

Dirección General de Servicios Generales (DGSG)

Lic. Eduardo Cayetano Cacho Silva

Director General

Febrero de 2012

La Dirección General de Servicios Generales (DGSG) tiene el compromiso de generar las condiciones necesarias para que la docencia, investigación y difusión de la cultura, actividades sustanciales de la Universidad, se realicen en un ambiente de tranquilidad, confianza y seguridad dentro del campus central de Ciudad, y apoya en asesorías y programas a los demás *campi*.

Para tal efecto, esta dirección general concentra su quehacer en tres objetivos: a) proporcionar vigilancia y medidas de seguridad, implementa acciones para proteger la integridad física de la comunidad universitaria y sus bienes en las áreas comunes, así como para salvaguardar el patrimonio de la institución en lo general; b) desarrollar programas directos y de efecto multiplicador en materia de protección civil, con la intención de fomentar una cultura de autoprotección, prevención de riesgos y combate de siniestros y; c) participar en el desarrollo armónico de las actividades universitarias, mediante acciones complementarias, al proporcionar servicios de apoyo a la comunidad en cuanto a transportación en circuitos del campus, administración del Estadio Olímpico Universitario, así como los servicios correspondientes al Archivo General.

En este sentido, las actividades desarrolladas por esta dependencia reflejan el cumplimiento del Plan de Desarrollo de la Universidad 2011-2015.

La Dirección General de Servicios Generales da continuidad al compromiso de mejorar y fortalecer los esquemas de seguridad y protección civil en los espacios físicos en los que se llevan a cabo las actividades inherentes al quehacer universitario dentro del campus, lo que se ha reflejado en las condiciones de trabajo y bienestar de la comunidad con la celebración de eventos seguros, disminución de los índices delictivos, mejora de tránsito vehicular, servicio de transporte interno y del Archivo General. Lo que pretende es que la comunidad universitaria sienta confianza durante su permanencia cotidiana.

Para ello, se ha dado seguimiento al proyecto de apoyo tecnológico en las tareas que lleva a cabo esta dirección general.

PREVENCIÓN DEL DELITO

Durante 2014, a través de la Dirección de Operaciones, se atendieron y canalizaron más de 3 331 enlaces radiales con distintas áreas proveedoras de servicios y atención, tales como: Bomberos, Servicios Médicos, Estacionamientos Controlados, Departamentos de Transportes, Unidad Jurídica y la Dirección General de Obras y Conservación.

Con el propósito de mejorar la eficiencia y capacidad de respuesta de la red amarilla, personal de esta área realizó servicio de mantenimiento y reparación a 384 aparatos telefónicos distribuidos en Ciudad Universitaria, con lo que la red quedó funcionando al 95%; por su parte, los 210 postes de emergencia recibieron servicio de mantenimiento permanente.

VIGILANCIA EN ÁREAS COMUNES

Como un tema relevante y en cumplimiento al proyecto en el que se establece la necesidad de promover una mejor formación de los encargados de la seguridad, 700 vigilantes recibieron capacitación en el curso Actividades Básicas Frente a las Contingencias.

Para la prevención de riesgos, el Centro de Monitoreo opera con 57 cámaras de video vigilancia instaladas en zonas estratégicas del campus y 70 en 57 unidades del transporte interno Pumabús. Con el objetivo de normar la instalación de los equipos, así como garantizar los derechos fundamentales de la comunidad universitaria, el 13 de enero de 2014 fueron publicados los Lineamientos para la Operación de Equipos de Monitoreo y Sistemas Tecnológicos para la Prevención y Gestión de Riesgos.

Para combatir y prevenir ilícitos, organizar eventos masivos y para el intercambio de tecnología e información se participó en diversas reuniones de trabajo y se mantuvo comunicación permanente con los distintos niveles de gobierno local y federal: Delegación Coyoacán, Gobierno del Distrito Federal, Secretaría de Gobierno y Dirección General de Gobierno, Consejo Ciudadano, Procuraduría General de Justicia, Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y la Secretaría de Seguridad Pública Federal.

En seguimiento al reforzamiento de la seguridad al exterior del Instituto de Investigaciones Biomédicas, se continuó con los rondines y apostado del personal de vigilancia, con ubicación estratégica de torretas y presencia de la Secretaría de Seguridad Pública en las paradas de Metrobús, lo que logró la disminución total de ilícitos en la zona. Además, se incrementó la vigilancia de la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Distrito Federal en cinco puntos estratégicos al exterior de Ciudad Universitaria.

SEGURIDAD Y CUSTODIA DE EVENTOS DEPORTIVOS, CULTURALES Y ACADÉMICOS

Con la prioridad de minimizar riesgos potenciales, se diseñaron y aplicaron estrategias tácticas, operativas, de logística y coordinación, internas y externas, aplicadas antes, durante y después del desarrollo de los eventos.

Se alcanzó "saldo blanco", sin incidentes graves en 189 eventos masivos en distintos recintos universitarios, se garantizó la seguridad de los asistentes al interior y exterior de las instalaciones.

En materia de protección civil se realizaron 121 Dictámenes de Recinto Seguro; se dio asistencia a un total de 272 personas con capacidades diferentes y se proporcionaron 467 atenciones de primeros auxilios.

Adicionalmente, se establecieron 126 dispositivos de seguridad y vigilancia durante sábados, domingos y días festivos, se diseñaron un aproximado de 2 006 operativos para eventos especiales, tales como exámenes de admisión a la UNAM y el Maratón de la Ciudad de México 2014.

VIALIDAD

Con el propósito de mejorar la vialidad al interior de Ciudad Universitaria, fue aplicado el Programa de Apoyo y Educación Vial, que privilegió la convivencia armónica entre peatones y automovilistas.

Con la finalidad de evitar el congestionamiento vial causado por vehículos detenidos en espera de acceder a los estacionamientos más concurridos en el casco viejo de Ciudad Universitaria, fueron colocados nueve letreros luminosos en nueve accesos, que anuncian la disponibilidad de lugares.

Se atendieron 98 incidentes relacionados al funcionamiento de los 13 puntos semaforizados: semáforos apagados, fuera de línea y limpieza, así como mantenimiento preventivo. Se programaron todos los controles de los semáforos para los periodos vacacionales y días de asueto académico.

MEJORA DE LAS ÁREAS DE TRABAJO

Con la prioridad de dignificar las áreas de trabajo y brindar condiciones adecuadas al personal de la DGSG, durante 2014 se realizó la adecuación y ampliación de las oficinas de la Unidad Administrativa, para redistribuir adecuadamente los espacios físicos en beneficio de 155 personas, así como de la Coordinación de Servicios y de Logística.

De igual manera, se remodelaron cuatro bases de vigilancia (2, 7, 8 y CCH), se adecuaron espacios y se instalaron baños para las mujeres en donde hacían falta, así como en los módulos de Pumabús Ruta 9, Ruta 10 y Metro.

El comedor para el personal del Archivo General, así como los sanitarios del primer piso y planta baja fueron remodelados en su totalidad, lo que benefició a un aproximado de 40 trabajadores.

Asimismo, se renovó la imagen del Archivo General, para lo cual el área de atención al público fue modernizada. Para obtener más espacio para la guarda de expedientes, inició el proceso de compactación del Acervo 1.

RENOVACIÓN DE EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN, VEHÍCULOS DE VIGILANCIA Y EQUIPAMIENTO DE BOMBEROS

Fueron rotuladas, equipadas y entregadas 35 unidades vehiculares al personal encargado de vigilancia.

Para atención de emergencias se adquirieron equipos especializados tales como: desmoralizadoras, moto sierras, equipos de aire comprimido, equipos de apicultor, cascos de rescate, bombas de achique, entre otros.

PROTECCIÓN CIVIL

Con el compromiso de estimular una cultura de autoprotección y prevención de riesgos, la Dirección General de Servicios Generales, por medio de la Dirección de Protección Civil, ha concentrado sus esfuerzos en el fortalecimiento de las 151 Comisiones Locales de Seguridad, a través de las cuales se impartieron un total de 285 cursos de capacitación a 9 315 personas de 70 entidades y dependencias universitarias. Los cursos fueron sobre: Primeros auxilios, Protección civil, Uso y manejo de extintores, Búsqueda y rescate, Integración de programas internos y Rappel. Cabe señalar que 66 de los mencionados fueron destinados a los 14 planteles de enseñanza media superior, con la participación de 3 844 personas.

A principios de 2014 se tenían recabados 106 Programas Internos de Protección Civil, faltaban 45 por entregar; por este motivo y con el objetivo de estimular su elaboración e integración, se promovieron los siguientes cursos:

- Lineamientos Generales para la Elaboración de los Programas Internos de Protección Civil
- Guía para la Elaboración de los Planes Locales de Seguridad de las Dependencias y Entidades de la UNAM
- Lineamientos Generales para la Elaboración de los Programas Internos de Protección Civil

Adicionalmente, se brindaron 250 asesorías para la elaboración de los Programas Internos de Protección Civil.

En respuesta, se lograron recabar 13 Programas Internos de Protección Civil. Actualmente, se cuenta con 119 de los 151 esperados, lo que significa un avance del 78.8 por ciento.

Para la prevención de riesgos se emitieron 121 Dictámenes de Recinto Seguro; en coordinación con la Dirección General de Obras y Conservación, se asistió a 32 entrega-recepción de obra nueva o remodelación; se otorgaron asesorías en materia de señalización, rutas de evacuación, instalación y anclaje de carpas, dictamen de riesgos, entre otros; se entregaron nueve alertas sísmicas a ocho entidades y dependencias universitarias, con lo que se han entregado a la fecha un total de 232; se colaboró con la Facultad de Medicina para la realización de la 2ª Feria de Protección Civil.

Se participó en la organización del Macro Simulacro 2014, que contó con la colaboración de 166 261 universitarios de 174 entidades y dependencias, de las cuales 14 correspondieron al nivel medio superior con 65 255 participantes. Además, a lo largo del año se realizaron seis simulacros en la zona de calderas del Estadio Olímpico Universitario, así como en las facultades de Filosofía, Ingeniería, Veterinaria y Química, con una participación total de 30 576 personas.

En cuanto al Programa de Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate, la Dirección colaboró en el operativo realizado durante el mes de febrero para dar con el paradero de un estudiante de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala desaparecido en las inmediaciones del volcán Iztaccíhuatl; se realizaron dos simulacros con binomios caninos: Túnel Emisor Oriente, en coordinación con la Brigada de Atención de Emergencia y Foro Sol, simulacro de derrumbe; se impartieron dos seminarios: Seminario Nacional Perros de Búsqueda y Rescate, en el Centro Estatal de Capacitación Policial en el estado de Colima, y el Seminario Nacional SARK9, en las instalaciones del Programa; se realizaron dos demostraciones en diversos eventos culturales organizados en el campus universitario y cinco demostraciones a instituciones educativas y del gobierno externas.

Para dar continuidad al proyecto de Norma Nacional para la Evaluación de Unidades Caninas Operativas se realizaron dos reuniones de equipos de rescate nacional, ante la Secretaría de Gobernación y la Oficina de

Estados Unidos para el Desarrollo Internacional; con la finalidad de dar mayor difusión a las actividades que realiza el Programa de Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate se proporcionaron cuatro entrevistas a diversos medios de comunicación.

La Dirección de Protección Civil organizó cuatro conferencias impartidas por reconocidos académicos de la Institución, sobre temas de interés relacionados con la prevención:

- Desarrollo y Evolución del Sistema de Alertamiento Sísmico Mexicano, impartida por el ingeniero Juan Manuel Espinoza Aranda, investigador del CIRES.
- Radiación Solar Ultravioleta y sus Efectos, impartida por el doctor Mauro Valdés Barrón, investigador del Instituto de Geofísica.
- El Riesgo de los Sismos en México, impartida por el doctor Allen Husker, investigador del Instituto de Geofísica.
- Seminario Internacional Gestión Integral de los Riesgos Químico-Tecnológicos, organizado por el Cenapred, en el cual la Facultad de Química de la UNAM participó como sede.

Para el combate de incendios, se efectuaron servicios de inspección y mantenimiento al equipo contra incendio de las dependencias y entidades. Se atendieron siete conatos y dos incendios forestales en el campus Ciudad Universitaria.

El personal de la Dirección de Protección Civil recibió capacitación a través de siete cursos de actualización en diferentes tópicos: Protección civil, Norma 02 y 026, Taller de manejo de contención segura de serpientes con fines de conservación, Soporte básico de vida, Tratamiento pre-hospitalario del accidente ofídico, y Rescate en elevador.

ATLAS DE RIESGOS DE LA UNAM (ARUNAM)

Inició el proceso para la elaboración del Atlas de Riesgos de la UNAM (ARUNAM), cuyo propósito es identificar los factores de riesgos a los que está expuesta la comunidad universitaria, sus bienes, patrimonio y memoria histórica, con lo que se estará en posibilidad de simular escenarios de desastres, emitir recomendaciones para una oportuna toma de decisiones, así como establecer efectivas medidas de prevención y mitigación de riesgos.

El proyecto es interinstitucional, esta dirección general lo coordina, participan: el Cenapred, los institutos de Geofísica y de Geografía, y el Programa Universitario del Medio Ambiente.

ACTIVIDADES DEL ÁREA DE DISEÑO

En apoyo a los operativos y campañas de difusión para las áreas de la DGSG, se diseñaron y elaboraron folletos, carteles, mantas, señales de evacuación, gallardetes, volantes y todo tipo de comunicación gráfica.

Con el propósito de establecer comunicación directa y mantener informada a la comunidad universitaria sobre avisos o noticias de Pumabús y/o protección civil, se desarrolló una estrategia social institucional de medios. Se atienden las cuentas de Twitter: @pcunam y @pumasunam, de Facebook: Protección Civil y Estadio Olímpico Universitario.

En las cuentas se promovieron los servicios de Pumabús (horarios y rutas) y se atendieron las dudas de la comunidad universitaria; con relación a protección civil, se difundieron los planes de prevención y recomendaciones en caso de presentarse alguna eventualidad.

Después de la aprobación y publicación en **Gaceta UNAM** de los Lineamientos para la Instalación de Mantas, Pendones y/o Anuncios Electrónicos Informativos en el Campus de Ciudad Universitaria, y con base en las recomendaciones hechas en materia de protección civil y seguridad, la Dirección General de Servicios Generales, en coordinación con la Dirección General de Comunicación Social, instaló tres anuncios electrónicos informativos ubicados en puntos estratégicos de Ciudad Universitaria: Avenida Cerro del Agua, Avenida del Imán y Metro Ciudad Universitaria.

ARCHIVO GENERAL

Durante 2014 el Archivo General recibió 23 382 expedientes escolares de alumnos de nuevo ingreso a la UNAM. También recibió 63 953 documentos escolares para ser integrados a los expedientes.

Para su protección y conservación fueron aspirados, restaurados y capturados 10 800 metros lineales de expedientes del Sistema Incorporado.

Se atendieron 10 356 solicitudes para el servicio de devolución de documentos a los alumnos de la UNAM y del Sistema Incorporado. Fueron gestionados ante la Dirección General de Incorporación y Revalidación de Estudios, la elaboración de 185 certificados de Preparatoria Popular.

ÁREA COORDINADORA DE ARCHIVOS

El Área Coordinadora de Archivos fue establecida por Acuerdo del Rector el 29 de julio de 2013, con el objetivo de supervisar y apoyar el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de archivos dentro de la UNAM. En consecuencia, durante el primer semestre de 2014 se trabajó en la elaboración y propuesta de infraestructura y presupuesto para su funcionamiento.

En cumplimiento de los programas establecidos en el primer Plan de Desarrollo Archivístico a desarrollar en 2014, presentados al Comité de Información de la UNAM en 2013, la Coordinación de Archivos concluyó con la revisión de los Instrumentos de Control y Consulta Archivística, para posteriormente ser sometidos a consideración de dicho comité y obtener su aprobación durante la sesión ordinaria del 4 de diciembre de 2014. Cabe destacar que los Instrumentos se incorporan al conjunto de disposiciones legales de esta casa de estudios para la organización, administración, conservación y localización expedita de los archivos universitarios.

Otra función relevante consistió en la organización e impartición de cursos de capacitación en materia de archivística básica y empleo de los Instrumentos de Control. Se gestionó la participación de cuatro técnicos académicos del Archivo Histórico de la UNAM para participar como expositores en la capacitación.

La Coordinación participó como representante del responsable del Área Coordinadora de Archivos en las sesiones ordinarias del Comité de Información de la UNAM, en el estudio de la clasificación de la información efectuada por los titulares de las unidades universitarias. Igualmente, organizó, apoyó y coordinó las sesiones ordinarias del Comité Técnico de Archivos Universitarios en las que se estudiaron diversos temas referentes a la organización y conservación de los archivos universitarios.

Producto de la capacitación impartida fue la solicitud de asesoría del Instituto de Química, del Consejo Académico del Área de Ciencias Sociales, de la Dirección de Asunto Jurídicos, de la Dirección de Propiedad Intelectual y de la Facultad de Odontología, para la integración de los Instrumentos de Control y Consulta Archivística a sus archivos.

ESTADIO OLÍMPICO UNIVERSITARIO

Durante 2014, el Estadio Olímpico Universitario alojó a un aproximado de 671 604 personas distribuidas en 516 eventos deportivos, entrenamientos, reconocimientos, visitas guiadas, carreras, entre otros.

Con el objetivo de mantener una buena imagen y brindar condiciones adecuadas de seguridad, se realizaron trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo: fabricación de bancas y respaldos de concreto, aplicación de 26 113 m² de pintura, herrería, albañilería (impermeabilización de terrazas y túneles, cepillado y lechadeado de rodapiés de concreto, repellado de muros, junteo de piedra, etc.), plomería (desazolves, sustitución de piezas, reparación de fugas, salidas hidráulicas y sanitarias, etc.), carpintería, instalación eléctrica, etcétera.

Durante el año se recolectaron 557 236 m³, es decir, 65 toneladas de basura (limpieza posterior a los eventos).

Se creó la memoria fotográfica del Estadio, se digitalizaron los planos y se hizo la instalación de fibra óptica en el vestidor de primera división.

En coordinación con la Dirección General de Obras y Conservación se remodeló el espacio de “el palomar”, así como los sanitarios del Túnel 24 con adaptación para discapacitados, se impermeabilizaron las azoteas y se colocaron vidrios de protección en los túneles 1, 18 y 20.

Se sustituyó el elevador de la zona de “el palomar”, se instaló el equipo de sonorización y se sustituyeron 154 banderines y 18 banderas en el marcador del Estadio.

ESTACIONAMIENTOS

Durante el 2014, la Coordinación de Estacionamientos Controlados operó 35 de los 148 estacionamientos que se ubican en el campus universitario, lo que derivó en 6 331 cajones disponibles. De los estacionamientos que administra la DGSC, 23 están automatizados y se continúa con el programa para automatizar el 100 por ciento.

SISTEMA TRANSPORTE PUMABÚS

Este Sistema brinda el servicio de transporte a través de 12 rutas, 97 paraderos, cuatro puntos de control, un centro de monitoreo, un arco de lavado (utiliza agua tratada y reciclada), y cubre el 97% de las vialidades del campus CU.

Cuenta con 64 camiones activos, cada uno con cámaras de video vigilancia, cinco unidades en tentativa de baja, una camioneta y un camión para discapacitados.

Para mantener el parque vehicular en condiciones mecánicas adecuadas y de funcionamiento, para brindar un servicio seguro a sus usuarios, se realizaron todos los servicios de mantenimiento preventivo a los 65 camiones. Este año, se hizo una revisión exhaustiva sobre los procesos administrativos aplicables al taller de mantenimiento, para mejorar los sistemas de control de reparaciones y aplicación de garantías. Cabe señalar que durante el ejercicio se duplicó el mantenimiento preventivo, con lo que se logró aumentar el promedio diario de unidades en circulación, es decir, en 2013 hubo un promedio de 42 unidades que circularon por día, en 2014 se presentó un promedio de 48, lo que equivale al 14.25% de incremento con respecto al año anterior.

Se proporcionó un aproximado de 5 141 servicios de traslado a personas con alguna discapacidad, se trasladó a un estimado de 146 000 usuarios por día y se brindaron 75 servicios extraordinarios: 27 para eventos deportivos, 19 culturales y 29 recorridos internos.

El personal de Pumabús recibió tres capacitaciones: Detención de fallas en unidades International, con 60 asistentes; El cambio: una manera de superación personal y laboral, con 112 asistentes; y La asertividad como herramienta de comunicación, con 76 asistentes.

CORRESPONDENCIA

En 2014 se recibieron, registraron, distribuyeron y entregaron 217 273 piezas postales para las oficinas de Rectoría, Junta de Gobierno, Consejo Universitario, así como para la oficina núm. 70 del Servicio Postal Mexicano (Sepomex).

Se distribuyó paquetería y correspondencia a todas las dependencias universitarias dentro del campus de Ciudad Universitaria y área metropolitana, así como en Cuernavaca, Querétaro y Estado de México. Esta área cuenta con cinco rutas externas y tres áreas internas; toda la correspondencia es entregada en un plazo no mayor a 24 horas.

