

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

H. Ayuntamiento de Ixtapaluca

Subdirección de Catastro

Periodo: 24 de marzo de 2025 al 24 de septiembre de 2025

Proyecto: Apoyo a la demanda ciudadana del H. Ayuntamiento de Ixtapaluca

Clave: XCAD000880

Responsable del proyecto: C. Candelario Higuera Santana

Asesor interno (UAM): Mtra. Laura Brenda Jiménez Osorio

Nombre: Angelica Nalleli Trueba Martínez

Matrícula: 2143064646

Licenciatura: Diseño Industrial

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Teléfono: 55 2693 3437

Correo: trueba3096@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Al solicitar mi servicio social en el Ayuntamiento del Municipio de Ixtapaluca, se determinó que iniciaría mis actividades después del fin de semana en que concluí el trámite. El lunes de incorporación fui asignada a la Subdirección de Catastro, y en un principio supuse que mi ubicación se debía a mis conocimientos relacionados con diseño, AutoCAD o arquitectura.

Sin embargo, al presentarme en la Subdirección me informaron que colaboraría en el área de Atención Ciudadana y Archivo, por lo que me dediqué a apoyar en las tareas asignadas, integrándome al equipo de trabajo y cumpliendo con las instrucciones del personal, sin considerar mi carrera como una limitante para contribuir al buen desarrollo de las labores administrativas.

OBJETIVO GENERAL

Apoyar al personal del área de Catastro en sus labores diarias en beneficio de la ciudadanía, identificando áreas de oportunidad y posibles mejoras en los espacios de trabajo, con el fin de optimizar los procesos administrativos y operativos.

ACTIVIDADES REALIZADAS

Entre las actividades realizadas se encuentran la captura de información, atención al público, asistencia en recepción y clasificación de oficios del departamento.

El área de Catastro se organiza en distintas secciones:

- ❖ Ventanilla, encargada de la recepción y entrega de documentación.
- ❖ Cómputo y Cálculo, responsable de la administración y gestión geográfica.
- ❖ Inspección, dedicada a las visitas y mediciones de campo.
- ❖ Acuerdos, área legal donde se revisan expedientes con irregularidades.

Mi participación incluyó apoyo en Ventanilla, donde recibía documentos, entregaba oficios y orientaba a la ciudadanía sobre los requisitos de trámites básicos. Aunque algunos procedimientos eran de carácter administrativo y confidencial, mi intervención se centró en la organización, registro y resguardo de documentos, elaborando una bitácora diaria para el control de expedientes.

Posteriormente, fui asignada al área de Acuerdos, donde mi principal labor consistió en organizar el espacio de trabajo del responsable, identificando áreas de mejora y proponiendo soluciones basadas en principios de diseño y funcionalidad. Esta sección concentra expedientes

con discrepancias legales o administrativas, por lo que la correcta organización y localización de documentos resulta fundamental.

En este contexto, mi trabajo se dividió en dos fases:

- 1. Análisis y observación** de las dinámicas de trabajo, identificando patrones de uso del espacio y oportunidades de mejora.
- 2. Propuesta y aplicación** de estrategias de organización, que fueron aprobadas y ajustadas en colaboración con el encargado del área, con el objetivo de mejorar la circulación, el orden y la eficiencia.

Se implementó un sistema de asignación de zonas específicas para diferentes funciones, optimizando el uso del espacio y reduciendo distracciones. Además, se reorganizaron los archivos físicos y digitales, facilitando el acceso a la información tanto para el encargado como para el personal de apoyo.

METAS ALCANZADAS

Durante mi participación en Ventanilla, propuse junto con mis compañeros un sistema colaborativo para la división de tareas, evitando duplicidades y mejorando la eficiencia en la captura y almacenamiento de información.

En el área de Acuerdos, logré mejorar las condiciones del espacio de trabajo, adecuándolo a las dinámicas y necesidades del lugar. Se implementaron soluciones de almacenamiento funcional que facilitaron la administración, evaluación y registro de expedientes, permitiendo un acceso más ágil a la información.

Asimismo, elaboré formatos digitales y plantillas (machotes) para la redacción de documentos oficiales, con el fin de estandarizar la comunicación interna y facilitar el trabajo de futuras personas que apoyen en el área.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

“Diseñar es dar figura e integridad a las cosas, crear formas que puedan llamarse vivientes por la relación justa entre sus partes, conformar una unidad por un proceso que comienza y se perfecciona en la mente” (Sol & Metropolitana, 2012).

A lo largo de este servicio social observé la importancia de la adaptabilidad y la mejora continua en los entornos laborales. Considero que mi contribución, aunque modesta, tuvo un impacto positivo en la organización y eficiencia del área, lo cual fue reconocido por mis superiores y compañeros al finalizar mi estancia; dichas actividades

resultaron significativas para el contexto actual y son un preámbulo para un mejor futuro.

Esta experiencia me permitió comprender cómo la formación en diseño industrial puede aplicarse en contextos administrativos, aportando soluciones prácticas a problemas cotidianos mediante la observación, análisis y reorganización del entorno.

RECOMENDACIONES

A los futuros estudiantes que deseen realizar su servicio social en el Ayuntamiento de Ixtapaluca, les recomiendo consultar con la coordinación de servicio social las vacantes disponibles en los diferentes departamentos, de modo que puedan elegir una estancia más afín a su formación académica.

En caso de no ser posible, es recomendable buscar la manera de aplicar los conocimientos de la carrera en el área asignada, aportando valor desde la perspectiva del diseño y la optimización de procesos.

Para la institución, sería conveniente ofrecer a los estudiantes una lista actualizada de departamentos con vacantes, facilitando la asignación de espacios acordes con los perfiles profesionales y fomentando experiencias formativas más enriquecedoras.

BIBLIOGRAFÍA

- Andújar, M. (2023, 10 de julio). *Cómo organizar el trabajo en una oficina para aumentar la productividad y el bienestar.* Blog Oficinas Montiel.
<https://www.oficinasmontiel.com/blog/organizar-trabajo-oficina>
- Asimow, M. (1970). *Introducción al proyecto.* Herrero.
- Sol, G. S. & Universidad Autónoma Metropolitana (2012). *Antologías: Diseño, arte, cultura y tecnología.* Primera edición.