

**Arq. Francisco Haroldo Alfaro Salazar**  
Director de la División  
Ciencias y Artes para el Diseño  
UAM Xochimilco

## **INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL**

---

Alcaldía Iztapalapa

Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, Protección Civil dependiente de la  
Territorial Acatitla Zaragoza

Periodo: 16 de febrero al 16 de agosto de 2023

Proyecto: Atención a la Demanda Ciudadana

Clave: XCAD000200

Responsable del Proyecto: C. Alfonso Salvador Armenta Rojas

Asesor interno: Mtro. Guillermo Nagano Rojas

**Tania González Carbajal**

Matricula: 2192040085

Licenciatura: Arquitectura

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Cel: 4271025194

Correo electrónico: 2192040085@alumnos.xoc.uam.mx

## INDICE

---

INTRODUCCIÓN .....	3
OBJETIVO GENERAL .....	3
ACTIVIDADES REALIZADAS .....	3
METAS ALCANZADAS .....	8
RESULTADOS Y CONCLUSIONES .....	8
RECOMENDACIONES .....	9
ANEXOS .....	10

## INTRODUCCIÓN

---

El servicio social es una etapa fundamental en la vida de los estudiantes universitarios, ya que representa un puente entre el mundo académico y la vida profesional. Es un compromiso con la sociedad que nos rodea, una oportunidad para comprender y abordar las problemáticas reales de nuestra comunidad.

Durante mi servicio social, llevado a cabo en la Dirección Territorial Acatitla Zaragoza, Alcaldía Iztapalapa, desde el 16 de febrero hasta el 16 de agosto de 2023, he tenido la oportunidad de contribuir a esta causa. En este informe, describiré detalladamente las actividades que realicé en el área de Protección Civil y presentaré una reflexión sobre la importancia del servicio social en el contexto público de nuestra alcaldía.

## OBJETIVO GENERAL

---

Aplicar los conocimientos adquiridos en la licenciatura en Arquitectura para contribuir a las actividades de Protección Civil en la Dirección Territorial Acatitla Zaragoza, dependiente de la Alcaldía Iztapalapa. Además, colaborar en tareas administrativas con el fin de adquirir experiencia en el ámbito profesional dentro de una dependencia públicas.

## ACTIVIDADES REALIZADAS

---

Las actividades que realicé durante mi servicio social comenzaron en el área administrativa, donde conocí los trabajos que se llevan a cabo dentro de la Dirección Territorial Acatitla Zaragoza. Una vez que conocí los procesos y las actividades que se realizan, proseguí a conocer los documentos que se manejan en el área de Protección Civil, así como los procesos y acciones que se llevan a cabo.

Uno de los procesos que me interesaba conocer fue el de la elaboración de Dictámenes Técnicos de Protección Civil. En este caso, el proceso no lo realizan directamente en la Dirección Territorial, sino que se va a la alcaldía, donde se llevan a cabo las visitas de los expertos y son ellos quienes hacen la valoración de los daños en los inmuebles.

Me parece importante mencionar que parte de la zona que abarca la Dirección Territorial se encuentra en zona de riesgo, por lo que resultan de suma importancia las acciones que tome el área de Protección Civil para salvaguardar la seguridad de los habitantes. Sin embargo, se me dio la oportunidad de acceder a estos documentos, leerlos y estudiarlos para conocerlos y poder brindar apoyo a los ciudadanos que necesitaran una explicación o interpretación de las observaciones realizadas por los expertos. También tuve la oportunidad de conocer a algunos arquitectos que se encargan de realizar los dictámenes y fue ahí en donde pude resolver algunas dudas y tener más claro este servicio que presta la Alcaldía Iztapalapa como apoyo a las personas que han sufrido daños en sus viviendas a causa de desastres naturales.

Dentro del departamento se me asignaron las siguientes actividades: Apoyo en el levantamiento de planos arquitectónicos, apoyo en la supervisión de obras públicas, Apoyo en el levantamiento físico del estado actual, en proceso y terminado de obras públicas, Apoyo en la revisión de dictámenes de Protección Civil, Apoyo en el manejo de base de datos, y apoyo en la elaboración de informes y oficios. Estas actividades se describirán de mejor manera posteriormente.

○ **Apoyo en el levantamiento de planos arquitectónicos:**

La zona designada a la Dirección Territorial Acatitla se encuentra en gran parte dentro de diferentes áreas afectados por diferentes fenómenos, como grietas terrestres y zonas en riesgo por deslaves. En la Alcaldía existe un programa que se encarga de ayudar a las personas que sufrieron afectaciones dentro de sus viviendas durante los sismos ocurridos en los últimos años. El apoyo consiste en ayuda con la elaboración de Dictámenes de Protección Civil valorando los riesgos de estas viviendas. Desafortunadamente, existen varias viviendas catalogadas con riesgo alto de colapso, por lo que lo más aconsejable es demoler. A su vez, existe otro programa denominado Programa de Reconstrucción, que ayuda a las personas en la reconstrucción de su vivienda, sin embargo este programa no beneficio a varios habitantes de la zona que abarca la Territorial, por lo que se realizó un proyecto interno para apoyar a las personas que no se encuentran dentro del programa de reconstrucción, el cual consistía en proporcionarles un plano arquitectónico como propuesta y con opción a modificar según sus necesidades de casa habitación dentro de la Unidad Habitacional Ermita Zaragoza. Esto como iniciativa de la Dirección Territorial Ermita Zaragoza.

Se realizó el diseño de una casa habitación modelo para predios ubicados en la Unidad Habitacional Ermita Zaragoza, los predios son de 6 metros de frente y 15 metros de largo. Conforme al análisis de sitio la familia promedio se conforma entre 5 y 6 habitantes, y en la mayoría habitan personas de la tercera edad por lo que es importante tener una recámara en planta baja; por lo que se proponen los siguientes espacios:

### *Planta baja*

- Sala de estar
- Comedor para 6 personas
- Cocina
- Baño completo
- Recamara

### *Planta alta*

- Recamara principal
- Tres recamaras
- Baño completo

Este proyecto se acercará a las personas que cuenten con un dictamen de protección civil con riesgo alto, con la observación de demoler la vivienda y que esta se encuentre dentro de la Unidad Habitacional Ermita Zaragoza, el proyecto continuará desarrollándose conforme vayan surgiendo nuevas necesidades de los habitantes.

### **(Anexo 1)**

- **Apoyo en la supervisión de obras públicas.**

En algunas ocasiones acudía con la encargada del área a visitas en algunos proyectos de construcción, para apoyar en la revisión de los protocolos de protección civil y verificar que se lleven a cabo correctamente para evitar accidentes dentro de la obra así como también proteger a los peatones, dentro de estos protocolos se corrobora que los trabajadores porten su equipo de seguridad, que se delimiten con señalética y tapiales las áreas de trabajo, también se revisa que el acordonamiento delimite áreas en vía pública en donde se pueda correr riesgo.

- **Apoyo en el levantamiento físico del estado actual, en proceso y terminado de obras públicas**

Estas visitas no solo se realizaban a proyectos constructivos, también acudimos a la colonia El Paraíso en donde se realizó un recorrido con personal de CFE para apoyar a las personas con la regularización de los contratos, así como la infraestructura necesaria para que cuenten con el servicio de manera legal. También se revisó la zona en donde había ocurrido un derrumbe hace un año, afectando algunas casas, esto con el fin de informar a la Alcaldía el estado actual de la colonia.

Dentro de estas visitas también se acudió a la reubicación de un negocio de arreglo de autos y venta de autopartes, ya que el lugar donde se encontraba también había sido afectado por el derrumbe mencionado anteriormente. (**Anexo 2**)

▫ **Apoyo en la revisión de Dictámenes de Protección Civil**

Dentro de la Dirección Territorial se lleva a cabo el proceso de solicitud de Dictámenes de Protección Civil, en el área del CESAC. Posteriormente, estas solicitudes se mandan a la alcaldía en donde son canalizadas para su atención. Sin embargo, en ocasiones llegan algunos ciudadanos solicitando apoyo, ya que no conocen este proceso o no saben si realmente necesitan el Dictamen. Por lo tanto, una de mis actividades era brindar apoyo a las personas que requerían información técnica de sistemas constructivos o de como reconocer si su vivienda tiene algún riesgo.

También apoyaba en el proceso de entrega de Dictámenes de Protección Civil, así como a explicar a las personas el tipo de daño de su vivienda y las indicaciones que nos proporcionaba el experto para el seguimiento en los daños a la vivienda. En estos documentos se especifican las características del inmueble, como los años de antigüedad, el número de ocupantes, numero de niveles, si se encuentra habitado actualmente, el tipo de geometría, si cuenta con alguna modificación, si presenta inclinación y si cuenta con separación en colindancias. También se especifican las características del sistema constructivo, anotando materiales en muro, cuáles son los tipos de refuerzo, los sistemas que conforman los pisos y techos y el tipo de cimentación.

Posteriormente se realiza el análisis de la zonificación geotécnica para verificar tipos y características de la zona en donde se encuentra el inmueble. Después se describen las observaciones que se obtuvieron en una inspección visual realizada por los expertos, en donde se especifican los estados de los muros, si existen grietas o desprendimientos de acabados. También se observa el estado de los elementos estructurales, estado de entrepisos, cubiertas y pisos. Además, se realiza inspección de las instalaciones eléctricas e hidrosanitarias; a estas observaciones se adjuntan imágenes descriptivas. Al final se realiza una conclusión y opinión derivado del análisis mediante la metodología utilizada. Una vez reunidos todos los datos, se cataloga el nivel de riesgo; existen tres categorías de riesgo:

- Riesgo bajo: en donde las afectaciones aparentemente solo alcanzan acabados y recubrimientos, en esta el edificio aun es habitable.
- Riesgo medio: en donde se encuentran algunas afectaciones menores en elementos estructurales, como fisuras menores o pérdida de nivelación

perceptible en el inmueble, en esta se mantiene la estabilidad estructural y puede seguir habitado.

- Riesgo Alto, en esta ya se localiza un daño considerable en los elementos estructurales, o bien el daño puede seguir aumentando debido a que existen algunas zonas riesgosas o de estabilidad cuestionable, en este caso es aconsejable deshabitar el inmueble o bien realizar la demolición.

En esta conclusión se anexan las recomendaciones de prevención y seguridad, en donde se asesora a los propietarios dependiendo el nivel de riesgo catalogado. (**Anexo 3**)

▫ **Apoyo en el manejo de base de datos**

En ocasiones, se necesita llevar un control de todas las actividades que se llevan a cabo. En este sentido, me encargue de llenar algunas bases de datos con la información requerida, se registraba información de los tramites concluidos, de los tramites proceso, también se llevaba una base de datos del área de seguridad en donde se registraban las unidades de la policía auxiliar que brindan apoyo en la zona. Además, cuando se solicitaba información específica, me encargaba de buscarla y proporcionarla a mi superior, y en ocasiones se tenían que consultar estas para dar seguimiento a los tramites en curso, o para notificar que los Dictámenes se encontraban en la Dirección Territorial. Además, si se necesitaba informar a los ciudadanos el estatus de su trámite, les realizaba la llamada para que estuvieran enterados de cómo iba avanzando su procedimiento.

▫ **Apoyo en la elaboración de informes y oficios**

Dentro de mis actividades, en ocasiones asistía a algunas reuniones como apoyo para anotar los datos relevantes en temas relacionados con seguridad y protección civil. Al finalizar las reuniones, realizaba los informes de los acuerdos y soluciones que se proponían, con el fin de mantener al tanto a las áreas relacionadas y a los superiores.

Otros informes en los cuales participaba eran los de notificación hacia los ciudadanos, estos se realizaban cuando algún trámite se concluía.

También se realizaban informes de las actividades que se realizaban en la semana como conocimiento hacia los superiores. Además, tenía a cargo la elaboración del informe mensual de seguridad, este contenía información de la base de datos de los apoyos de la policía auxiliar en la zona para mantener informados a los superiores, esto a fin de mantener la seguridad en la zona ya que es catalogada como peligrosa. (**Anexo 4**)

## METAS ALCANZADAS

---

Dentro de las actividades realizadas durante mi servicio social, pude adquirir nuevos conocimientos relacionados con mi carrera y también sobre gestión dentro de un organismo público. Algunas de las metas que logré concretar son las siguientes:

- Colaboración y aprendizaje de las actividades administrativas asignadas.
- Comprendí y aprendí los procesos de gestión que se llevan a cabo en Protección Civil y Seguridad dentro de la Dirección Territorial Acatitla Zaragoza, dependiente de la Alcaldía Iztapalapa.
- Ampliación de conocimiento en los procesos para la elaboración de un dictamen de Protección Civil. También comprendí la importancia que tiene el arquitecto al realizar la inspección de un inmueble con daños, y que es primordial hacer entender los datos técnicos a las personas que lo habitan. En muchas ocasiones, las personas al recoger su dictamen no sabían a lo que se referían exactamente los datos plasmados en dicho documento. Esto con el fin de que se lleve un seguimiento adecuado de las recomendaciones de los profesionales.
- Contribución en la elaboración de un proyecto modelo de una casa habitación para las personas que sufrieron daños importantes en su vivienda y no pueden costear los servicios de un arquitecto.
- Reafirmación de la importancia de la comunicación social cuando se labora en un área pública.
- Mejora en el desarrollo de las relaciones interpersonales y el trato con los ciudadanos.

## RESULTADOS Y CONCLUSIONES

---

Durante mi servicio social en la Dirección Territorial Ermita Zaragoza, dependiente de la Alcaldía Iztapalapa, específicamente en el área de Protección Civil, adquirí conocimientos específicos que fui desarrollando a lo largo de mi servicio social. Aunque estos temas no se abordan en detalle en la carrera, se nos brinda una aproximación a ellos. Es importante comprender que los procesos son conjuntos dentro de la Dirección Territorial, es decir, tienen relación con otras áreas, como seguridad y obras. Se vio la integración de estas áreas para lograr los objetivos planteados en cada uno de los proyectos y de las peticiones que llegaban por parte de los ciudadanos.



Durante mi estancia en la Dirección Territorial, tuve contacto directo con los ciudadanos. Esta experiencia resultó importante en mi desarrollo social e interpersonal y me permitió mejorar mi trato con las personas a las que se les presta un servicio público.

En conclusión, el desarrollo que un arquitecto puede tener al prestar servicio dentro de las dependencias gubernamentales puede ser variado y no solo enfocado en la obra, como se suele pensar. Los conocimientos adquiridos durante la carrera pueden ser útiles en otras áreas, como la protección civil, ya que hay temas que van de la mano con la arquitectura o los procesos constructivos. Además, como mencioné anteriormente, estas áreas dentro de la Alcaldía están ligadas y hay procesos que requieren de ambas para poder resolverse satisfactoriamente. En lo personal, me pareció una experiencia muy enriquecedora haber realizado mi servicio social en esta dependencia, ya que pude obtener conocimientos variados y también tuve la oportunidad de acercarme a los ciudadanos y conocer de viva voz sus expectativas sobre lo que esperan de las dependencias públicas.

## RECOMENDACIONES

---

Algunas de mis recomendaciones al área estudiantil serían preguntar cuando surjan dudas en cualquier momento, es mejor asegurarse de lo que se tiene que hacer, a tener que realizarlo más de una vez por no tener claro el objetivo.

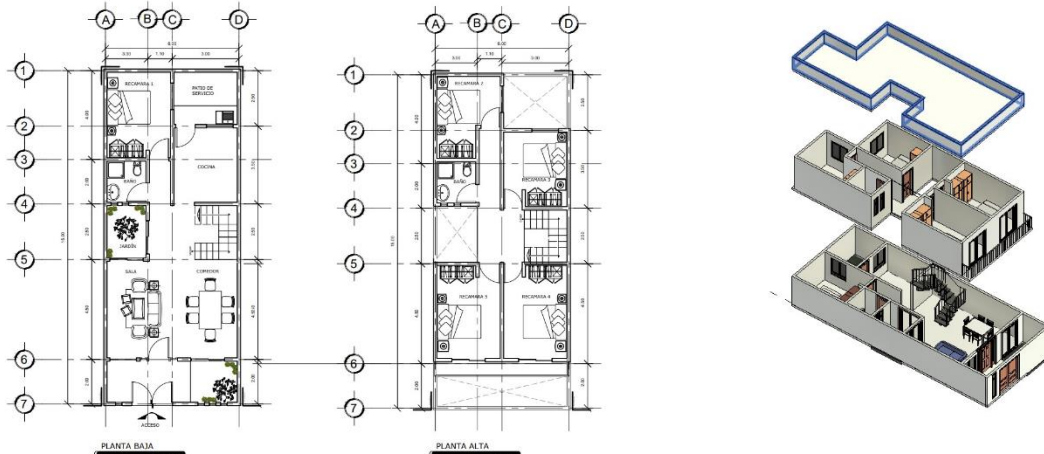
Comunicar abiertamente cualquier inconformidad en cuanto a las labores que desempeñas, e informarse previamente de las actividades que se realizarán durante el servicio social para tener un panorama claro de lo que tendrás que realizar.

Mostrar interés en todos los procedimientos que se lleven a cabo en las oficinas en donde se preste el servicio, esto con el fin de enriquecer las experiencias, y depende mucho del interés que uno tenga para que te sigan instruyendo de la mejor manera posible, aun cuando sean temas que al parecer no tienen que ver con la carrera, pero al final de cuentas es conocimiento que va sumando en el ejercicio profesional.

De igual manera agradecer al personal de la alcaldía que me ayudo a comprender los procesos y en todo momento se muestran muy comprensivos y con la iniciativa de ayudarte, la única observación sería que deberían implementar espacios destinados para los prestadores de servicio, ya que no hay un espacio específico en donde podamos realizar nuestras actividades dentro de las oficinas.

## ANEXOS

### Anexo 1. Apoyo en el levantamiento de planos arquitectónicos.



Plantas Arquitectónicas y Axonométrica Explorada de Casa Habitación Modelo para la U.H. Ermita Zaragoza

### Anexo 2. Apoyo en la supervisión de obras públicas y apoyo en el levantamiento del estado actual, en proceso y terminado de obras públicas.



Visita y recorrido col. El paraíso.



Reparación de asfalto en Col. Santa Martha Acatitla Norte.



Visita de inicio de obras en la próxima Utopía del niño y la niña en U.H. Ermita Zaragoza.



Visita a obra de bici estacionamiento en metro Acatitla.



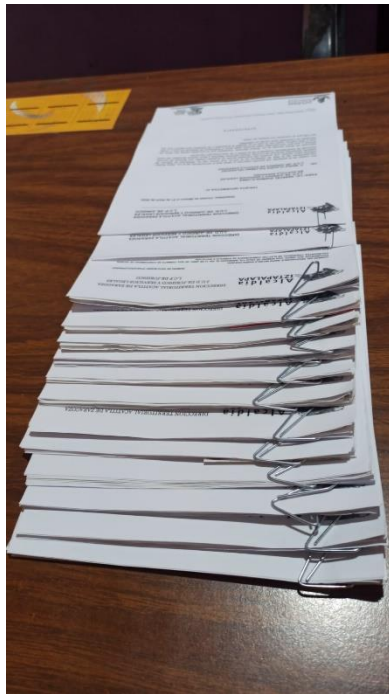
## Anexo 4. Apoyo en el manejo de base de datos y Apoyo en la elaboración de reportes y oficios.

NO.	DEFC	NOMBRE	COLUMBIA	PUNTO ENTREGA	DOCUMENTO ENL.
1	78/2023	Ruben Almaraz Castillo	Amulalco-Morelos	perfor viejo	original
2	80/2023	Carmon Zayas Hernandez	U. Hab. Ejercito zaragoza	acatilla	original
3	94/2023	Alfonso Hernandez Lopez / PAB. Det Carmon Hernandez Mico.	U. Hab. Ejercito zaragoza	perfor viejo	copie
4	98/2023	Adriano Hernandez Cruz	Santa Martha Acatilla P.M.	acatilla	original
5	107/2023	Herrera Gonzalez Matilde	U. Hab. Solidar	acatilla	original
6	116/2023	Ortiz Gonzalez Torres Cabrera	Santa Martha Acatilla P.M.	perfor viejo	original
7	130/2023	Ortiz Gonzalez Torres Cabrera	Santa Martha Acatilla P.M.	perfor viejo	original
8	132/2023	Molina Castellanos Estela Yelis	Santa Martha Acatilla	perfor viejo	origina Vigencia H/L, copia original
9	138/2023	Molina Isaiel Galindo Peralta	U. Hab. Fomento de Zaragoza	acatilla	original
10	139/2023	Rosa Dora Urbino	San Esteban	perfor viejo	original
11	150/2023	Leticia Carbajal Villa	Santa Martha Acatilla	acatilla	original
12	150/2023	Isabel Nerey Cortez	Santa Martha Acatilla	perfor viejo	original
13	405/2023	Irma Ponce	U. Hab. Ejercito zaragoza	acatilla	original
14	419/2023	Antonio Chavarria RGA	U. Hab. Ejercito zaragoza	perfor viejo	original
15	422/2023	Josefina Chapparro	Santa Martha Acatilla P.M.	acatilla	original
16	444/2023	Ruth Torres Alvarado	Santa Martha Acatilla	perfor viejo	original
17	479/2023	Jaime Gutierrez Moran	Santa Martha Acatilla	perfor viejo	original
18	502/2023	Marcelo E. de Jalis	Santa Martha Acatilla	perfor viejo	original
19	518/2023	Marta Ines Magalhães Soares Damazo	Santa Martha Acatilla	perfor viejo	original
20	602/2023	Julio Cesar Olivares Castillo	San Sebastian Tecuostitlan P.M.	acatilla	original
21	626/2023	Enrique Miranda Hernandez	San Esteban	perfor viejo	original
22	627/2023	Estela Gonzalez Chonza	San Sebastian Tecuostitlan P.M.	perfor viejo	original
23	942/2023	Rosa Maibela Medina Cabrera	Santa Martha Acatilla	acatilla	copie

Ejemplo de Base de Datos utilizada.



Asistencia a reunión con seguridad pública.



Apoyo en el archivo de documentos.



Ejemplo de oficios realizados.