

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

## INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

Alcaldía Coyoacán

Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano

Periodo: 19 de noviembre de 2024 al 19 de mayo de 2025

Proyecto: Mantenimiento y conservación de obra pública

Clave: XCAD000152

Responsable del proyecto: Lic. Adriana Monserrat Riou García

Asesor Interno: Mtro. José Leandro Mendoza Cuenca

Nombre completo: Berenice Sotelo Burgos

Matrícula: 2202038053

Licenciatura: Diseño Industrial

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: 777 106 2495

Cel: 777 106 2495

Correo electrónico: [bere.sot96@gmail.com](mailto:bere.sot96@gmail.com)

## Índice

Introducción .....	2
Objetivo general .....	2
Actividades realizadas.....	3
Metas alcanzadas .....	6
Resultados y conclusiones .....	7
Recomendaciones .....	8
Bibliografía y/o referencias bibliográficas .....	8
Anexos .....	9

## **Introducción**

El presente informe tiene como finalidad describir y documentar las actividades realizadas y conocimientos obtenidos durante el servicio social llevado a cabo en la Alcaldía Coyoacán dentro del área de Subdirección de Mantenimiento y Construcción, encargada del mantenimiento y conservación de espacios públicos de la alcaldía. El período de prestación fue de 19 de noviembre de 2024 al 19 de mayo de 2025, tiempo en el que participé en diversas tareas enfocadas en el estudio y análisis de problemas alrededor de la alcaldía, donde se realizaron propuestas de mejoras con planos y/o croquis con sus respectivas oficios a entregar a las áreas correspondientes de Coyoacán y apoyo en el inventario de material y entrega del mismo.

Estas labores se enmarcaron en proyectos de mejora continua para dar mantenimiento a zonas que lo requieren y/o proyectos a futuro y recursos disponibles, permitiendo una mejor atención a la ciudadanía. A lo largo del servicio, se fortalecieron competencias relacionadas con el diseño técnico, el trabajo en equipo, la organización, generación de oficios, manejo de herramientas digitales y de medición. Así mismo adquiriendo nuevos conocimientos como solución de problemas reales en el entorno, solución de problemas por medio de análisis y propuestas abiertas, formatos obligatorios, manejo de correspondencia y digitalización de documentos.

## **Objetivo general**

El objetivo general de este servicio social es colaborar en el desarrollo, análisis, y mejora técnica de proyectos de diseño en la Alcaldía Coyoacán, así como integrar los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica y su aplicación en situaciones reales de gestión pública. Mi intervención se centró en las siguientes tres áreas de acción: la evaluación de propuestas técnicas, la disposición de planos de medición, y la realización de inventarios de materiales, con la finalidad de mejorar la utilización de los espacios en cuestión.

Dentro del análisis de propuestas técnicas, se buscó evaluar ideas relacionadas con el rediseños de espacios o zonas, tomando en cuenta las normativas mexicanas en todo momento. Esto implicó una revisión crítica de documentos, planos previos y necesidades de los ciudadanos (mediante oficios dirigidos al área correspondiente).

En lo referente a la elaboración de planos o croquis, se realizó el levantamiento físico de áreas designadas, generando documentación gráfica precisa que sirviera como base para futuros proyectos de intervención. Es fundamental registrar las condiciones reales de los espacios y permitir una planeación detallada en los oficios y planos que se realizan.

Finalmente, se participó en la organización, actualización y entrega de materiales en almacén, con el fin de apoyar en la entrega correspondiente de materiales para realizar actividades de mantenimiento y recibir nuevos para actualizar en el formato digital para futuras obras. Se aprendió a realizar vales para mejor control en almacén y conteo general de cada material para verificación de listas y solicitud de nuevo material.

### **Actividades realizadas**

Durante los 6 meses de servicio social en la Alcaldía Coyoacán, se llevaron a cabo diversas actividades de carácter técnico, administrativo y operativo, que permitieron la realización de actividades en el área de Subdirección de Mantenimiento y Construcción de Obras. Estas tareas se enfocaron en el proceso de documentación como el manejo de materiales, que permitió adquirir experiencia en gestión pública.

- Entrega de correspondencia en zonas de la Alcaldía Coyoacán
  1. Se me entregaban oficios o documentos generados en mi área asignada con sus respectivas copias para diferentes áreas de la Alcaldía, se dividían y organizaba para posteriormente ser entregadas copias a la área donde se revisaba que estuviera bien elaborada y se colocaba el sello de entregado en el acuse original. Ya sea que se entregaba en el mismo edificio o en otras zonas. Esta tarea requería de organización y puntualidad. (Imagen 1, ver anexos)

- Digitalización de correspondencia 2024 y 2025
  1. Se tenía que ir al archivo de la área e ir carpeta por carpeta del 2024 y 2025 para ser escaneados uno por uno los informes y correspondencia que ya fueron recibidos o respondidos, se debía clasificar bien por carpetas digitales estructuradas dentro del sistema de cómputo. Tiene un propósito de facilitar el acceso y respaldo de documentos importantes. Para ser buscados por la nube y hacer más rápido consultar en cualquier otro momento. Una vez terminados se vuelven a guardar en archivos y los documentos digitalizados se guardan en la nube.
  
- Entrega y recepción de materiales de almacén de mantenimiento y obras.
  1. Entrega de material: Se apoyó en la generación de vales de salida con el formato correspondiente y firmados por la área solicitada y la área receptora. Una vez verificado el documento con los materiales solicitados, se da la entrega de los mismo y se vuelve a contar o verificar que se lleven lo solicitado. (Imagen 2, ver anexos)
  2. Recibir material nuevo: Se notifica que llega nuevo material a cierta hora, nos entregan un documento que enlista lo que se recibirá, se acomoda en ciertas zonas el material y se firma de recibido.  
(Imagen 3, ver anexos)
  3. Inventario de almacén: Se entrega la última actualización de los materiales que hay en almacén. Me mandaron a hacer un conteo general de productos, y hacer correcciones si no coincide con lo mencionado en la lista. Al final se entrega para volver hacer un documento actualizado y si es necesario solicitar un surtido de productos.
  
- Apoyo en la generación de oficios
  1. Otra de las tareas fue la elaboración y edición de oficios. Se brindó apoyo en la redacción de formato, encabezados, cuerpo del mensaje, anexos y dirección cuando fue solicitado. Se mandaba a revisión y se esperaba a la aceptación y firma de la jefa, para posterior ser enviados a las áreas correspondientes. (Imagen 4 y 5, ver anexos)

- Proyecto de mejora de almacenes en Alcaldía Coyoacán
  1. Se colaboró activamente en un proyecto de mejora de almacenes, en donde se realizó una investigación para saber cuál norma mexicana era la correcta para solucionar este problema, ya que muchos almacenes no cuentan con los puntos requeridos en la NOM. La norma solicitada que me tocó indagar fue la NOM-026-STPS-2008, la cual menciona las medidas de seguridad que deben tener y el acomodo de ciertos productos solubles, marcaciones en el circuito, etc. (Imagen 6, 7 y 8; ver anexos)
  2. La siguiente actividad fue realizar un levantamiento de los almacenes en total fueron 3 en los cuales se determinaba que faltaba o que estaba mal posicionado o acomodado en ellos. (Imagen 9 y 10, ver anexos).
  3. Con los estudios previos se realizaron unos croquis con la propuesta y se mandó a revisar con la jefa para su aprobación. (Imagen 11, ver anexos)
  4. Una vez la propuesta es aceptada se generan planos en el software de AutoCAD el cual se le adjunta un oficio para la gestión del proyecto. Este proyecto tuvo como finalidad proponer soluciones funcionales y seguras para el buen uso de almacenes.
  
- Recepción de oficios y registro de correspondencia
  - Se llevó a cabo la recepción diaria de correspondencia oficial, registrándose de forma organizada tanto en libreta física como en la plataforma digital correspondiente. Esta actividad fue esencial para el control de documentos, asegurando que cada uno tuviera un seguimiento adecuado a la fecha de entrada, asunto y destinatario. (Imagen 12, ver anexos)

## **Metas alcanzadas**

Durante el servicio se lograron diversas metas que contribuyeron en mi fortalecimiento en los procesos de crecimiento académico y profesional.

1. Optimización de gestión documental: Se digitalizó un volumen considerable de correspondencia correspondientes a los años 2024 y 2025, clasificando los documentos en carpetas electrónicas organizadas. Esto permite mejor acceso, resguardo y consulta de documentos en cualquier momento.
2. Apoyo efectivo en la comunidad del área: A través de la entrega puntual y ordenada de oficios en diferentes zonas de la Alcaldía, se logró contribuir a una mejor comunicación interdepartamental, asegurando que los documentos llegaran en tiempo y forma a sus destinatarios.
3. Fortalecimiento del control de materiales e insumos: Se participó en la entrega y recepción de materiales dentro de almacén institucional, generando vales de control que ayudaron a mantener actualizado el inventario de manera precisa y sistemática.
4. Mejora de las capacidades en redacción administrativas: A través de la elaboración de oficios, se desarrollaron habilidades en redacción formal, uso de formatos oficiales y comprensión de la estructura de comunicación en la administración pública.
5. Desarrollo de un proyecto de mejora: Como parte de la iniciativa interna, se diseñó una propuesta de reorganización y seguridad en los almacenes basados en la NOM, que incluyó levantamientos arquitectónicos, diseño de croquis, planos y elaboración de oficio. Esta propuesta representó una contribución directa al orden y funcionalidad de los espacios en los almacenes.
6. Registro sistemático de correspondencia: Se estableció control diario de la correspondencia entrante y saliente mediante el registro en libreta física y plataforma digital. Esta labor facilitó el seguimiento y localización de documentos.

## **Resultados y conclusiones**

El servicio social realizado representó una experiencia de gran valor formativo que permitió aplicar conocimientos técnicos y administrativos en un entorno institucional real, aportando significativamente el funcionamiento diario de diversas áreas. A lo largo de este proceso, se obtuvieron resultados concretos que beneficiaron al equipo de trabajo como a mi persona.

Uno de los principales resultados fue el manejo de documentos oficiales, desde la digitalización de los archivos de los años para mejor orden y mantenimiento, para lograr consultas rápidas en cualquier momento que se solicite, en el ámbito logísticos y técnico en el apoyo de control de materiales y administración en el almacén cumpliendo con los tiempos establecidos y fortaleciendo la comunicación interna entre departamentos.

Cabe destacar la participación en el proyecto de mejora de almacenes, que representó una de las experiencias más significativas del servicio. Mediante el levantamiento, elaboración de croquis, planos y oficios. Se generó una propuesta con base en las normativas, orientadas a la mejora del orden, seguridad y eficiencia de espacios.

En términos personales y formativos, este servicio social permitió fortalecer la responsabilidad, el trabajo en equipo, la atención al detalle y la capacidad de adaptación a procesos administrativos reales. La interacción diaria con el personal ayudó a comprender mejor el funcionamiento de una institución pública, así como la importancia del trabajo colaborativo y del orden documental como base del buen funcionamiento gubernamental.

En conclusión, el servicio social no solo cumplió su función como requisito académico sino que también generó un impacto real en la organización interna de la Alcaldía Coyoacán. A través de las actividades desempeñadas, se aportó a la mejora de varios procesos logísticos, técnicos y administrativos, mientras que a nivel personal se adquirieron herramientas y bases para el futuro profesional.

## **Recomendaciones**

Con base en las actividades realizadas durante el servicio hay puntos en los que se puede mejorar, se presentan a continuación:

1. Si se debe dejar correspondencia en otras zonas de Coyoacán, dar un apoyo económico para transporte o gasolina, ya que se gasta mucho tiempo y dinero ir y regresar.
2. Implementar un inventario digital en almacenes y mejor organización.
3. Ofrecer inducciones breves sobre los formatos y redacción de oficios cuando recién ingresan.
4. Ofrecer espacios más cómodos para los chicos de servicio.
5. Ofrecer equipos con los programas que se usan, sin necesidad de ocupar los portátiles personales, debido a que ellos deben contar con las licencias que ocupan todos los días.

## **Bibliografía y/o referencias bibliográficas**

<https://coyoacan.cdmx.gob.mx/>

<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/680133/NOM-026-STPS-2008.pdf>

<https://es.linkedin.com/pulse/gu%C3%ADa-de-marcaje-en-piso-normas-colores-y-reglamentos-flores-l%C3%B3pez-5evnc>

<https://es.scribd.com/document/549062891/Estandar-de-colores-para-marcaje-5S-de-pisos>

## Anexos

Imagen 1.  
*Entrega de correspondencia*



Nota: Entrega y registro de correspondencia.

Imagen 2.  
*Entrega de material*



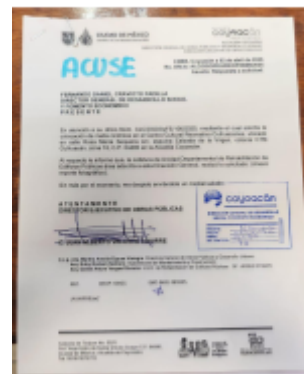
Nota: Evidencia de entrega de material correspondiente.

Imagen 3.  
*Recibo de material*



Nota: Material a entregar y guardar en almacén.

Imagen 4.  
*Realización de oficios*



Nota: Documento revisado para entrega.

Imagen 5.  
Realización de oficios



Nota: Pendiente de revisión.

Imagen 6.  
Estándar de colores para marcaje 5s de pisos

Color	Área
Amarillo	Pasillos, carriles de tránsito y celdas de trabajo
Bianco	Material y equipamiento que no tenga otro código de color (estaciones de trabajo, carros, anuncios de piso, estantes, etc.)
Azul, verde y/o negro	Materiales y componentes, incluyendo materia prima, trabajo en proceso y producto terminado.
Anaranjado	Materiales o productos detenidos para inspección
Rojo	Defectos, desechos, reproceso y áreas de tarjeta roja
Fotoluminiscente	Escalones y demarcación perimetral para identificar rutas de salida en emergencias sin luz.
Rojo y blanco	Áreas que se deben mantener libres por motivos de seguridad/normativa (áreas enfrente de paneles eléctricos, equipo contra incendios y equipo de seguridad como estaciones de lavado de ojos, regaderas de emergencia y estaciones de primeros auxilios).
Negro y blanco	Áreas que se deben mantener libres por propósitos de operaciones (no relacionados con la seguridad y normativa).
Negro y amarillo	Áreas que podrían exponer a los empleados a riesgos especiales ya sea físicos o para la salud.

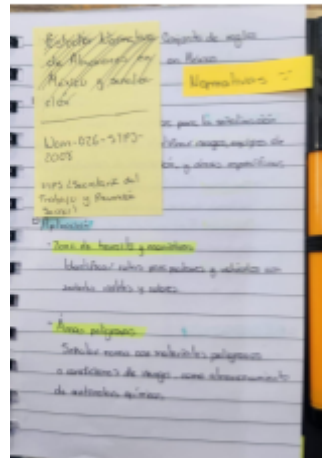
Nota: Imagen estraída de la web:  
<https://es.scribd.com/document/549062891/Estandar-de-colores-para-marcaje-5S-de-pisos>

Imagen 7.  
Guía de marcaje en piso (normas de colores y reglamentos).



Nota: Imagen extraída de la web:  
<https://es.linkedin.com/pulse/gu%C3%ADa-de-marcaje-en-piso-normas-colores-y-reglamentos-flores-l%C3%B3pez-5evnc>

Imagen 8.  
Normativa para seguridad de almacenes



Nota: Resumen de la investigación  
NOM-026-STPS-2008

Imagen 9.  
*Levantamiento*



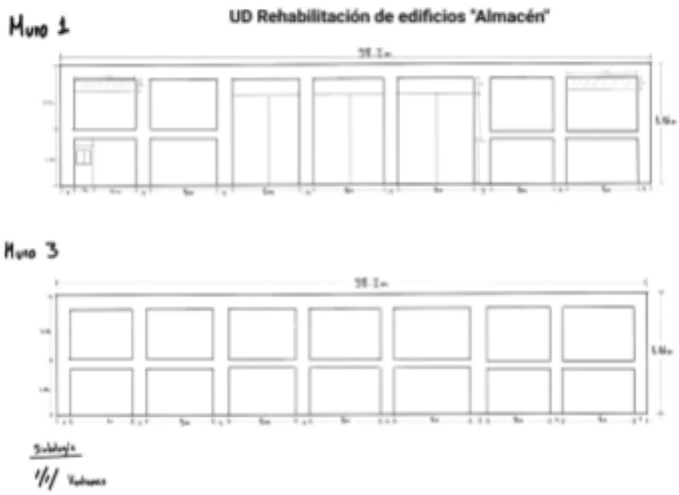
Nota: Evidencia de levantamiento arquitectónico en almacenes.

Imagen 10.  
*Levantamiento almacén 2*



Nota: Evidencia y observación de almacenes.

Imagen 11.  
Croquis y medidas del almacén 1.



Nota: Realización de medidas de los almacenes para distribución y aplicación de las normas establecidas.

Imagen 12.  
Anotación de oficios.

Descripción del trabajo	Fecha	Horario	Ubicación	Observaciones	Estado
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...

Nota: Registro de todos los oficios recibidos en el área para revisión y atención.