

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

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

Alcaldía Milpa Alta

Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto

Periodo: 12 de marzo del 2024 al 12 de septiembre del 2024

Proyecto: Programación, planeación de obras y desarrollo administrativo

Clave: XCAD000282

Responsable del proyecto: Lic. José Jaime Zeferino Pérez

Asesor interno: Mtro. Alejandro Tapia Mendoza

Nombre completo: Nancy Reyes Sámano
Matrícula: 2182039258
Licenciatura: Diseño de la comunicación gráfica
División de Ciencias y Artes para el Diseño
Tel: 2594 8560
Cel.: 55 49 54 14 56
Correo electrónico: cyber123caserio@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La Universidad Autónoma Metropolitana se refiere a sí misma como una institución pública fundada en 1974 que ofrece un modelo educativo centrado en la investigación científica y humanista de alto nivel e impacto social. En este contexto y en su cumplimiento con el Art. 5° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y, con su Ley Reglamentaria para la obtención del Título Profesional, la Universidad Autónoma Metropolitana establece como condición al alumnado realizar el servicio social a fin de obtener tal título. Dada la propia naturaleza de la ley y el compromiso que asume la institución con la sociedad, la prestación del servicio social debe estar primordialmente enfocada al beneficio de la ciudadanía y el Estado. Es por ello que, la institución entrega un catálogo de proyectos aprobados previamente por el Consejo Divisional de la licenciatura en cuestión y le brinda al alumno, la posibilidad de cumplir con tal requerimiento.

El servicio social tiene un carácter rígido en cuanto al cumplimiento de la norma, sin embargo, es también una gran oportunidad para el alumno de involucrarse activamente en la sociedad a la que pertenece. Le permite aplicar conocimientos teóricos en prácticas reales y adquirir habilidades profesionales y personales que posteriormente le servirán en el ejercicio de su labor.

En el presente informe se integran los objetivos generales, las actividades realizadas, las metas alcanzadas, los resultados, las conclusiones y las recomendaciones de mi experiencia realizando el servicio social en la Alcaldía Milpa Alta, una de las 16 delegaciones de la CDMX ubicada en el sureste del mapa capitalino y que destaca por su riqueza cultural y ambiental. Está conformada por 12 pueblos que aún portan su nombre en náhuatl, muestra de su valioso legado prehispánico y la lucha por conservar su identidad a lo largo de los siglos.

Presté mis servicios para la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto (DADGA), ente creado por el Gobierno de la Alcaldía de Milpa Alta para coordinar y ejecutar los programas de participación ciudadana, gobernanza y alcaldía digital. Dicho de otra manera, la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto se encarga de generar un gobierno abierto y digital mediante la gobernanza tecnológica. Siguiendo los ejes rectores del gobierno milpaltense: Transparencia, Participación y Colaboración, la DADGA realiza funciones tales como: implementar las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's) en la recepción y almacenamiento de diversos trámites administrativos locales, esto con la finalidad de agilizar la información y de que pueda ser consultada por los entes administrativos. De igual modo, la DADGA se hace cargo de la actualización, mantenimiento, seguridad, diseño y optimización de la página web de la Alcaldía Milpa Alta, misma que permite la difusión de diversos programas sociales e información relevante para la ciudadanía, lo anterior en cumplimiento con los informes de transparencia de la Alcaldía.

En las páginas que continúan, expongo todo lo relacionado a mi permanencia en el servicio social dentro de la Alcaldía Milpa Alta y, del mismo modo, escribo sobre cómo esta experiencia contribuyó a mi formación como estudiante y a mi capacitación profesional en el ámbito social.

OBJETIVO GENERAL

Prestar mi servicio social a una institución pública con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la licenciatura de Diseño de la Comunicación Gráfica a fin de contribuir en la resolución de problemas para el bien común de la institución, la sociedad y el Estado.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para el cumplimiento del objetivo general de este proyecto, es necesario que se cumplan con algunos objetivos específicos, tales son:

1. Aplicar los conocimientos teóricos obtenidos durante mi formación académica para formular propuestas de diseño con el objeto de contribuir a resolver los problemas de comunicación que a la institución convengan.
2. Poner a prueba mis aptitudes técnicas en el manejo de programas de edición fotográfica (Photoshop) y creación de formas (Illustrator). Asimismo, rectificar todos los aspectos que sean necesarios con el propósito de acrecentar mis capacidades.
3. Promover el desarrollo continuo de mis habilidades profesionales y personales para satisfacer las necesidades futuras de la institución, y, de esta manera, impulsar mi propio crecimiento.
4. Fortalecer mi compromiso con la sociedad cumpliendo con tiempos de entrega y adaptándome al flujo de trabajo de la institución, de este modo también busco prepararme para la dinámica del campo laboral.
5. Mejorar mis habilidades de comunicación y trabajo en equipo con el propósito de compartir conocimientos con mis colaboradores y aumentar la productividad en beneficio de la institución.
6. Asumir los desafíos profesionales que requiera la institución, y, de esta suerte, también poner a prueba mis capacidades de adaptabilidad y flexibilidad en la realización de proyectos.
7. Adquirir la mayor experiencia laboral posible para fortalecer mi empleabilidad y, exhibir cuáles son las capacidades y/o habilidades en las que debo trabajar posteriormente.

ACTIVIDADES REALIZADAS

En el periodo de 6 meses (del 12 de marzo del 2024 al 12 de septiembre del 2024) en el que estuve desarrollando mi servicio social para la Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto (DADGA) de la Alcaldía Milpa Alta, realice las actividades que enlisto a continuación:

1. Realización de hipervínculos.

Para el desarrollo de esta actividad trabajé a la par de 2 colaboradores, los cuales se encargaron de capacitarme al respecto. La actividad consistió en crear los hipervínculos que las diferentes áreas de la Alcaldía Milpa Alta solicitaban para los informes de transparencia, es decir, llegaban oficios en donde se pedía ayuda para subir documentos a la página web, esto con la finalidad de difundir información importante para los ciudadanos. La ayuda consistía en crear y poner en funcionamiento los links siguiendo pautas establecidas por la propia Alcaldía.

2. Adecuación de medidas

Para realizar esta actividad, primero tuve que instruirme al respecto. De los documentos que llegan por oficio para subirse a la plataforma de la Alcaldía, la mayoría no vienen con las medidas y dimensiones aptas para una correcta visualización en la página web, de esta manera, mi trabajo consistió en adecuar las medidas a lo que correspondía.

3. Modificaciones en el diseño

Algunos de los diseños seleccionados para subirse a la página web, ya sea en forma de banners, flyers, sliders, etc. presentaban problemas en su ejecución. A través de oficio, me permitieron corregir estos problemas, de este modo, modifiqué en diversas ocasiones los diseños de otros colaboradores. Muchos de estos cambios eran en la redacción, la ortografía, las tipografías o las imágenes.

4. Diseño de botones para hipervínculos.

Esta actividad consistió en utilizar el programa Adobe Illustrator para diseñar botones para hipervínculos, los cuales debían respetar el manual de identidad del gobierno de la Ciudad de México, ser visualmente atractivos y facilitar la navegación e interacción del usuario con la página web de la Alcaldía. **(Anexo 1)**

5. Diseño de iconos

Participé en el diseño de iconos para anuncios de eventos de la Alcaldía, estos iconos proporcionaban una guía visual para la navegación del usuario en la plataforma web. Tenían como objetivo añadir un toque de diseño a un evento formal, reducir la cantidad de texto a usar y comunicar información compleja de una manera sencilla. **(Anexo 2)**

6. Diseño de infografías (información complementaria)

Realicé el diseño de algunas infografías que sirvieron para complementar la información publicada en la página web de la Alcaldía. La institución buscaba

que el lector pudiera indagar más sobre el tema expuesto y que las publicaciones fueran más atractivas. **(Anexo 3)**

7. Diseño de contenido

7.1 Dale una hora al planeta

Realicé un anuncio (slider) para la página web con el objetivo de incentivar a la comunidad a apagar la luz de las 20:30 a las 21:30 pm el día 23 de marzo, en apoyo a la iniciativa “Dale una hora al planeta”. **(Anexo 4)**

7.2 Red de apoyo a mujeres

Elaboré un anuncio (slider) para la página web con el objetivo de invitar a la comunidad a participar el día 24 de junio a las 10:00 en una terapia grupal de apoyo en temas relacionados con el empoderamiento de la mujer. **(Anexo 5)**

7.3 Elección de reina

Realicé un anuncio (slider) para la página web con el objetivo de invitar a la comunidad al evento “Elección de reina de la feria regional de Milpa Alta 2024” que se llevó a cabo el día 5 de julio a las 17:00 horas dentro de las instalaciones del Salón Santa Cruz, ubicado en Villa Milpa Alta. **(Anexo 6)**

7.4 Juegos tradicionales y autóctonos

Elaboré un anuncio (slider) para la página web con el objetivo de invitar a la comunidad a participar en un “sábado cultural” del Centro Cultural Calmécac, que se llevó a cabo los días 6, 13, 20 y 27 de julio en un horario de 14:00 a 16:00 hrs y que estuvo dedicado a los juegos tradicionales y autóctonos. **(Anexo 7)**

7.5 Medicamentos genéricos gratuitos

Realicé un anuncio (slider) para la página web con el objetivo de informar a la comunidad sobre una campaña de medicamentos genéricos gratuitos. En el anuncio vienen los requisitos y el horario de atención para adquirirlos. **(Anexo 8)**

8. Diseño de carteles

8.2 “Mi salud, mi derecho”

Elaboré una propuesta de diseño de cartel para la difusión y promoción de la jornada del día mundial de la salud “Mi salud, mi derecho”, en la que la Alcaldía Milpa Alta pone a disposición diversos servicios de salud gratuitos. Esta campaña se llevó a cabo el día 8 de abril de 10:00 a 15:30 hrs en la explanada de la Alcaldía. **(Anexo 9)**

8.3 Feria Milpa peques

Realicé una propuesta de diseño de cartel para la difusión y promoción de la feria Milpapeques, un evento organizado por la Alcaldía Milpa Alta y llevado a cabo el día 22 de junio, con el objetivo de brindarle un momento de diversión a los niños de los diversos poblados de la zona. **(Anexo 10)**

8.4 Trata de personas

Elaboré una propuesta de diseño de cartel para informar a la población sobre las modalidades de la trata de personas y el número en donde deben denunciar este abuso para recibir ayuda (**Anexo 11**)

9. Otros diseños

Elaboré algunos contenidos que me solicitaron para exhibir mis habilidades técnicas y dominio de programas, estos contenidos fueron colocados dentro de las instalaciones (**Anexo 12, 13 y 14**), también realicé diagramas para algunas juntas administrativas (**Anexo 15, 16 y 17**).

METAS ALCANZADAS

Es gratificante contemplar los logros conseguidos por la realización de este servicio. Sin duda, se cumplieron la mayoría de los objetivos planteados anteriormente y solo queda ser perseverante para lograr los que no alcanzaron a concluirse. Las metas alcanzadas que considero deben acentuarse son las siguientes:

- 1.** Me llevo una grandiosa experiencia profesional, porque no solo me permitió aplicar mis habilidades técnicas y conocimientos en un entorno concreto, sino que también me brindó la posibilidad de mejorarlas, ejemplifico al respecto:

1.1 Practiqué nuevas técnicas previas a la elaboración de los gráficos, tales como realizar dibujos rápidos y esquemáticos de ideas, crear perfiles ficticios que me permitían cuestionar la percepción de los usuarios y desarrollar esquemas tomando en cuenta su visualización web (para PC y para dispositivos móviles).

1.2 Mejoré mis prácticas en Adobe Photoshop, tanto en edición y manipulación de imágenes como en creación de composiciones, de las que sobresalen los collages. Asimismo utilicé el programa para maquetar y previsualizar el contenido antes de ser publicado y para practicar la aplicación de filtros.

1.3 Del mismo modo, progresé en mis habilidades técnicas del programa Adobe Illustrator, ya que experimenté con la creación de ilustraciones vectoriales, asimismo con el uso de glifos y otras cualidades de las tipografías. Me agradó que tuve que aprender a utilizar herramientas del programa que había usado muy poco e implementarlas en nuevas ideas.

1.4 La continua petición de la Alcaldía Milpa Alta para elaborar tanto gráficos como hipervínculos, me dio la oportunidad de proponer soluciones gráficas más precisas y de este modo, mejorar mis tiempos de entrega.

1.5 También las diferentes actividades que se desarrollaron durante mi estadía en la Alcaldía Milpa Alta, me ayudaron a diversificar mi conocimiento y a cuestionarme sobre las opciones que tenía para esquematizar respetando los conceptos de diseño de dichas actividades.

2. Por otro lado, el trato con la mayoría de las personas que conocí en la Alcaldía fue excepcional. Desde las personas encargadas del área del servicio social, tanto como las que se encontraban en varias de las áreas que visité durante mi estancia y, por supuesto, en la DADGA, donde tuve mi relación más cercana con los que consideré mis compañeros y amigos.

RESULTADOS

Me decidí por este proyecto porque supuse que en la Alcaldía se desarrollaban una gran cantidad de actividades y por tal motivo me pareció interesante. Una vez dentro, me sorprendí al descubrir que eran muchas más de las que pensé y sobre todo, muy diversas. Eso me motivó a esmerarme por aplicar mis conocimientos pero sobre todo, por aprender lo más que pudiera de esta práctica.

Durante el proceso, hubo varios desafíos que afrontar, por ejemplo, gestionar el estrés y la presión de las entregas, también trabajar en equipo y aportar soluciones en la misma medida que los demás colaboradores, asimismo aprender a recibir retroalimentación constructiva y sobre todo, cumplir con los estándares que se esperan de un profesional del diseño de la comunicación gráfica.

Todos los obstáculos con los que tuve que lidiar fueron importantes para mi crecimiento, tanto profesional como personal y aprendí que la persistencia es la clave para superar cualquier reto diseñístico. Además, el esquematizar para diferentes audiencias me brindó una gran cantidad de conocimientos nuevos y sobre todo, reforcé los adquiridos durante mi educación superior.

De lo anterior, puedo decir que estoy satisfecha con los resultados de mi servicio social, con certeza puedo decir que fue una experiencia grata que me ayudó a comprender la importancia del diseño gráfico en la sociedad y sobre todo la gran responsabilidad que tenemos los diseñadores para que se logre una comunicación eficaz entre las instituciones y la ciudadanía.

CONCLUSIONES

El servicio social es una práctica que contribuye a nuestra formación profesional y personal, sobre todo en el ámbito social, puesto a que nos recuerda que no somos entes ajenos a la sociedad sino que somos parte importante de ella, que todo lo que hacemos vale para la propia existencia de nuestra especie, aún cuando nosotros pensemos que no. Además, el servicio social nos brinda la oportunidad de conocer nuevos entornos y personas, y, de igual modo, nos acerca a los problemas y desafíos con los que se enfrentan en su lugar de trabajo, por lo que al final del día nos permite empatizar con ellos.

Agradezco la pertinencia que tiene la Universidad Autónoma Metropolitana de acercarnos al campo laboral, en el que podemos desarrollar nuestras habilidades técnicas, nuestra capacidad de comunicación con otras personas y además, poner en práctica todo lo aprendido sin miedo a equivocarnos. Realmente esta práctica puede ser una experiencia transformadora y verdaderamente significativa para quien la disfruta.

RECOMENDACIONES

Basándome en mi experiencia, considero que las condiciones para el cumplimiento del servicio social pueden mejorar, por lo que me atrevo a formular algunas recomendaciones:

1. Considero de extrema importancia que existan más opciones dentro del catálogo de proyectos del servicio social para los estudiantes que vivimos lejos de la urbe. En principio me hubiera gustado contar con la alternativa de hacer mi servicio social cerca de mi hogar, puesto que soy pasante y no cuento con beca de servicio social, así que tengo que sobrellevar todos los gastos de la práctica. De este modo, considero un impedimento para los estudiantes que vivimos lejos de la CDMX, no contar con la misma cantidad de posibilidades que los que viven en el centro de la ciudad, ni hablar de los compañeros foráneos y sus limitantes.
2. Por otra parte, pienso que el alumno debería tener la oportunidad de conocer las actividades exactas que desarrollará durante su estancia en el servicio antes de tomar su decisión. Esto lo digo porque durante mis prácticas estuve ayudando con la difusión de los eventos y exposiciones cívico-culturales de la Alcaldía, tal y como lo indica la carta de aceptación de la institución, pero en el catálogo también se enlistan actividades como: apoyo para realizar concursos de dibujo en las diferentes casas de cultura y para implementar técnicas de diseño en los talleres. En consecuencia, la carta de aceptación (responsabilidad de la institución) y el catálogo de proyectos (responsabilidad de la universidad) no concuerdan en su totalidad.
3. Por último, opino que le falta difusión a los proyectos que se encuentran en el catálogo. Tal vez si la oficina del servicio social (representada por la universidad) solicitara a las instituciones que ofrecen los proyectos que elaboren algún material audiovisual que enriquezca su conocimiento para los estudiantes, eso ayudaría a que no tuviéramos que basarnos solo en las actividades que se enlistan en el catálogo.

Con respecto al servicio social que presté para la Alcaldía Milpa Alta puedo decir lo siguiente:

1. Lo recomiendo si se busca progresar en el manejo de los programas Adobe Photoshop y Adobe Illustrator, así como obtener conocimientos de diseño web (más enfocados al área de informática que al diseño).
2. No lo recomiendo si se pretende una experiencia multidisciplinaria, ya que no se tiene contacto con colaboradores de otras áreas. Tampoco si se pretende “destacar”, puesto a que todo el diseño que se realiza en esta estancia está reglamentado y obedece a criterios impuestos por la Alcaldía.

REFERENCIAS

- ALCALDÍA MILPA ALTA. (2024). *Alcaldía Milpa Alta*. Obtenido de <https://www.milpa-alta.cdmx.gob.mx/>
- ALCALDÍA MILPA ALTA. (2024). *Dirección de Alcaldía Digital y Gobierno Abierto - Milpa Alta*. Obtenido de https://www.milpa-alta.cdmx.gob.mx/doc/concejo/informe/2020/D_ALCALDIA_DIGITAL_Y_GOBIERNO_ABIERTO.pdf
- ALCALDÍA MILPA ALTA. (2024). *MILPA ALTA. Santa María Malacachtepec - Momoxco*. Obtenido de https://www.milpa-alta.cdmx.gob.mx/images/PueblosMilpaAlta/Pueblo_MilpaAlta.pdf
- BIENESTAR EDUCATIVO. (2024). *MANUAL DE IDENTIDAD INSTITUCIONAL 2021-2024*. Obtenido de https://www.fideicomisoed.cdmx.gob.mx/storage/app/media/marco_normativo/69324.pdf
- UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA. (2024). *Casa abierta al tiempo. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA*. Obtenido de <https://www.uam.mx/>
- VINCULACIÓN UAM. (2024). *REGLAMENTO DE SERVICIO SOCIAL A NIVEL DE LICENCIATURA*. Obtenido de https://vinculacion.uam.mx/documentos/SS_Reglamento.pdf