

**Mtra. María de Jesús Gómez Cruz**

Directora de la División de Ciencias y Artes para el Diseño  
UAM Xochimilco

**INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL**

Sistema de Transporte Colectivo Metro.

Gerencia de Atención al Usuario, Enlace Administrativo.

Periodo: 01 de Julio de 2013 al 02 de enero de 2014

Proyecto: Apoyo en el Diseño y Desarrollo de Programas  
para Mejorar El Sistema de Transporte Colectivo Metro.

Clave: XCAD000137.

Jesús Negrete Barcenás

Matrícula: 204240329

Licenciatura: Diseño de la Comunicación Gráfica

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: 57632918

Cel.: 04455 66106297

Correo electrónico: [jesusnegrete.grafica@outlook.com](mailto:jesusnegrete.grafica@outlook.com)

## Introducción.

---

El Servicio Social es el conjunto de actividades realizadas por los alumnos o egresados de la Universidad en beneficio de la sociedad y el Estado. Su cumplimiento es obligatorio y deberá ser realizado como requisito previo para obtener el título de licenciatura. (1)

Entre las opciones para realizar este servicio social, se encuentran los proyectos externos con instituciones diferentes a la UAM, es mi caso opté por el proyecto que ofrece el Sistema de Transporte Colectivo Metro.

El Sistema de Transporte Colectivo Metro (S.T.C.) es un sistema de transporte público tipo tren que opera en la Ciudad de México desde el año 1969, es un organismo público descentralizado, cuyo objeto es “la construcción, operación y explotación de un tren rápido, movido por energía eléctrica, con recorrido subterráneo y superficial para el transporte colectivo de personas en el Distrito Federal” (2).

A lo largo de sus 46 años de existencia, El S.T.C. Metro ha ampliado la gama de servicios que ofrece al público usuario, a fin de no ser únicamente un sistema de transporte público, sino también convertirse en un espacio para la difusión de las artes, de la cultura, así como de la ciencia y la tecnología. Algunos de estos servicios son:

Espacios destinados para la lectura; gacetas y folletos que se obsequian en varias de sus estaciones, servicios gratuitos de internet; la creación de “el túnel de la ciencia” donde se abarcan varios temas de divulgación científica y tecnología; carteles informativos y de publicidad de diferentes temáticas colocados en andenes y vagones; un portal de internet y espacios en redes sociales, en las que orienta al público usuario sobre posibles cambios o servicios provisionales, así como información sobre talleres, conferencias y eventos que ofrece en sus instalaciones; exposiciones artísticas y culturales, así como difusión del trabajo que realiza tanto el propio organismo como de otras instituciones

gubernamentales, privadas y asociaciones civiles en sus vitrinas colocadas a lo largo de todas las estaciones de la red, entre otros.

Es aquí donde el Diseño Gráfico juega un papel muy importante para esta institución, La Dirección de Medios del S.T.C. es la encargada del diseño y transmisión de la información. La cual, a través de la Gerencia de Atención al Usuario, con sus subgerencias y departamentos, cumple con el objetivo de orientar al público.

Siendo el Departamento de Enlace Administrativo de esta Gerencia, en su área de “Imagen y Difusión”, donde tuve la oportunidad de realizar mi servicio social, dentro del proyecto denominado “Apoyo en el diseño y desarrollo de programas para mejorar el Sistema de Transporte Colectivo Metro”. Proyecto aprobado por el Consejo Divisional CyAD, de la Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco.

Entre las principales responsabilidades que tiene esta Gerencia se encuentran:

- “Supervisar la aplicación de los criterios, políticas y lineamientos establecidos por la Dirección de Medios para normar la utilización y calidad de la información que se solicite difundir a través de los medios, radio, televisión, página de internet e impresos que operen o se ubiquen en la red de servicio y demás instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo”. (3)

- “Instrumentar el desarrollo de los programas de relaciones públicas y comunicación social del organismo, mediante la producción de materiales de audio y video, con el propósito de dar a conocer oportunamente al usuario, a los medios de comunicación, a las autoridades del S.T.C., y al Gobierno del Distrito Federal, las actividades relevantes que lleva a cabo el Organismo”. (3)

- “Diseñar, organizar y coordinar la producción del material de radio, televisión, impresos, multimedia y página de internet, previa autorización de la

Dirección de Medios, destinados a difundir y consolidar la imagen pública del Sistema de Transporte Colectivo". (3)

## **Objetivos Generales.**

---

- Permitir al egresado complementar su formación profesional, vinculando los conocimientos adquiridos durante su formación académica, con las necesidades prioritarias del país.

- Lograr fomentar un aspecto más humano en el universitario, desarrollando valores, capacidades, virtudes y actitudes para formarse como seres humanos integrales en beneficio de la sociedad y el Estado.

## **Objetivos Específicos.**

---

- Apoyo en el diseño de campañas institucionales.

- Apoyo en la creación de carteles y todo tipo de folletería que sirva como apoyo en la orientación e información a usuarios de la red el Sistema de Transporte Colectivo.

- Apoyo en el levantamiento y edición de imagen para el diseño de campañas institucionales.

- Apoyo en la creación gráfica y montaje para eventos y presentaciones.

## **Metodología Utilizada.**

---

Durante mi periodo de servicio se realizaron una gran variedad de diseños: carteles, trípticos, pendones, backs, propuestas, etc. En lo general, la jefa del departamento era quien asignaba los proyectos y nos informaba de los aspectos y elementos que debían contener los diseños así como la manera en que iban a desarrollarse los trabajos, si se trabajaría en equipo con otros diseñadores o de forma individual.

En el caso de trabajo en equipo, el proyecto se dividía en bloques dependiendo de su contenido y repartido entre los diseñadores, quienes tenían que dialogar y ofrecer propuestas, las que se discutían y a su vez se aprobaban o descartaban, finalmente al estar de acuerdo en la idea generada, se comienza la producción de bocetos.

En cada proyecto se realizaban, por lo general, entre dos o tres bocetos rápidos, dependiendo del tiempo con que se contaba para la entrega. Una vez terminados, se mostraban a la encargada del departamento, quien los revisaba y elegía la mejor propuesta para desarrollarla.

En otras ocasiones, trabajadores y encargados de otras áreas o departamentos acudían con nosotros para solicitar algún diseño para su área, a lo que la jefa de departamento le asignaba a un diseñador, para que se entrevistara con el solicitante para conocer los detalles de su petición, y así poder desarrollar los bocetos correspondientes.

Aprobado el boceto, se procedía a desarrollar el bosquejo por computadora para generar el producto final y la impresión de un “*dummy*”.

Todos los trabajos se realizaban en la computadora, con la paquetería de Adobe Photoshop CS6 y Sistema Operativo Mac OSX. Dependiendo del tipo de diseño que se requería, se usaba para la manipulación de fotografías Adobe Photoshop, y para dibujos vectoriales en Adobe Illustrator.

Una vez terminado el proceso de generación del diseño, se imprimía un *dummy* tamaño carta y este era presentado a la encargada del departamento y/o a la persona que había solicitado el diseño para su revisión y aprobación.

En el caso de carteles, trípticos o folletería, solicitada por un departamento externo, al ser aprobado se realizaba la impresión de un *dummy* de tamaño real, si finalmente era aceptado, se procedía a realizar la impresión del diseño en plotters, dependiendo de la cantidad requerida, finalmente, dependiendo de los requerimientos, se podía colocar cinta doble cara para carteles o impresos que serían montados en paredes o vagones, se refinaban y empaquetaban para su entrega al solicitante correspondiente.

Cuando la folletería, trípticos o carteles son solicitados por la Gerencia o la Dirección de Medios, se realiza una impresión de *dummy* de tamaño real, y junto con un archivo de imagen, se mandaba a una cadena de revisión entre los jefes y departamentos de la dirección de Medios, para que realicen los comentarios sobre posibles modificaciones.

Una vez realizadas las modificaciones, se vuelve a enviar para revisión hasta su aprobación, una vez aprobado el diseño se procedía a su impresión, corte, refinado y empaquetado.

En el caso de pendones, *backs* o impresiones de gran formato solicitados por la gerencia, ya que es verificado en la computadora y en la impresión tamaño carta y aprobado por los jefes que revisan los diseños, se procedía a imprimir el producto final en plotters, por ser impresiones de gran formato usualmente de 3 metros x 2 metros, se tienen que imprimir por partes para después ser unidos con cinta doble cara, al ser terminados se enrollan y se cubren con plástico o papel para su entrega y traslado.

En ocasiones, especialmente en eventos de develación de exposiciones en vitrinas o presentaciones de boletos conmemorativos, los diseñadores nos presentábamos en el evento para realizar el montaje de los *backs*, de las cortinas de develación junto con la demás papelería y producción gráfica para el evento.

## **Actividades realizadas.**

---

Durante mi Periodo de Servicio Social se realizaron las siguientes trabajos, en la mayoría de ellos se participó no solo en la creación del diseño, sino también en su producción física: imprimiendo, cortando, refinando, empaquetando y en algunas ocasiones montando en el evento.

- Producción de carteles de alerta volcánica. El objetivo de este cartel fue el de informar a los usuarios de las posibles contingencias y las recomendaciones para prevenir accidentes por la ceniza expulsada por el volcán Popocatepetl.
- Producción de carteles de prevención y seguridad para los trabajadores. Estos carteles eran dirigidos a los trabajadores de El Metro, se les informaba sobre las recomendaciones en sus Áreas de trabajo para evitar Accidentes.
- Propuesta de cartel y logotipo para el evento “44 aniversario de El Metro”. Cada año, el metro hace un logo y un cartel conmemorativo por sus años de existencia y de servicio.
- Edición de mapas de barrio en las que se agregó la de las estaciones para el Programa Ecobici de la Ciudad de México.

- Apoyo en la producción de carteles informativos varios para los trabajadores y público en general de la Gerencia de Atención al Usuario.
- Propuesta de cartel para la campaña en contra de la explotación infantil “Niños de la Calle”. La intención de este cartel era la de concientizar a las personas de la explotación que sufren los niños en situación de calle al ser usados por adultos que los obligan a pedir limosna.
- Apoyo en la producción gráfica informativa y de señalización por obras en las diferentes estaciones de en su momento la recién inaugurada línea 12.
- Apoyo en la realización de dummies y boletos a gran escala para las presentaciones de diferentes boletos conmemorativos. El metro tiene un programa en el que a una serie o tiraje de boletos, Se les agrega la imagen de un día especial, aniversario de instituciones gubernamental o aniversario de fechas importantes funcionando como homenaje y sirviendo de recordatorio al público usuario.
- Producción de carteles en las campañas en contra la piratería y la venta ambulante en El Metro. Esta campaña tenía la intención de concientizar a las personas del problema que causa el ambulante en el metro, para evitar el consumo de productos de vendedores ambulantes y así prevenir su aumento.
- Apoyo en la producción de carteles informativos para las campañas contra las adicciones. En esta campaña se intentaba concientizar acerca de los problemas que causa el consumo de las drogas, así como de informar acerca de programas y apoyos para la prevención y tratamiento de las adicciones.
- Apoyo en la producción de carteles informativos de los lineamientos y recomendaciones para el uso de las instalaciones del deportivo Metro.
- Apoyo en la producción y montaje para el evento de develación de la placa conmemorativa por la producción artística “Tres Trabajadores”, que actualmente se exhibe en la estación del metro Salto del Agua.
- Apoyo en el evento conmemorativo del “60 aniversario del voto de la mujer en México”. Este evento consistía en un boleto conmemorativo, *back* y pendones para la conferencia.

- Producción de carteles varios con recomendaciones y lineamientos dirigidos a los trabajadores de El Metro.
- Apoyo en la producción gráfica de “El Mes de la Ciencia y la Tecnología”. Este proyecto consistió en *back*, pendones y cartel con los que se daba inicio a los eventos programados en la semana de la ciencia y la tecnología, que se llevan a cabo especialmente en el Túnel de la Ciencia en estación La Raza.
- Apoyo en el evento “Deportivo Metro, Muestra Pedagógica, Deportiva y Cultural”. En el que se invitó a los trabajadores a participar en eventos culturales y deportivos, así como de la importancia en la necesidad de ejercitarse.
- Producción gráfica del evento para el boleto conmemorativo del Tribunal de lo Contencioso Administrativo del D.F. Este proyecto consistió en *back*, pendones, hojas de notas para la presentación del boleto conmemorativo y personificadores para mesa y sillas.
- Apoyo en la producción de imagen gráfica en el evento donde se develó la placa conmemorativa de la obra teatral “Don Juan Tenorio”. En este proyecto se realizó una cortina de develación para la placa y *back*.
- Apoyo en el tríptico informativo de “El Túnel de la Ciencia”. El objetivo de este tríptico fue el de informar al público usuario sobre El Túnel de la Ciencia: los servicios que ofrece, sus áreas, conferencias y exposiciones para la divulgación científica.
- Apoyo en la creación del *back* “Espacios en El Metro”. En este evento se daban a conocer los espacios recuperados en el STC Metro, así como sus nuevos usos.
- Producción para el programa “Conservación de Imagen para Estaciones”. En este evento se realizó el diseño de un *back*, pendones, y escudo para pódium, en el que se muestran al público los trabajos de rescate, restauración y recuperación que se realizan en la infraestructura dañada de las estaciones que requieren mantenimiento.
- Apoyo en la producción de Imagen para el Calendario Metro. Este calendario era de tipo base de triángulo para colocarse en escritorios y poder realizar pequeñas anotaciones en los mismos.



- Producción del cartel informativo “Tarjeta Inteligente”. El objetivo de este cartel era informar al público usuario sobre a dónde debe dirigirse para las aclaraciones que puedan tener con respecto a su tarjeta para el transporte público.
- Apoyo en la edición y manipulación de imágenes varias. Estas imágenes fueron para diferentes departamentos que se usarían en su propia producción de carteles.
- Producción gráfica para el evento “Unidos en la Lucha Contra el SIDA”. Este proyecto consistió de un *back* alargado de 6 metros por 2.5 metros y varios pendones para el evento que se realizó en las instalaciones del metro.
- Producción gráfica de la exposición en vitrinas “Secretaría de Seguridad Pública del D.F.” Para este evento se crearon una cortina de develación y *back* para mostrar al público el trabajo que realiza la S.S.P. del D.F. y sus alcances.
- Apoyo en la edición de botones para la página web el Sistema de Transporte Colectivo Metro. Aquí se produjeron los botones que se usan en los links a las páginas web de cada una de las estaciones de las líneas completas de la red del Metro.
- Propuesta de cartel informativo para la temporada de invierno 2014, “En temporada Invernal, El Sistema de Transporte Colectivo Recomienda”. En este cartel se informaba al público sobre las recomendaciones para evitar contagios y prevenir enfermedades respiratorias por la temporada invernal.
- Propuesta de diseño de playeras para el grupo “Ola Naranja”. Ola naranja es un grupo de jóvenes que se recuperaron de adicciones apoyados por El Metro, y que a su vez ellos apoyan en diversos eventos y programas, Necesitaban un tipo uniforme que los distinguiera y los ligara al Metro.
- Apoyo en la edición del cartel mensual de actividades de “El Túnel de la Ciencia”. En esta cartelera se informaba al público sobre las fechas de los eventos, conferencias, talleres y exposiciones temporales o permanentes que realiza el Túnel de la Ciencia durante el mes.
- Producción de la gráfica para la presentación de suministros y partes de tren adquiridas para mejorar el servicio. Se hicieron *backs* y pendones que se

presentaron en la conferencia con el fin de dar a conocer los productos que se compraron con el dinero adquirido por el aumento de la tarifa de El Metro.

## **Objetivos y Metas Alcanzadas.**

---

Durante mi estancia en el STC Metro como prestador de servicio social, entendí con mayor claridad cómo es que la institución realiza los procesos creativos, la distribución de sus proyectos, así como los tiempos y formas en que todos los diseños deben ser presentados.

Pude aplicar los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional en varios de sus proyectos, los cuales se sumaron a los conocimientos que adquirí al prestar mi servicio social, tanto en el trabajo en equipo, como del uso de la paquetería especializada y de otras herramientas de trabajo, logrando así el objetivo de vincular mi formación académica con la vida laboral y su conexión con las prioridades de la institución.

Tuve la oportunidad de realizar diversas propuestas de diseño para mejorar la comunicación visual entre la institución y sus usuarios.

Participé en la creación de la imagen gráfica para exposiciones en vitrinas, en conferencias y pasillos, lo que me permitió estar cerca de esa interacción institución/usuario, y el alcance del mensaje visual en el público.

## **Resultados Y Conclusiones.**

---

Al haber tenido la oportunidad de realizar mi servicio social dentro del STC, pude darme cuenta del papel fundamental que juega el Diseño de la Comunicación Gráfica para cumplir con los objetivos y metas de la institución. La forma más usada de comunicación entre El Metro y su público usuario es a través de una producción gráfica constante, y esta debe ser clara y precisa, que la mayoría de sus usuarios pueda entender sin ninguna dificultad, ya sea en medios impresos, audiovisuales o servicios digitales, y a lo cuales todos los usuarios puedan tener fácil acceso, a lo que pude contribuir con mi trabajo e ideas para cumplir con este cometido.

Esta gran cantidad de producción visual requiere de un incesante trabajo de creación, supervisión y de constante comunicación entre los diferentes

departamentos de Diseño Gráfico, y en muchas ocasiones, de una respuesta rápida, en especial en aquellas situaciones en las que por algún acontecimiento inesperado, se tenga que informar al público usuario de cambios repentinos o cierres de estaciones, así como los servicios provisionales creados para subsanar esos inconvenientes.

Para este fin, en algunas ocasiones, la comunicación entre los diferentes departamentos puede ser lenta o insuficiente, por la separación espacial que existe entre ellas, a su vez, la cadena burocrática que revisa y aprueba los proyectos de diseño puede alentar este proceso. Es recomendable revisar y mejorar estos aspectos para brindar un servicio más rápido y eficiente al público usuario.

## **Recomendaciones.**

---

El trabajo que realicé para la institución fue variado, desde pequeñas ediciones y montaje de material impreso, hasta la realización de la imagen gráfica para eventos oficiales y carteles informativos; apariciones en campañas de concientización al público usuario y en eventos culturales.

Gané una valiosa experiencia, tanto en mi destreza manual como en mi desempeño mental, aprendiendo a trabajar bajo gran presión y en ocasiones, en tiempos de entrega muy cortos, y siempre en un ambiente de trabajo respetuoso y cordial.

Conocí a personas que estimo y de quienes aprendí mucho; siempre recibí apoyo tanto de mis compañeros como de mis jefes, y siempre me brindaron las herramientas necesarias para desempeñar las labores que dejaban a mi cargo. Agradezco la oportunidad de haber podido trabajar y compartir ese tiempo con ellos.

La única recomendación que tengo es buscar mejorar la comunicación entre departamentos y optimizar la revisión de proyectos.

En cuanto a la forma de realizar el trámite de servicio social, sólo recomendaría la creación de una página web en la que se añadieran los proyectos y la información necesaria para realizar el servicio social para los estudiantes de CyAD.

## Bibliografía.

---

- (1) <http://dcsh.xoc.uam.mx/serviciosocial/index.html>
- (2) <http://www.metro.cdmx.gob.mx/organismo/misionyvision.html>
- (3) [http://www.metro.cdmx.gob.mx/organiograma/despliegaOrganigrama.php?valor=0&id\\_dir=244&id\\_tipo=4](http://www.metro.cdmx.gob.mx/organiograma/despliegaOrganigrama.php?valor=0&id_dir=244&id_tipo=4)

## Anexos

---



Diseño de Logotipo y Pin  
44 Aniversario del Metro



Diseño de Cartel “Túnel de la Ciencia”



Diseño de Botones para Página Web



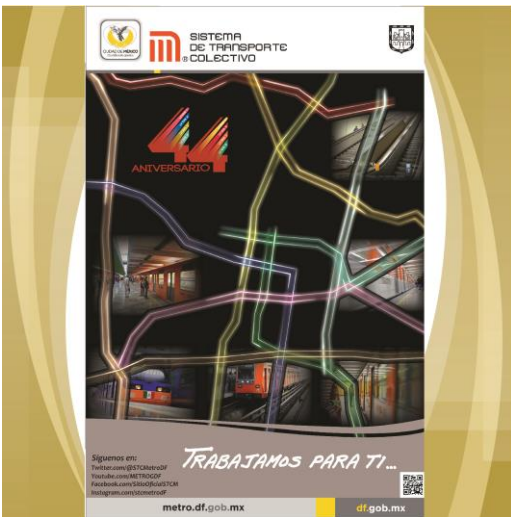
Edición de Planos de Barrio



Diseño de Botones para Página Web



Edición de Cartel para la Semana de la Ciencia y la Tecnología



Diseño de Cartel 44 Aniversario de "El Metro"



Fotomontaje de Pendones y *Back* del "Programa de Conservación de Imagen en Estaciones"



Diseño de *Back* Evento SIDA



Diseño de Pendones Evento SIDA

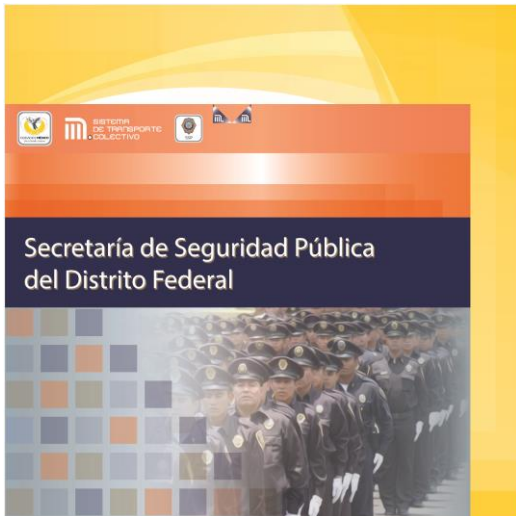


Diseño de Camisas “Ola Naranja”





Propuesta de Diseño de Cartel “Temporada de Invierno”



Cortina de Develación para la Exposición “Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal”



Back para Evento de Recuperación de Espacios “Escaleras Eléctricas”