

Arq. Francisco Haroldo Alfaro Salazar

Director de la División

Ciencias y Artes para el Diseño

UAM Xochimilco

INFORME FINAL DE SERVICIO SOCIAL

Aldama, San Lucas, Iztapalapa

Dirección Ejecutiva de Protección Civil

Periodo: 02 de diciembre de 2024 al 02 de junio de 2025

Proyecto: **Atención A La Demanda Ciudadana**

Clave: **XCAD000200**

Responsable del Proyecto: Lic. Karen Elizabeth Martínez Barrera

Asesor Interno:

Ing. Isaac Rueda Romero



Nombre completo: **Montserrat Rodríguez Lázaro**

Matrícula: **2212037415**

Licenciatura: **Arquitectura**

División de Ciencias y Artes para el Diseño

Tel: 55 50877510

Cel.: 55 47295241

Correo electrónico: moont.tsee30@gmail.com

Contenido

1. Introducción.....	1
2. Objetivo general.....	1
3. Actividades realizadas.....	2
4. Metas alcanzados.....	4
5. Resultados y conclusiones.....	5
6. Recomendaciones.....	6
7. Anexo Fotográfico.....	7

1. Introducción

El Servicio Social representa una etapa formativa fundamental en la trayectoria académica y profesional de los estudiantes universitarios, al permitir la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en beneficio de la sociedad. Este informe describe las actividades realizadas durante mi Servicio Social en el área de Protección Civil, donde tuve la oportunidad de colaborar en diversas tareas técnicas y administrativas orientadas a mejorar la seguridad estructural de viviendas y optimizar la gestión documental interna. A través de estas labores, no solo contribuí al fortalecimiento institucional, sino que también desarrollé habilidades profesionales clave en el ámbito de la gestión de riesgos y atención a la ciudadanía.

2. Objetivo general

Contribuir al fortalecimiento de las funciones operativas y técnicas del área de Protección Civil mediante el apoyo en la organización documental, elaboración y revisión de dictámenes técnicos, así como en la atención directa a la ciudadanía, con el fin de mejorar la respuesta institucional ante situaciones de riesgo estructural en viviendas.

3. Actividades realizadas

3.1 Apoyo en el archivo de dictámenes técnicos de Protección Civil. Una de mis tareas principales fue organizar y mantener actualizado el archivo físico y digital de los dictámenes técnicos emitidos por el área de Protección Civil. Este trabajo implicó la revisión minuciosa de expedientes para garantizar que cada documento estuviera en el lugar correcto, de acuerdo con su categoría y relevancia. Además, se llevó a cabo un proceso de digitalización de expedientes antiguos, utilizando herramientas tecnológicas para convertir documentos físicos en archivos digitales accesibles. Este esfuerzo no solo optimizó los tiempos de búsqueda, sino que también contribuyó a la preservación de información clave.

3.2 Apoyo administrativo en los archivos. Colaboré en la gestión de los archivos generales de la institución, asegurándome de que los expedientes estuvieran en perfecto orden y cumplieran con las normativas establecidas. Entre las actividades realizadas, destaco la creación de un sistema de control para registrar la entrada y salida de documentos. Este sistema no solo permitió una mayor trazabilidad, sino también redujo significativamente la pérdida de documentos importantes. También contribuí a la elaboración de inventarios y al mantenimiento de un flujo ordenado de información administrativa.

3.3 Revisión de dictámenes técnicos. Asistí en la revisión de los dictámenes elaborados por los ingenieros de Protección Civil. Este proceso incluyó la lectura detallada de los documentos para garantizar que cumplieran con los estándares establecidos. En este contexto, fue crucial identificar errores de redacción, omisiones o datos inconsistentes. También redacté observaciones y sugerencias, destacando posibles áreas de mejora. Esta tarea requirió un enfoque crítico y conocimientos previos sobre las normativas aplicables, lo que me permitió fortalecer mis habilidades analíticas.

3.4 Elaboración de dictámenes de Protección Civil. Participé activamente en la elaboración de dictámenes dirigidos a viviendas y mercados que se encontraban en situación de riesgo. Para esto, recopilé información esencial mediante la consulta de expedientes previos, entrevistas con los residentes y visitas a campo. Una vez analizados los datos, redacté informes técnicos detallados que incluían descripciones de las condiciones de los inmuebles, evaluaciones de riesgos y recomendaciones de mitigación. Esta actividad demandó un alto nivel de precisión y responsabilidad, ya que los resultados de estos informes podrían tener implicaciones directas en la seguridad de las personas afectadas.

3.5 Manejo de la base de datos de dictámenes. Una de las tareas más significativas fue la actualización y administración de la base de datos de dictámenes técnicos. Este trabajo consistió en ingresar datos nuevos, corregir información errónea y generar reportes periódicos para identificar tendencias clave. Para ello, utilicé software específico de gestión de datos, lo que me permitió familiarizarme con herramientas tecnológicas avanzadas. También elaboré gráficos y tablas comparativas que fueron de utilidad para la toma de decisiones en proyectos prioritarios.

3.6 Visitas a viviendas para inspecciones oculares. Otra actividad relevante fue realizar visitas a viviendas y mercados que presentaban posibles daños estructurales. Estas inspecciones oculares consistieron en identificar grietas, deformaciones, humedad u otros problemas que pudieran representar un riesgo para los habitantes. Durante estas visitas, tomé nota de las condiciones observadas, generé un registro fotográfico y discutí las posibles causas de los daños con los residentes y mi equipo. Esta información fue clave para elaborar dictámenes técnicos que incluyeran recomendaciones específicas para mitigar riesgos y garantizar la seguridad de las viviendas y mercados inspeccionados. Estas actividades también me permitieron aprender a interactuar de manera efectiva con las comunidades y a aplicar conocimientos técnicos en un contexto práctico.

3.7 Entrega y explicación de dictámenes a los ciudadanos. Una vez finalizados los dictámenes técnicos, se llevó a cabo la entrega presencial de estos documentos a los ciudadanos afectados. Durante estas reuniones, se explicó detalladamente a los propietarios las afectaciones que presentaba su vivienda y las posibles medidas de mitigación a seguir. Además, en caso de ser necesario, se les canalizó a las áreas correspondientes para que recibieran el apoyo adecuado, como la gestión de recursos o la coordinación con otras instituciones. Este proceso no sólo permitió brindar un servicio más integral, sino que también reforzó la relación de confianza entre la comunidad y el área de Protección Civil.

4. Metas alcanzados

- Organización, digitalización y mantenimiento actualizado del archivo físico y digital de dictámenes técnicos.
- Creación e implementación de un sistema de control para la gestión de documentos administrativos.
- Revisión crítica de dictámenes técnicos, emitiendo observaciones que mejoraron la calidad de los informes.
- Participación activa en la elaboración de dictámenes técnicos a través de la recolección de datos en campo y redacción de informes.
- Actualización y gestión eficaz de la base de datos institucional, generando reportes útiles para la toma de decisiones.
- Realización de inspecciones oculares a viviendas y mercados, identificando riesgos estructurales y generando evidencia técnica.
- Entrega y explicación de dictámenes técnicos a ciudadanos, fortaleciendo la relación comunidad-institución.

5. Resultados y conclusiones

Durante el periodo de Servicio Social se logró mejorar significativamente el orden y acceso a la información técnica mediante la digitalización y clasificación adecuada de los expedientes. La implementación del sistema de control documental redujo la pérdida de archivos y aumentó la trazabilidad. Asimismo, mi participación en la revisión y redacción de dictámenes fortaleció los estándares de calidad y contribuyó a la precisión en la evaluación de riesgos estructurales.

Las visitas a campo no solo permitieron un análisis más completo de los daños en viviendas y mercados, sino que también fomentaron una mejor comunicación con las comunidades, quienes recibieron información clara y oportuna sobre la situación de sus inmuebles. El manejo de bases de datos y la generación de reportes gráficos facilitaron la identificación de zonas con mayores riesgos y ayudaron en la priorización de acciones por parte de la institución.

Este proceso permitió integrar conocimientos académicos con experiencias prácticas, desarrollando habilidades en redacción técnica, análisis crítico, trabajo en equipo y atención ciudadana. Se concluye que el servicio prestado aportó valor real a las funciones del área de Protección Civil y fortaleció mi formación como profesional comprometido con la gestión del riesgo y el bienestar social.

6. Recomendaciones

- Continuar con la digitalización de todos los expedientes antiguos para asegurar su conservación y facilitar el acceso a la información.
- Mejorar la capacitación del personal y prestadores de servicio en el uso de herramientas tecnológicas para la gestión documental y elaboración de dictámenes.
- Estandarizar el proceso de revisión y validación de dictámenes técnicos para asegurar la calidad y coherencia en su redacción.
- Establecer protocolos más claros para la atención ciudadana durante la entrega de dictámenes, asegurando que la información sea comprensible y útil para los afectados.
- Fomentar la colaboración interinstitucional para canalizar a los ciudadanos con necesidades específicas hacia programas de apoyo y financiamiento.

7. Anexo Fotográfico



Imagen 1: Revisando la vigencia del gas estacionario. Fotografía tomada por personal de Protección Civil



Imagen 2: Inspeccionando instalación eléctrica. Fotografía tomada por personal de Protección Civil

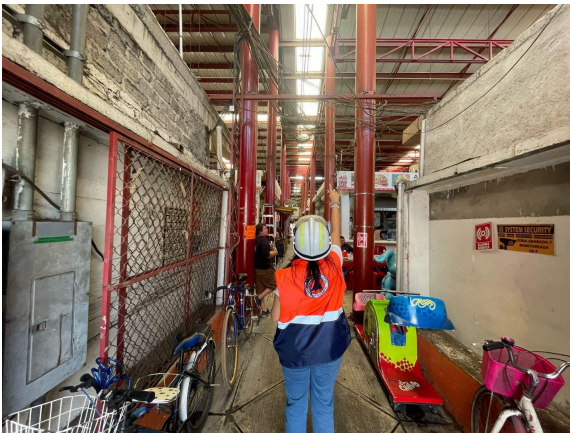


Imagen 3: Verificando unión de traves y columnas. Fotografía tomada por personal de Protección Civil



Imagen 4: Observando estabilidad de estructura de acero. Fotografía tomada por personal de Protección Civil



Imagen 5: Analizando afectaciones superficiales. Fotografía tomada por personal de Protección Civil



Imagen 6: Custodiando estructura temporal. Fotografía tomada por personal de Protección Civil