segura.



b) Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

No se recibieron Hojas de Solicitud 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 enero – marzo.
- Primer reporte semestral periodo enero – junio.

