
INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

Alcaldía Iztapalapa

Dirección Ejecutiva de Protección Civil

Periodo: 01 de noviembre de 2024 al 02 de mayo de 2025

Proyecto: Atención a la Demanda Ciudadana

Clave: XCAD000200

Responsable del Proyecto: Lic. Karen Elizabeth Martinez Barrera

Asesor Interno: Arq. César Daniel Herrera Valdez

Nombre completo: Mendoza Veraza Regina Sarai

Matrícula: 2203063603

Licenciatura: Arquitectura

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: 5556427320

Cel.: 5528601824

Correo electrónico: 2203063603@alumnos.xoc.uam.mx



I. INTRODUCCIÓN

El servicio social representa una etapa formativa fundamental en la educación superior, cuyo objetivo principal es vincular al estudiante con el entorno social y profesional, permitiéndole aplicar de manera práctica los conocimientos adquiridos durante su trayectoria académica. A través de esta experiencia, el estudiante tiene la oportunidad de identificar problemáticas reales y participar activamente en su análisis y posible solución, contribuyendo con su preparación técnica y compromiso ético. Asimismo, el servicio social constituye un requisito obligatorio para la obtención del título profesional, consolidándose como un acto de responsabilidad y solidaridad hacia la sociedad, al poner al servicio de la comunidad los saberes construidos en la universidad.

Como parte del cumplimiento del servicio social universitario, la Universidad Autónoma Metropolitana ofrece un catálogo de proyectos en distintos sectores, tanto públicos como privados, permitiendo al estudiante seleccionar una opción conforme a sus intereses y ubicación. En mi caso, elegí colaborar en la Alcaldía Iztapalapa, ubicada en calle Aldama No. 63, esquina Ayuntamiento, Barrio San Lucas, C.P. 09000, Ciudad de México, dentro del proyecto titulado *“Atención a la demanda ciudadana”*. Esta elección respondió a mi interés por contribuir al desarrollo de mi comunidad mediante la aplicación de conocimientos adquiridos durante mi formación académica.

Las actividades asignadas en el marco de este proyecto incluyeron el apoyo en el levantamiento de planos arquitectónicos, apoyo en la cuantificación de materiales, apoyo en la supervisión de obras públicas, así como en la realización de levantamientos físicos en unidades habitacionales para la detección de necesidades específicas. A partir de la asignación a un área específica dentro de la alcaldía, las tareas fueron definidas con mayor claridad y enfoque, permitiendo una participación, ordenada y pertinente en el cumplimiento de los objetivos del programa.

Fui asignado a la Dirección Ejecutiva de Protección Civil de la Alcaldía Iztapalapa a cargo de la Ing. Michel Muñoz Cruz, donde participé activamente en diversas tareas orientadas a la gestión integral del riesgo y a la protección de la población. Las actividades realizadas estuvieron enfocadas en la recopilación y sistematización de información relevante para la evaluación de riesgos, el análisis técnico de posibles amenazas, la implementación de acciones preventivas y el apoyo en procesos administrativos. Donde el área constituye a un sistema estratégico orientado a la prevención, atención y reducción de riesgos ante fenómenos naturales o antropogénicos, con el objetivo de salvaguardar la vida, los bienes y el entorno de la población. A lo largo de este proceso, se analizan las acciones que integran sus funciones operativas, administrativas y preventivas, permitiendo una ejecución eficiente y coordinada en beneficio del bienestar social. Este enfoque integral contribuye a fortalecer una cultura de prevención y respuesta ante emergencias desde una perspectiva técnica y comunitaria.

II. OBJETIVO GENERAL

Aplicar los conocimientos técnicos y metodológicos adquiridos en la formación en arquitectura para intervenir de manera efectiva en actividades propias de Protección Civil, mediante la ejecución de inspecciones técnicas y la elaboración de dictámenes especializados orientados a la evaluación estructural y funcional de inmuebles en materia de gestión de riesgos y seguridad.

III. ACTIVIDADES REALIZADAS

El periodo correspondiente a mi servicio social dio inicio el 1° de noviembre de 2024 en la Alcaldía Iztapalapa, dentro de la Dirección Ejecutiva de Protección Civil, bajo la supervisión de la directora, Ing. Michel Muñoz Cruz.

• PRIMER MES (01 NOV 24 – 29 NOV 24)

Al inicio de mis actividades, se me otorgó acceso a la plataforma compartida (Google Drive) utilizada por el equipo técnico para la gestión y elaboración colaborativa de dictámenes. Como parte de mi inducción, se me asignó la lectura y análisis de diversos dictámenes técnicos previos, con el objetivo de familiarizarme con la estructura, contenido y metodología empleada en su elaboración.

El proceso de atención comienza cuando un ciudadano solicita una inspección, lo cual genera un folio que es turnado a la base operativa a través del CESAC (Centro de Servicio y Atención Ciudadana) o por medio de una audiencia directa con la ciudadanía. Una vez recibido el folio, se clasifica de acuerdo con la territorial correspondiente. Con base en un listado organizado, los folios se distribuyen entre los técnicos asignados, cada uno responsable de una zona territorial específica.

Previo a la visita técnica, generalmente con un día de anticipación, se establece contacto telefónico con el ciudadano para confirmar la cita, indicar el horario aproximado de la inspección y obtener referencias precisas sobre la ubicación del inmueble. El día de la visita, el técnico se traslada al sitio y nuevamente contacta al ciudadano para solicitar acceso al inmueble. Una vez en el lugar, el ciudadano expone el motivo de su solicitud, tras lo cual se procede a realizar la inspección visual detallada del inmueble o del área afectada en particular. Durante la visita técnica, se documentan fotográficamente las afectaciones observadas y se realiza una entrevista con el ciudadano,

Este formulario es el 'Dictamen Técnico de Protección Civil' emitido por la Alcaldía Iztapalapa. Incluye el encabezado con el logo de la alcaldía y la dirección ejecutiva de protección civil. El cuerpo del documento contiene:

- Información de identificación del dictamen (Número, Fecha, Tipo).
- Metodología empleada.
- Características generales del inmueble.
- Descripción del inmueble con una tabla de verificación de aspectos como: Estado de conservación, Cumplimiento de normas, etc.
- Forma de entrega del dictamen (Físico, Digital, etc.).

Este formulario es el 'Formulario de Inspección Visual' que se utiliza para documentar el estado del inmueble. Incluye:

- Una tabla de 'Observaciones' con columnas para 'Aspecto a evaluar' y 'Observaciones'.
- Secciones para 'Hallazgos', 'Recomendaciones' y 'Notas'.
- Un espacio para 'Firma y sello' del técnico.

Este formulario es el 'Formulario de Inspección Técnica del Inmueble' que se utiliza para registrar los hallazgos y recomendaciones. Incluye:

- Una tabla de 'Observaciones' con columnas para 'Observación', 'Recomendación' y 'Estado'.
- Una sección de 'Fotografías' con imágenes de las afectaciones observadas.
- Un espacio para 'Firma y sello' del técnico.

con el fin de recabar información necesaria para el llenado del formulario correspondiente Posteriormente, el técnico integra la información recabada en el dictamen, incluyendo los datos generales del ciudadano, las observaciones específicas en elementos estructurales como muros, columnas, castillos, traveses, entresijos, cubiertas, así como en instalaciones eléctricas e hidrosanitarias. Se anexan las evidencias fotográficas captadas durante la inspección.



Imagen 1 (Dictamen Técnico de Protección Civil)

Finalmente, se elabora una conclusión técnica en la que se determina la clasificación de riesgo del inmueble evaluado y se emiten medidas preventivas orientadas a salvaguardar la integridad física de los ocupantes. (Imagen 1)

Durante el presente mes, en las actividades asignadas se entregó documentación en las oficinas territoriales, y en compañía de un profesional técnico, se recibió una llamada imprevista por parte del jefe inmediato, solicitando nuestra presencia para atender una revisión de carácter urgente. Esta solicitud obedecía a la ocurrencia de un incendio en una fábrica, motivo por el cual nos desplazamos de inmediato al sitio afectado con el fin de realizar una inspección preliminar y evaluar los daños estructurales. (Imagen 2)



Imagen 2 (Incendio)

- **SEGUNDO MES (02 DIC 24 – 31 DIC 24)**

Durante el segundo mes, conforme a la programación establecida por la Alcaldía, se desarrolló una jornada de sensibilización en el espacio público, consistente en un recorrido por diferentes sectores de la Alcaldía. Esta actividad tuvo como propósito la difusión de información preventiva relacionada con el uso de pirotecnia, dado el incremento en su comercialización y uso durante la temporada de fin de año. Durante el recorrido se identificaron puntos de venta no autorizados de material pirotécnico, procediéndose al decomiso correspondiente.



Imagen 3 (Volantes informativos)

(Imagen 3)

En coordinación con personal técnico, llevé a cabo una Capacitación dirigida a población infantil, enfocada en la prevención de incidentes relacionados con el uso indebido de artefactos pirotécnicos. Se abordaron temas como las causas comunes de incendios provocados por estos elementos, sus consecuencias en la salud humana, así como el impacto ambiental y el daño a la fauna. Como incentivo, se ofreció un obsequio simbólico a los participantes, reconociendo su atención y receptividad durante la actividad educativa. (Imagen 4)



Imagen 4 (Capacitación Pirotecnia)

- **TERCER MES (02 ENE 25 – 31 ENE 25)**

Durante ese periodo, se venían realizando en promedio tres visitas técnicas diarias por parte de un solo técnico. Sin embargo, debido al incremento en la carga operativa, se conformó una brigada integrada por tres técnicos, asignándome el rol de líder de una de las brigadas en calidad de técnico suplente, dado mi conocimiento previo sobre la metodología y el protocolo de ejecución de dichas visitas.

Cada técnico asumió la coordinación de dos prestadores de servicio social, conformando equipos de trabajo que realizaron inspecciones consecutivas sobre una misma vialidad, atendiendo diversos inmuebles. Al finalizar la jornada y una vez de regreso en oficina, se procedió a la elaboración de los dictámenes correspondientes, siendo responsabilidad de cada técnico la redacción de los informes técnicos de los inmuebles inspeccionados por su brigada.



Imagen 5 (Brigada)

(Imagen 5)

- **CUARTO MES (03 FEB 25 – 28 FEB 25)**

Durante el presente mes se realizó una inspección en diversos mercados de la alcaldía Iztapalapa con el objetivo de verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas. Entre los aspectos revisados se incluyeron la existencia y señalización adecuada de puntos de reunión, la presencia y operatividad de extintores, la vigencia de los tanques de gas utilizados, así como la correcta tenencia de permisos por parte de cada local. Asimismo, que las condiciones generales de seguridad estuvieran bajo el control y supervisión de la administración del mercado correspondiente. (Imagen 6)



Imagen 6 (Mercados y gasolineras)

Asimismo, se llevaron a cabo visitas a las estaciones de servicio (gasolineras) previamente identificadas en el mapa de ruta, con el propósito de verificar el

cumplimiento de los protocolos de seguridad correspondientes al ámbito de Protección Civil. Estas inspecciones permitieron a esta área contar con el respaldo documental y operativo de que cada instalación cumple con las medidas preventivas y normativas vigentes en materia de seguridad y protección civil.

- **QUINTO MES (03 MAR 25 – 01 ABR 25)**

Durante el presente mes, se realizaron diversas inspecciones técnicas en instalaciones educativas, con el objetivo de evaluar las condiciones estructurales y de seguridad de los planteles. Entre los aspectos verificados se incluyeron:

- La existencia y señalización adecuada de los puntos de reunión.
- La condición del sistema de almacenamiento de gas LP, verificando que los tanques se encuentren en buen estado y libres de fugas o deterioro.
- La revisión de su edificación asegurando que no presente deformaciones estructurales, tales como desprendimiento de recubrimientos, hundimientos, grietas, juntas frías, exposición de acero de refuerzo o presencia de corrosión. (Imagen 7)



Imagen 7 (Revisión educativa y Socavón)

Adicionalmente, se atendieron reportes relacionados con la aparición de socavones. En estos casos, se procedió con la visita técnica al sitio para efectuar la medición y evaluación del fenómeno, elaborando los informes correspondientes que detallan:

- Dimensiones del socavón.
- Ubicación precisa.
- Nivel de riesgo asociado.

- **SEXTO MES (02 ABR 25 – 02 MAY 25)**

Durante el último mes de mi servicio social, además de las visitas técnicas a inmuebles y la elaboración de sus respectivos dictámenes, participé en dos actividades relevantes coordinadas por el equipo de Protección Civil.

La primera fue la operación especial de Semana Santa, donde Protección Civil desempeñó un papel fundamental en las acciones de seguridad para salvaguardar la integridad de la población durante las representaciones religiosas. Cada técnico fue asignado a puntos estratégicos a lo largo del recorrido de la escenificación de la crucifixión y las caídas. Días antes del evento, acompañé a un técnico responsable para realizar una inspección estructural preventiva de los elementos utilizados en la escenografía y el montaje del escenario. Se verificó que las estructuras estuvieran en



Imagen 8 (Montaje de escenario, ruta)

condiciones seguras para su uso, elaborando posteriormente una nota informativa con los hallazgos. (Imagen 8)

La segunda actividad fue la participación en el Simulacro Nacional, realizado el 29 de abril del 2025. El equipo de Protección Civil ejecutó una simulación de evacuación ante un hipotético sismo. A cada técnico se le asignó un edificio dentro de la alcaldía, acompañado por un paramédico y dos prestadores de servicio social. Al activarse la alerta sísmica, nuestra función fue coordinar la evacuación del inmueble, contabilizar a las personas desalojadas y registrar el tiempo total del procedimiento. Posteriormente, realizamos una inspección visual del edificio para identificar posibles daños estructurales. Una vez concluida la revisión y confirmado que no existía riesgo, se permitió el reingreso del personal al inmueble. (Imagen 9)



Imagen 9 (Evacuación ante sismo)

IV. METAS ALCANZADAS

Durante el periodo de prestación de mi servicio social, cumplí satisfactoriamente con las actividades asignadas, logrando aplicar de manera práctica los conocimientos teóricos adquiridos durante la carrera. Aunque al inicio desconocía los procedimientos técnicos para la revisión y evaluación de inmuebles, gracias a la experiencia directa, la observación y el acompañamiento del personal técnico, fui adquiriendo las competencias necesarias para realizar inspecciones estructurales. Este proceso formativo también me permitió desarrollar habilidades en la elaboración de dictámenes, los cuales pude ejecutar de forma autónoma y conforme a los lineamientos establecidos por la dependencia. En general, esta experiencia fortaleció mi criterio técnico y me brindó mayor seguridad para enfrentar situaciones reales en el ámbito profesional.

V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

La conclusión satisfactoria de este proceso de Servicio Social representa un logro significativo en mi formación académica y profesional. Durante este periodo, cumplí de manera responsable con las actividades asignadas, brindando apoyo en tareas operativas y técnicas en beneficio de la ciudadanía. Este servicio no solo me permitió aportar a la comunidad, sino también retribuir a mi institución educativa, la Universidad Autónoma Metropolitana, que ha sido pilar fundamental en la adquisición de los conocimientos teóricos y prácticos aplicados en esta experiencia.

La participación en el ámbito de Protección Civil fortaleció mi confianza profesional y me permitió vincularme de manera directa con las dinámicas reales del trabajo en campo. Quiero expresar mi más profundo agradecimiento al personal de la Dirección Ejecutiva de Protección Civil de la Alcaldía Iztapalapa por permitirme integrarme a su equipo de trabajo. En especial, al Ing. Ramón Cano y a la directora,

Ing. Michel Muñoz Cruz, por su liderazgo, orientación y apoyo constante durante mi estancia. Su compromiso con la seguridad de la población y su capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo reflejan el profesionalismo y la vocación que caracteriza a quienes integran esta institución.

Su labor, guiada por un profundo sentido humanitario, me permitió no solo aprender sobre aspectos técnicos, sino también valorar el papel de la empatía, el trabajo en equipo y la resiliencia en situaciones críticas. Agradezco sinceramente la confianza brindada y la oportunidad de haber formado parte de este entorno, que sin duda ha contribuido significativamente a mi proceso de formación profesional. *(Imagen 10)*



Imagen 10 (Elaboración de vistas al inmuebles y estructuras)

VI. RECOMENDACIONES

Dentro del desarrollo de mis actividades en la Dirección de Protección Civil de la Alcaldía Iztapalapa, identifiqué como área de oportunidad la necesidad de fortalecer los procesos administrativos, específicamente en lo relacionado con el uso de plataformas institucionales como el sistema CESAC (Centro de Servicios y Atención Ciudadana). Se observó que una parte del personal no contaba con el conocimiento suficiente o capacitación adecuada para operar esta plataforma, lo cual podría limitar la eficiencia en la gestión de solicitudes y seguimiento de incidencias. Aunque esta situación no afectó directamente mi desempeño académico, me permitió familiarizarme con el entorno digital de la administración pública y aprender de forma autodidacta el funcionamiento básico del sistema. En este sentido, se recomienda implementar estrategias de capacitación continua para el personal, enfocadas en el manejo de herramientas digitales institucionales.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'M' followed by a surname.