

# Sistema de Gestión Social

## Puerta Oriente

Reporte trimestral  
Implementación del Sistema de Gestión Social  
Periodo febrero-abril de 2022



## Antecedentes

---

- Derivado de las problemáticas identificadas en el Centro de Transferencia Modal (CETRAM) San Lázaro: inseguridad y riesgo, inaccesibilidad, deterioro urbano en el entorno, desorden y calidad deficiente en la operación de servicios de transporte público, saturación vial y demoras, dificultad y riesgo en el transbordo multimodal, se propuso ejecutar un proyecto de mejora en las instalaciones denominado Puerta Oriente.
- El Proyecto Puerta Oriente se encuentra ubicado en el centro-oriente de la Ciudad de México, en Avenida Ing. Eduardo Molina No.39, Colonia 7 de julio, Alcaldía Venustiano Carranza, C.P.15390, que es un polígono de concesión otorgado a Puerta San Lázaro, S.A. de C.V.
- Como parte de las obras de mejora del CETRAM San Lázaro se pretende avanzar hacia un Sistema Integrado de Transporte público que articule diferentes modalidades de traslado, servicios de información y comunicación en favor de la movilidad de los usuarios a través de condiciones óptimas de seguridad y orden, por consiguiente, el proyecto contempla: Área de Transferencia Modal (ATM), Área Comercial y de Servicios (ACS) y Área Socio Cultural (ASC).



## Antecedentes

---

- En virtud de que no se integró un Estudio de Impacto Social ni se llevó a cabo un Proceso de Consulta Vecinal, por instrucciones de la Secretaría del Medio Ambiente de la Ciudad de México (SEDEMA), es necesario llevar a cabo la gestión social del proyecto con el objetivo de informar y atender las dudas e inquietudes de los vecinos de la zona sobre las obras y actividades, impactos y medidas de atención que ejecutará el desarrollador, lo cual será realizado mediante la implementación del Sistema de Gestión Social (SGS) durante las etapas de preparación del sitio y construcción.
- Para dar cobertura a la población en torno al CETRAM San Lázaro se instalaron dos Módulos Informativos en el área:
  - Módulo Informativo 1 Fijo en la entrada a la estación San Lázaro Línea 1 del Metro; y
  - Módulo Informativo 2 Itinerante que tendrá cinco ubicaciones durante su periodo de actividad, cubriendo cada una de manera semanal y posteriormente de manera mensual.
- En virtud de lo anterior a continuación se presenta el primer **Reporte trimestral sobre la implementación del Sistema de Gestión Social, correspondiente al periodo febrero-abril de 2022.**



## Componentes del Sistema de Gestión Social

1. **Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento**
2. **Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias**
3. **Procedimiento para la identificación de Actores de Interés y Grupos Representativos**
4. **Proceso de identificación y evaluación continua de nuevos Impactos Sociales y diseño de medidas de atención**
5. **Integración de reportes**



# 1. Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

- a) Módulos Informativos
- b) Reuniones Informativas
- c) Reuniones de trabajo extraordinarias
- d) Sitio web del Proyecto
- e) Atención personalizada a Actores de interés y Grupos Representativos



# 1. Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

## a) Módulos Informativos

- Módulo Informativo 1 Fijo

Ubicación	Imagen de referencia
<p>Entrada a la estación San Lázaro Línea 1 del Metro. Calzada Ignacio Zaragoza s/n, Colonia 7 de julio, Venustiano Carranza.</p>	

### Horarios de atención de los Módulos Informativos:

Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 Horas.

Sábado de 10:00 a 13 Horas.








# 1. Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

## a) Módulos Informativos

### ▪ Módulo Informativo 2 Itinerante

Este Módulo se instala en 5 ubicaciones que son rotativas

Ubicación	Dirección	Imagen de referencia
Ubicación 1	Entrada a la estación Moctezuma de la Línea 5 del Metrobús. Avenida Francisco del Paso y Troncoso s/n, Colonia Jardín Balbuena	
Ubicación 2	Jardín Lecumberri. Calle Ánfora s/n, Colonia Progresista	
Ubicación 3	Parque Aguascalientes. Avenida Ingeniero Eduardo Molina s/n, Colonia Ampliación Penitenciaria	
Ubicación 4	Plaza de la Aviación. Avenida Emilio Carranza s/n, Colonia Moctezuma 1era Sección	
Ubicación 5	A un costado de la estación Cecilio Robelo de la Línea 4 del Metrobús. Calle Cecilio Robelo esquina con Avenida Congreso de la Unión, Colonia del Parque	



# 1. Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

## a) Módulos Informativos

- Módulo Informativo 2 Itinerante

En el periodo reportado el Módulo 2 Itinerante se instaló con la siguiente programación

Mes	Fechas	Ubicación
Febrero	22 al 26	Ubicación 1
	28	Ubicación 2
Marzo <sup>1</sup>	1 al 5	Ubicación 2
	7 al 12	Ubicación 3
	14 al 19	Ubicación 4
	21 al 26	Ubicación 5
	28 al 31	Ubicación 1
Abril	1 al 23	Ubicación 1
	25 al 30	Ubicación 2

<sup>1</sup> Por única ocasión en el mes de marzo el Módulo 2 Itinerante se instaló semanalmente en cada una de sus 5 ubicaciones.

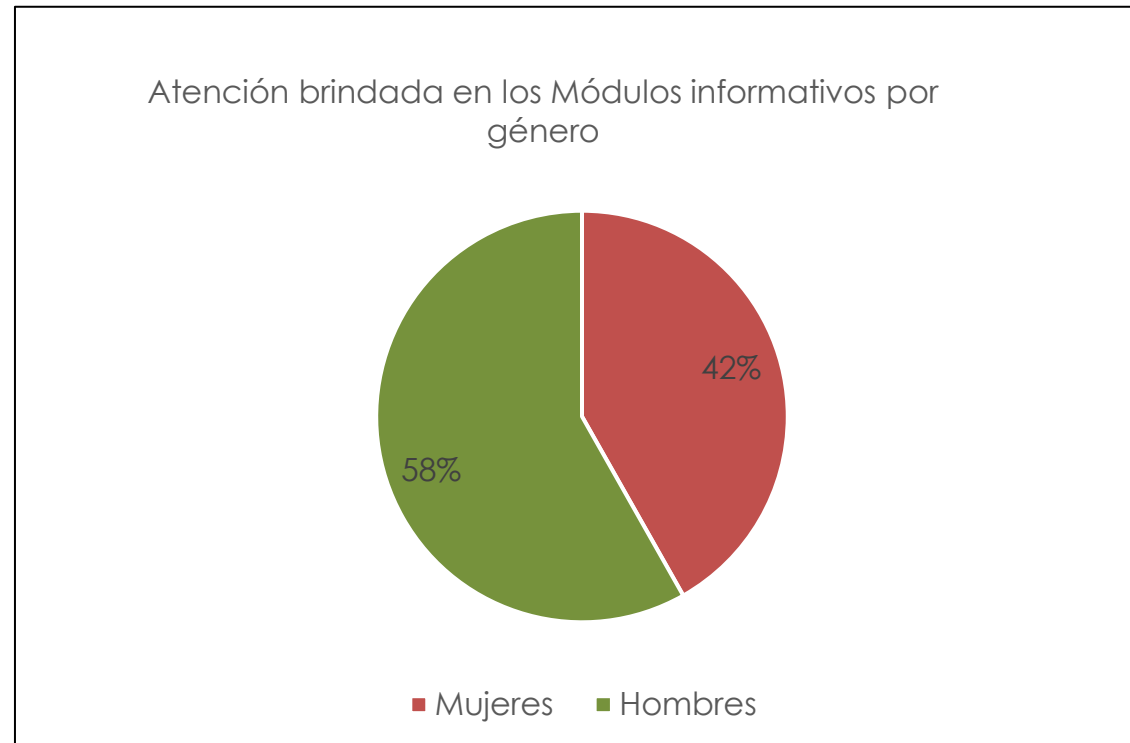




## a) Módulos Informativos

### Atención brindada

- En el periodo reportado se atendió a 177 personas
- La participación por género se distribuyó de la siguiente manera **42% de Mujeres y 58% Hombres**



## a) Módulos Informativos

### Principales resultados de las encuestas

- Se recibieron 4 encuestas sobre los Impactos Sociales
- Respondieron una mujer y un hombre en el rango de edad de 18 – 39 años, y dos hombres en el rango de 40 – 59 años.
- Una persona indicó ser usuaria del CETRAM; dos son Transportistas/Comerciantes del CETRAM; y uno es vecino de la zona.
- Identificaron como problemáticas actuales en la zona la inseguridad y la delincuencia, y el Tráfico y transporte público.
- Los impactos sociales registraron las siguientes menciones:

Identificación de impactos sociales		
Impacto social	Número de menciones	
	Sí	No
Generación de empleo	3	1
Derrama económica	3	1
Incremento en el valor de los inmuebles	4	0
Cambios en la economía local	2	2
Cambios en la forma de vida de las personas	1	3
Modificación de la cultura, valores y tradiciones	1	3
Mejora en el tránsito vehicular	1	3
Mejora en la movilidad peatonal	1	3
Reducción de emisiones a la atmósfera	0	4
Cambio en el paisaje	3	1
Generación de residuos	3	1
Generación de polvo	3	1
Ruido	3	1
Cambios en el arbolado y áreas verdes	4	0



## a) Módulos Informativos

### Resumen de las Hojas de Solicitud más importantes

- Se recibieron **16 hojas de solicitud**: 12 sugerencias, 3 Solicitudes de Información y 1 Reclamo.
- La hoja de solicitud con folio 01/02/R es un Reclamo que señala el descontento con el proyecto por el supuesto desalojo a los comerciantes y por desconocimiento de dónde los reubicarían. Debido a que el Reclamo se realizó de manera anónima no se pudo emitir una respuesta al peticionario conforme al Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias.
- La hoja con folio 02/03/I es una solicitud de Información sobre el contacto correspondiente para la renta o venta de los locales comerciales que se tienen previstos en el Proyecto. Se solicitó la información al Desarrollador y una vez que se contó con ella, se le comunicó al peticionario a través del contacto telefónico que proporcionó en el Módulo Itinerante, con lo que se dio por cerrada la solicitud.
- La hoja con folio 03/03/I es una solicitud de Información que señala el interés por saber cuáles son las empresas que están participando en el proyecto, cuál es el presupuesto otorgado por el sector privado y público, y si los contratos del sector público y privado son abiertos al público. De conformidad con el Protocolo de Atención, el 16 de marzo se dio respuesta al peticionario proporcionando la información solicitada a través del correo de contacto del Proyecto, con lo que se dio por cerrada la solicitud de información.

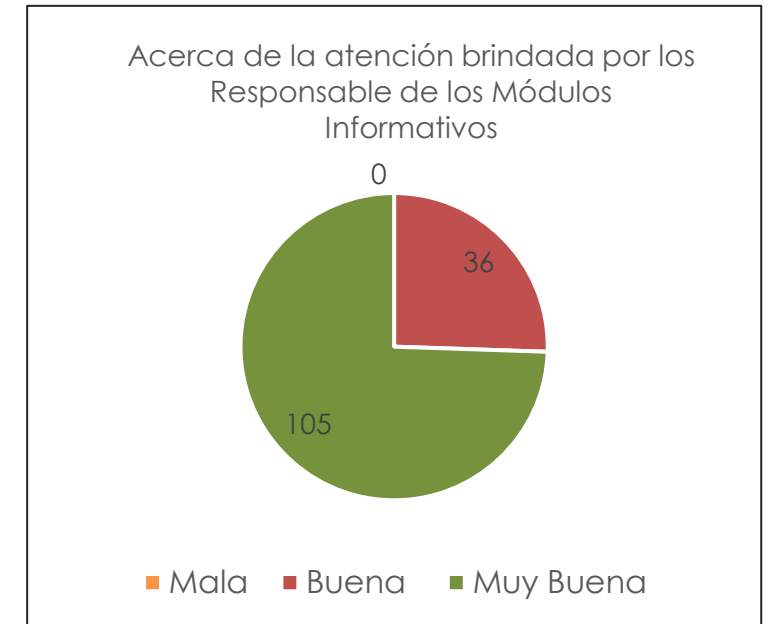
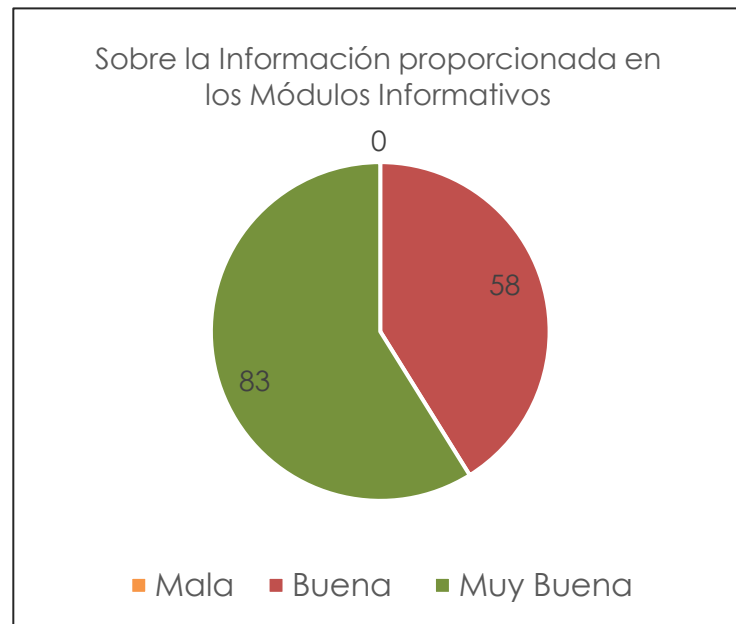


## a) Módulos Informativos

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

Se recibieron 141 Encuestas de Evaluación y Mejora Continua con los siguientes resultados:

- Sobre la Información proporcionada en los Módulos Informativos, 83 personas contestaron que es Muy Buena y 58 personas que es Buena.
- Sobre la Ubicación de los Módulos, 134 personas contestaron que es adecuada y 7 personas contestaron que no.
- Sobre la Atención brindada por los responsables de los Módulos, 105 personas contestaron que es Muy Buena y 36 persona que es Buena.



## a) Módulos Informativos

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

Sobre las Sugerencias y Observaciones de la encuesta de Evaluación y Mejora Continua se comenta que:

#### Febrero

- Todo excelente.
- Está bien.
- Está bien el módulo pero da mucho el sol y la información es larga.
- Integrar información más visual y atractiva que esté relacionada con el proyecto.
- Huele mal el lugar donde se encuentra el módulo.
- Bien recibir las opiniones.
- Da mucho el sol.
- La información y la atención es adecuada.
- Gracias.
- Se agradece la información.
- Es bien recibido que se informe a los vecinos sobre el proyecto.

#### Marzo

- Seguir Informando a la ciudadanía sobre los proyectos de la CDMX.
- Implementar información más llamativa al módulo.
- Añadir material audiovisual a la presentación del proyecto.
- Agradecer la información.
- Todo bien.
- Me parece bien que se informe a los vecinos sobre el proyecto.
- Todo muy claro.
- Excelente iniciativa.
- Colocar el objetivo del Módulo informativo en alguna parte de la carpa.

#### Abril

- Implementar una maqueta al material del SGS (sic).
- Incluir en la explicación algunos videos e imágenes más demostrativos.
- Ampliar la información de los beneficios al arbolado y áreas verdes.
- Mejorar el equipamiento urbano en la zona del proyecto para beneficio de los usuarios.
- La forma en que se presenta la información es muy técnica y debería presentarse de una manera más acorde a la población.
- Instalar más Módulos Informativos.
- Accesos adecuados en el Proyecto para personas con limitaciones motrices.
- No tener que atravesar por zonas comerciales para acceder o salir de la estación del metro San Lázaro.
- El módulo se encuentra limpio y organizado.
- Me da gusto el interés por brindar información a la gente.

En general se recibieron opiniones positivas sobre la instalación de los Módulos Informativos, la implementación del Sistema de Gestión Social del Proyecto y la atención brindada por los responsables de los Módulos.



# 1. Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

## b) Reuniones Informativas

No se realizaron Reuniones Informativas durante el periodo reportado.

## c) Reuniones de trabajo Extraordinarias

No se realizaron Reuniones de trabajo extraordinarias durante el periodo reportado.



# 1. Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

## d) Sitio web del Proyecto

Dirección del sitio web:  
<https://puertaorientemx/>



Captura de pantalla de sitio web del proyecto.



# 1. Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

## d) Sitio web del proyecto

- Durante el periodo reportado se registraron **774 visitas** al sitio web del proyecto, en la siguiente imagen se observan los datos analíticos de los usuarios que ingresaron al sitio.
- Se recibieron 6 encuestas sobre los impactos sociales del Proyecto.
- No se recibieron encuestas de Evaluación y Mejora Continua del Sitio web del Proyecto.





# 1. Mecanismo de Atención, Información y Seguimiento

## e) Atención personalizada a Actores de interés y Grupos Representativos

No se identificaron Actores de Interés ni Grupos Representativos durante el periodo reportado que requirieran atención personalizada.



## 2. Protocolo de atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

### Procedimiento de atención a solicitudes

Fecha	Folio	Contenido
02 de marzo de 2022	02/03/I	<i>Solicito información o contacto sobre venta o renta de locales.</i>
15 de marzo de 2022	03/03/I	<i>¿Cuáles son las empresas que están participando? ¿Cuál es el presupuesto que está dando el sector privado y el público? ¿Los contratos que se están haciendo en el sector público y privado son abiertos al público?</i>

- Cada una de las solicitudes de información fue atendida conforme al Protocolo de Atención a Quejas, Reclamaciones y Sugerencias, a través del correo de contacto del Proyecto y vía telefónica, respectivamente.



### 3. Procedimiento para la identificación de Actores de Interés y Grupos Representativos

No se identificaron Actores de Interés durante el periodo reportado.

### 4. Proceso de identificación y evaluación continua de Impactos Sociales

No se han identificado nuevos impactos sociales durante el mes reportado.

### 5. Integración de reportes

- Reporte Mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de febrero.
- Reporte Mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de marzo.
- Reporte Mensual al Desarrollador, correspondiente al mes de abril.
- Reporte Trimestral del periodo febrero – abril.

