



Casa abierta al tiempo

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA**  
**Unidad Xochimilco**

**Arq. Francisco Haroldo Alfaro Salazar**

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

## **INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL**

DIRECCIÓN EJECUTIVA DE PROTECCIÓN CIVIL  
Alcaldía Iztapalapa

Periodo: 16 de noviembre de 2021 a 16 de mayo de 2022

Proyecto: Atención a la Demanda Ciudadana

Clave: XCAD000200

Responsable del proyecto: C. Alfonso Salvador Armenta Rojas  
Jefe de la Unidad Departamental de Capacitación y Desarrollo del  
Personal

Asesor interno: Dr. Carlos Alberto Mercado Limones

**Frida Sofía Mateos Peña**

Matrícula: 2173068812

Licenciatura en Arquitectura

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel. 5520961893

Correo electrónico: fridamts99@gmail.com

## **INTRODUCCIÓN**

Los riesgos se presentan día con día en cualquier parte del mundo, desde incidentes como una fuga de gas, un incendio o una explosión, hasta fenómenos que no se encuentran en el alcance de ser evitados, tales como una inundación por la presencia excesiva de lluvia o un sismo.

La Alcaldía Iztapalapa es una zona densamente poblada, reconocida por sus tradiciones, festividades, costumbres y demás factores que le han creado con el paso del tiempo una identidad propia. Así mismo, este territorio cuenta con zonas que se encuentran en vulnerabilidad y por lo mismo, son más perceptibles a recibir los riesgos y las amenazas que se puedan presentar. Dentro del esquema de gobierno, la Alcaldía cuenta con diversas direcciones, las cuales, tienen funciones y atribuciones variadas. La Dirección Ejecutiva de Protección Civil, se conforma por tres Unidades Departamentales: Emergencias, Prevención y Evaluación de Riesgos. Cada una de estas Unidades, tiene como objetivo diagnosticar, mitigar y evaluar los posibles riesgos a los cuales está expuesta la población que radica en la Alcaldía antes mencionada, así como de sus inmuebles y espacios públicos.

“Atención a la Demanda Ciudadana” es un proyecto que se lleva a cabo en la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, dentro del cual, se desarrollan actividades en las cuales, se atiende a la población en general, brindando un servicio favorable, en un ambiente de empatía y responsabilidad.

En este informe de Servicio Social, se dará una explicación de las actividades que se llevan a cabo dentro de esta área, específicamente, de la Unidad Departamental Técnica de Riesgos, dentro de la cual se llevan a cabo actividades diversas en pro del bienestar de la población, misma en la que se realizó el periodo de servicio.

## **OBJETIVO GENERAL**

Llevar a cabo la evaluación técnica ocular de riesgos, mediante la cual, se emitirá un Dictamen Técnico de Protección Civil, a través de la observación y la minuciosidad, se logrará dictaminar el riesgo al cual están expuestos los inmuebles, infraestructura y entornos que rodean a la población en general de la Alcaldía.

Salvaguardar el entorno y bienes de la población en general, con actividades de mitigación, así como de prevención en materia de Protección Civil.

Conocer e identificar los factores de riesgos que se localizan tanto al interior como al exterior del espacio, inmueble, infraestructura o entorno a evaluar y, con base a ello, otorgar medidas preventivas y de seguridad para la salvaguarda de la población.

Aprender a dictaminar y reconocer los niveles de riesgo en materia de Protección Civil (bajo, medio, alto) con base a la observación de las afectaciones que cada elemento evaluado presente.

## **ACTIVIDADES REALIZADAS**

El servicio social, lo realicé en un periodo de 6 meses, en la Dirección Ejecutiva de Protección Civil de la Alcaldía Iztapalapa, específicamente en la Unidad Departamental Técnica de Riesgos. Durante este periodo, las actividades llevadas a cabo fueron diversas. Se desempeñaron tareas tanto en el área administrativa como en campo, visitando colonias de la Alcaldía Iztapalapa, principalmente en Territoriales como Acatitla de Zaragoza, Cabeza de Juárez, Santa Catarina, Aculco, Aztahuacan, entre otras, puesto que es en estas zonas en donde se encuentra una mayor vulnerabilidad al riesgo. Las actividades fueron variadas y enriquecedoras, mismas que a continuación se enlistan y explican.

### *1.- Evaluaciones técnicas oculares de riesgos.*

La evaluación ocular, tal y como lo indica su nombre, es una revisión que se lleva a cabo dentro de la Unidad Departamental Técnica de Riesgos de la Dirección Ejecutiva de Protección Civil, en la cual se diagnostica un nivel de riesgo, con base a las observaciones que se hacen en campo de manera visual. El proceso comienza cuando el ciudadano o servidor público, solicita una evaluación de riesgos, misma que se puede llevar a cabo en:

1. Inmuebles públicos y privados: viviendas, unidades habitacionales, escuelas, bibliotecas, mercados, fábricas, centros sociales, entre otros.
2. Infraestructura: postes de luz, transformadores eléctricos, puentes peatonales, puentes vehiculares, entre otros.
3. Sujetos forestales.
4. Espacios públicos.

Mediante esta evaluación, el pasante en Arquitectura o, en su caso, Ingeniería Civil, debe reconocer a través de la observación y los conceptos básicos de la licenciatura, las afectaciones aparentes que se encuentran al interior y/o exterior del espacio a evaluar. Por ejemplo, una vivienda puede resultar afectada al tener en su interior diversas afectaciones como: fracturas, fisuras, asentamiento diferencial, desprendimiento de acabados, agrietamientos, etc.

La metodología empleada en estas evaluaciones fue a través del método de observación de los elementos compositivos del inmueble, así como la investigación del entorno que rodea al mismo, por medio del cual, se analiza la existencia de daños y vulnerabilidades que representan un riesgo o peligro para las personas que habitan y/o transitan estos espacios.

## *2.- Elaboración del Dictamen Técnico de Protección Civil.*

Una vez que se realiza la evaluación técnica ocular de riesgos, se procede a elaborar el Dictamen Técnico de Protección Civil, que es un documento de carácter preventivo en la salvaguarda de la vida, bienes, y entorno de la población en general.

Dicho dictamen se elaboró con la información recabada en campo, al momento de las visitas a los distintos inmuebles y espacios. Para la elaboración de este documento oficial se necesitaban llenar diversos espacios de los cuales se compone este dictamen, los cuales son:

1. Datos generales
2. Descripción del inmueble (o de la evaluación realizada, según sea el caso)
3. Sistema estructural del inmueble evaluado.
4. Zonificación geotécnica.
5. Inspección visual (con anexo fotográfico)
6. Conclusión y opinión de riesgo (con la clasificación y descripción de los 3 tipos de riesgos)
7. Medidas preventivas y de seguridad.

Al llevar a cabo esta actividad, se aprende a dictaminar el riesgo que el inmueble o espacio evaluado representa. Estos riesgos se presentan en 3 tipos: bajo, medio y alto. El riesgo bajo, es aquel en el cual, las afectaciones aparentes se encuentran únicamente en la parte de los acabados y recubrimientos de los muros, pisos y/o losas, teniendo estabilidad para ser habitable. El riesgo medio, se dictamina de este modo, puesto que las afectaciones se ubican en algunos elementos estructurales, así mismo se presentan fisuras, grietas y/o pérdida de nivelación perceptible, sin embargo, mantiene aparentemente una estabilidad estructural para ser habitado. En cambio, el riesgo alto se presenta cuando la edificación se encuentra dañada y su seguridad está en duda, de igual manera, presenta zonas riesgosas o de estabilidad cuestionable.

Por último, al haber dictaminado un nivel de riesgo en este documento, se otorgan algunas medidas preventivas y de seguridad, en materia de Protección Civil, para que el solicitante de la revisión antes mencionada, pueda llevar a cabo y, con ello, reducir el riesgo que presenta su inmueble.

### *3.- Evaluación de riesgos de sujetos forestales*

Dentro de esta área, también se evalúan los individuos arbóreos, que se pueden encontrar tanto al interior como al exterior de un inmueble.

Existen árboles que ocasionan daños y afectaciones tanto a los inmuebles como a la vía pública. En el periodo de este servicio social, la evaluación de riesgos de estos elementos también fue aprendida como parte de la estadía en esta área. Para estas revisiones, se toman en cuenta diversos factores, los cuales pueden estar ocasionando un riesgo para los individuos y el entorno que les rodea, y estos son:

1. Las dimensiones del tronco, raíces, copa, ramas y follaje, así como la ubicación del sujeto forestal.
2. Exposición a la infraestructura de la zona desde el punto de vista de Protección Civil.
3. El mantenimiento que presenta el sujeto forestal.

Al igual que con las evaluaciones técnicas de riesgos de inmuebles o infraestructura, las revisiones de los sujetos forestales se plasman en un Dictamen Técnico de Riesgos, otorgando de igual manera un nivel de riesgo, el cual puede ser bajo, medio o alto.

### *4.- Apoyo en la mitigación de riesgos de espacios abiertos*

El área en la que se realizó el servicio social se dedica específicamente a la observación y mitigación de riesgos. Como parte de estas actividades, una de las tareas realizadas, fue acudir al Cerro de la Estrella, así como al Panteón Público de San Nicolás Tolentino para llevar a cabo actividades de mantenimiento y limpieza, así como de deshierbe y retiro de maleza de los terrenos irregulares e inestables en los espacios antes mencionados, esto con el fin de ayudar a reducir el riesgo por incendio en temporadas de calor.

### *5.- Apoyo en trabajos administrativos*

Otra de las actividades que se llevaron a cabo fueron respecto al trabajo administrativo dentro del área, el cual constó de la captura de datos y folios ingresados, vaciando esta información en distintas bases digitales con las que cuenta esta oficina, se realizó el apoyo en las llamadas telefónicas a los ciudadanos que solicitaron un Dictamen Técnico para poder llevar a cabo la entrega del mismo, ayuda en la entrega de correspondencia en las Direcciones y Subdirecciones cercanas a esta Alcaldía, mapeo a través de la plataforma MyMaps, con el fin de crear una ruta para las revisiones que se tenían programadas por día y de esta

manera, facilitar el traslado de los técnicos evaluadores a sus respectivos destinos, escaneo y archivo de documentos en diversas carpetas, revisión, corrección y edición de Dictámenes Técnicos, elaboración de notas informativas dentro del área y apoyo en el armado de copias para la entrega de correspondencia.

#### *6.- Asistencia a conferencias y exposiciones*

La Unidad Departamental Técnica de Riesgos de la Dirección Ejecutiva de Protección Civil se divide internamente en 2 áreas: Evaluación Técnica de Riesgos y Atlas de Riesgos, siendo la primera en la cual se desarrolló la mayor parte del servicio social, sin embargo, al estar ambas áreas relacionadas entre sí, las actividades se compartían, por lo que en ocasiones, como parte del servicio prestado en este periodo, acudí a conferencias relacionadas al Atlas de Riesgos, así como a exposiciones, en las cuales, se trataban los temas de vulnerabilidad, riesgos y peligros que acontecen en la alcaldía de Iztapalapa, asimismo, acudí a una exposición relacionada a las evaluaciones técnicas de riesgos que se realizan en las ferias de los distintos pueblos de la Alcaldía, con motivo de la celebración del santo del pueblo, en donde se mencionaban los criterios para evaluar los juegos electromecánicos que en ellas se colocan, así como las posibles amenazas que pueden acontecer en estas festividades, la manera de erradicarlas y las medidas preventivas que se deben tomar para evitar pormenores. Siempre desde el punto de vista de la Protección Civil, con el objetivo de salvaguardar la vida, bienes y entorno de los individuos.

### **METAS ALCANZADAS**

Como parte de la realización del servicio social en el área de Protección Civil, se adoptaron nuevos aprendizajes y aptitudes que ayudaron a la formación laboral y, de igual manera, personal.

Como punto principal, lo que considero es la meta más importante, fue el aprender a reconocer los factores de riesgo que inciden tanto el interior como al exterior de, en este caso, una vivienda, teniendo la capacidad de observarlo y, con ello, poder lograr la prevención de este. Por ejemplo, reconocer que la simple presencia de cableado expuesto y sin confinar, puede llegar a ocasionar un incendio.

El trato con las personas fue otro aspecto que se reforzó en este periodo de servicio, pues al acudir a los domicilios de la población, existe la necesidad de mantener un contacto con los ciudadanos, siempre en un ambiente de respeto y empatía, con la finalidad de generar confianza y seguridad.

La manera de expresarse y de ampliar el lenguaje profesional, empleando términos más específicos y, de igual forma, teniendo el conocimiento de ellos.

## **RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

La experiencia de realizar el Servicio Social en un área de presión, trabajo arduo y responsable, tal y como lo es Protección Civil, fue bastante enriquecedor para mi persona, pues me ayudó a obtener muchos nuevos conocimientos, además de adoptar valores que no tenía definidos en su totalidad, tales como respeto, amabilidad, responsabilidad, cortesía, compromiso, paciencia, empatía entre otras. De igual manera, obtuve la capacidad de adaptarme a situaciones de estrés, de trabajo responsable en equipo y organización del mismo para lograr resultados favorables.

Es importante reconocer y visualizar las condiciones de vulnerabilidad en las cuales habita la población en general, aprender que, si bien las posiciones socioeconómicas son variadas, nos encontramos en situaciones de diferencias muy significativas, tener empatía para con los demás es un trabajo en el que, sin duda, más de uno resulta beneficiado.

## **RECOMENDACIONES**

Generar más difusión acerca de lo que es la Protección Civil, teniendo en cuenta que todo riesgo se puede prevenir, el tener cultura en esta materia es de vital importancia, sin embargo, resulta banal para algunas personas, desconociendo el gran apoyo que esta puede tener para situaciones futuras.

Dar a conocer las oportunidades que tiene el realizar el Servicio social en esta Dirección a través de medios y redes digitales, pues hoy en día, la gran mayoría de las personas tienen este servicio a su alcance y, así mismo, es la manera más fácil de obtener información.

## **BIBLIOGRAFÍA Y/O REFERENCIAS**

- <http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/>
- <https://www.proteccioncivil.cdmx.gob.mx/>
- <https://www.proteccioncivil.cdmx.gob.mx/secretaria/unidades-de-proteccion-civil-por-alcaldia>
- Incendios forestales. Guía práctica para comunicaciones. Comisión Nacional Forestal. Tercera Edición. 2010.



## ANEXO FOTOGRÁFICO



Evaluaciones técnicas oculares de riesgos en viviendas, escuelas y espacios públicos.



Afectaciones observadas en las evaluaciones técnicas.