

# –DGSG– Dirección General de Servicios Generales

**Lic. Eduardo Cayetano Cacho Silva**

Director General ~ desde febrero de 2012

La Dirección General de Servicios Generales (DGSG) tiene la encomienda de generar las condiciones para que la docencia, la investigación y la difusión de la cultura, actividades sustanciales de la Universidad, se realicen en un ambiente de tranquilidad, confianza y seguridad.

Para tal efecto, concentra su quehacer en tres objetivos principales: 1) proporcionar vigilancia y medidas de seguridad, proteger, en mayor medida, la integridad física de la comunidad universitaria y sus bienes en las áreas comunes, así como salvaguardar el patrimonio de la institución en lo general; 2) desarrollar programas directos y de efecto multiplicador en materia de protección civil, con el objetivo de fomentar una cultura de autoprotección, prevención de riesgos y combate de siniestros, y 3) 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.

Es por lo antes dicho que esta Dirección General ha dado continuidad al compromiso de mejorar y fortalecer los esquemas de seguridad, protección civil y servicios, en los espacios físicos en los que se llevan a cabo las actividades inherentes al quehacer universitario dentro del campus, lo que se ha visto reflejado en mejores condiciones de trabajo y bienestar para la comunidad universitaria, la celebración de eventos seguros, la disminución en los índices delictivos, la mejora del tránsito vehicular, así como del servicio de transporte interno y del Archivo General.

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

## *Prevención del delito*

Con el propósito de incorporar el uso de nueva tecnología bajo un enfoque sistémico integral, en 2015 se puso en marcha el Sistema Integral para la Prevención y Gestión de Riesgos. Se trata de un sistema dirigido a la prevención, constituido por subsistemas independientes, pero en constante interacción; contempla el aspecto operativo, el reactivo, así como el análisis de eventos.

Como parte del sistema, fue creada la Dirección de Análisis y Prevención de Riesgos. Asimismo, la construcción del Centro de Monitoreo fue concluida.

Se instalaron equipos de video vigilancia en áreas comunes del campus universitario, así como en sus principales accesos vehiculares y peatonales. Adicionalmente, en el Estadio Olímpico se desarrolló el proyecto del Sistema de Circuito Cerrado de Televisión, el cual consta de la instalación y puesta en marcha de cámaras tipo PTZ y fijas al interior para tribunas.

Por su parte, concluyó el proceso de reestructuración y modernización del Sistema de Análisis de Incidentes e Ilícitos (SAIIUNAM). Además, la Central de Atención de Emergencias fue modernizada con un nuevo software de recepción de llamadas, a través de ella, en 2015 se atendieron y canalizaron más de 2,500 enlaces radiales con distintas áreas proveedoras de servicios y atención, tales como: Bomberos, Servicios Médicos, Estacionamientos Controlados, etcétera.

Con el propósito de mejorar la eficiencia y capacidad de respuesta de la red amarilla, se realizó servicio de mantenimiento y reparación a los teléfonos amarillos y postes de emergencia ubicados en el campus universitario.

### *Vigilancia en áreas comunes al campus*

El personal encargado de seguridad recibió capacitación con el curso Funciones del Vigilante.

El Centro de Monitoreo opera con más de 300 cámaras de video vigilancia instaladas en zonas estratégicas, así como en los accesos peatonales y vehiculares del campus.

Para combatir y prevenir ilícitos, organizar eventos masivos, así como 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 a reforzar la seguridad al exterior del Instituto de Investigaciones Biomédicas, se continuó con los rondines y apostado del personal de vigilancia, así como 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 y 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 más de cien eventos masivos realizados 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 los dictámenes de Recinto Seguro correspondientes, se dio asistencia a personas con capacidades diferentes y se proporcionaron atenciones de primeros auxilios.

También, se establecieron múltiples dispositivos de seguridad y vigilancia durante sábados, domingos y días festivos, y se diseñaron operativos para eventos especiales tales como exámenes de admisión a la UNAM; destaca el Maratón de la Ciudad de México 2015.

### *Vialidad*

Con el propósito de reordenar la normativa del transporte público universitario, así como vialidades y estacionamientos, fueron presentados y aprobados por la Comisión Especial de Seguridad, los “Lineamientos de seguridad para la operación del sistema de transporte y la vialidad dentro del campus Ciudad Universitaria”.

Durante el segundo semestre del año y para mejorar la circulación vial al interior de Ciudad Universitaria, fue aplicado el Programa de Apoyo y Educación Vial, cuyo propósito fundamental es privilegiar la convivencia armónica entre peatones y automovilistas. Consiste en la ubicación y distribución de personal autorizado, en los puntos de conflicto vial previamente identificados.

Además, se atendieron los incidentes relacionados al funcionamiento de los 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. Mantenimiento de áreas*

Con la prioridad de dignificar las áreas de trabajo y brindar condiciones adecuadas al personal de la DGSG, durante 2015 fue concluida la construcción del tercer nivel del edificio principal, así como la adecuación de sus espacios y el abastecimiento del mobiliario necesario para las áreas que lo ocupan; también, se cambió la imagen del acceso principal, se colocaron elevadores para las personas con capacidades diferentes y se incrementaron los apoyos para todos los sistemas de seguridad.

Adicionalmente y de manera permanente, se realizaron los mantenimientos preventivos y correctivos a todos los inmuebles de esta Dirección General.

### *Renovación de equipos de radiocomunicación, vehículos de vigilancia y equipamiento de Bomberos*

Se adquirieron vehículos para las áreas de Operaciones, Protección Civil, Estadio Olímpico Universitario y Pumabús.

El personal de Protección Civil fue abastecido con nuevos uniformes y equipo especializado para la atención de emergencias.

## PROTECCIÓN CIVIL

Con el compromiso de estimular una cultura de autoprotección y prevención de riesgos, los esfuerzos se concentraron en fortalecer las 151 Comisiones Locales de Seguridad.

A través de ellas, se impartieron más de 300 cursos de capacitación a un aproximado de 14 mil personas de las entidades y dependencias universitarias, 76 de éstos fueron destinados a los 14 planteles de enseñanza media superior.

Temas principales: Primeros Auxilios, Protección Civil, Uso y Manejo de Extintores, Búsqueda y Rescate, Ejercicios y simulacros y Primeros Auxilios Psicológicos, Primeros Auxilios en Quemaduras, y Rappel.

A principios de 2015 se habían recabado 106 Programas Internos de Protección Civil, restan 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 de Seguridad Física; Lineamientos Generales para la elaboración de los Programas Internos de Protección Civil; Elaboración de Planes de Emergencia, y Reingeniería de la Página Web.

Se otorgaron 250 asesorías para la elaboración de los Programas Internos de Protección Civil.

En respuesta, se obtuvieron 22 Programas, hoy se cuenta con 141 de los 151 esperados, lo que significa un avance del 93% del total a cubrir.

Se acudió a 42 entregas-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 llevó a cabo la revisión de las alertas sísmicas en entidades y dependencias universitarias.

Se participó en la organización del Macro Simulacro 2015, habiendo contado con la colaboración de más de 100 mil universitarios, destacó la evacuación del Estadio Olímpico Universitario; cabe señalar que fue la primera vez que se realizó un simulacro de esta índole en el país. En escuelas y facultades realizaron diversos simulacros.

El Programa de Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate participó con tres binomios caninos en las labores operativas cuando tuvo lugar la explosión del Hospital Materno Infantil de la delegación Cuajimalpa.

También participó en dos pruebas de certificación ante la Internationale Rettungshunde Organisation (IRO), la primera llevada a cabo en la ciudad de Medellín, Colombia, y la segunda en diversos escenarios en Ciudad Universitaria y zona metropolitana. Como resultado de ambas pruebas, se obtuvo la certificación de tres binomios adicionales, actualmente son cinco los binomios certificados ante un organismo internacional. Es importante señalar que a nivel nacional, la UNAM es la única institución que tiene esta certificación.

En el mismo tema, fueron organizados dos seminarios nacionales:

- ✓ Seminario Nacional “Perros de Búsqueda y Rescate” en coordinación con la Brigada Internacional de Rescate, Cancún, Quintana Roo
- ✓ Seminario Nacional SARK9, en las instalaciones de Ciudad Universitaria

Para el combate de incendios se efectuaron servicios de inspección y mantenimiento al equipo contra incendio de las entidades y dependencias, se recargaron extintores y se colocaron nuevos. Se atendieron 13 conatos y 1 incendio forestal en el campus Ciudad Universitaria.

El personal de la Dirección de Protección Civil recibió capacitación a través de 32 cursos de actualización en diferentes tópicos: Seminario de Unidades Cinotácticas, Seguridad Básica en Laboratorios, Urgencias Médicas Prehospitalarias Primer Nivel (duración de un semestre), Guía de Respuesta a Emergencias, Intervención en crisis a víctimas de desastres naturales, entre otros.

Se dotó al personal de equipo especial para la atención de emergencias, así como de nuevos uniformes.

### *Atlas de Riesgos de la UNAM (ARUNAM)*

Con el propósito de identificar los factores de riesgo a los que está expuesta la comunidad universitaria, sus bienes, patrimonio y memoria histórica, en coordinación con el Instituto de Geografía, Instituto de Geofísica, el Programa Universitario del Medio Ambiente y el Centro Nacional de Prevención de Desastres (Cenapred), se terminó la primera etapa de la elaboración del Atlas de Riesgos de la UNAM, la cual consistió en la actualización del mapa de Ciudad Universitaria, la georeferenciación de cada una de las dependencias y entidades localizadas en el campus, la integración de brigadas de trabajo para el levantamiento de información en materia de Protección Civil y la integración de esa información a la plataforma del Cenapred.

### *Actividades del área de Diseño*

En apoyo a los operativos y campañas de prevención y difusión para las distintas áreas de esta Dirección General, se diseñaron y elaborados 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 con respecto a avisos o noticias de Pumabús y/o Protección Civil, se desarrolló una estrategia social institucional de medios. Se continúa con la atención a 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.

### *Archivo General*

Como un servicio fundamental para los universitarios y con la finalidad de garantizar la capacidad de archivo, durante 2015 se llevó a cabo la compactación parcial de los Acervos 1 y 2, mediante la instalación de sistemas de archivo de alta densidad, lo que permitió duplicar su capacidad de almacenamiento.

Para la instalación de estos sistemas de compactación fueron reacondicionados los espacios, lo que implicó el retiro del antiguo piso de cemento, la construcción de firmes de concreto armado, la colocación de rieles ahogados, la reparación de puertas y la instalación de nuevos sistemas de iluminación, así como de inyección y extracción de aire.

Al mismo tiempo, el servicio a los usuarios se mantuvo regular, se recibieron más de 65 mil expedientes escolares de alumnos de nuevo ingreso a la UNAM, y más de 75 mil documentos para ser integrados a los expedientes. Para su protección y conservación fueron aspirados, restaurados y capturados más de 14.00 metros lineales.

Se atendieron un aproximado de 20 mil solicitudes para el servicio de devolución de documentos a los alumnos de la UNAM y del Sistema Incorporado.

### *Área Coordinadora de Archivos*

Fueron elaborados y presentados al Comité de Información de la UNAM los “Lineamientos Generales para la Organización, Administración y Conservación de los Archivos de la Universidad Nacional Autónoma de México”, mismos que previamente se sometieron a consideración del Comité Técnico de Archivos Universitarios y la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria.

Para transformar la concepción tradicional sobre archivos y la manera de organizar y conservar el acervo documental, fueron impartidos 38 cursos de capacitación presenciales y a distancia.

Las capacitaciones consistieron en los siguientes temas: conceptos y principios archivísticos, marco jurídico en materia de archivos, transparencia y protección de datos personales y el empleo de los Instrumentos de Control y Consulta Archivística.

El Área Coordinadora de Archivos visualiza como universo de trabajo a 227 Unidades Universitarias, en comparación con los logros obtenidos en 2014, en 2015 la capacitación aumentó en 25%, alcanzó un 52.50%. En 2015 fueron capacitadas 885 personas, a través de 57 Unidades Universitarias. Como resultado se atendieron 27 solicitudes de asesoría y seguimiento.

Asimismo, fueron organizados y coordinados los trabajos de ocho sesiones ordinarias del Comité Técnico de Archivos Universitarios.

A fin de contar con un sistema electrónico que permita agilizar la organización, administración y conservación de los archivos en posesión de las Unidades Universitarias, el Archivo General de la Nación hizo la donación del Sistema de Administración de Archivos elaborado por esa institución.

Conjuntamente con el Instituto de Investigaciones Bibliográficas, el Instituto Nacional de Antropología e Historia y el Instituto Nacional de Bellas Artes, organizó el curso “Simulacro de incendio en acervos documentales” en el marco del 3<sup>er</sup> Coloquio Internacional sobre líneas de trabajo en materia de Conservación y Restauración en Bibliotecas y Archivos. Desastres: Prevención, Respuesta y Recuperación.

### *Estadio Olímpico*

Durante 2015 el Estadio Olímpico Universitario alojó a un aproximado de 1'167,272 personas, distribuidas en 640 eventos deportivos, entrenamientos, reconocimientos, visitas guiadas, carreras, entre otros.

Los eventos de mayor impacto fueron los partidos de futbol soccer y americano, con un aforo de 615,016 espectadores; las carreras atléticas con un aforo aproximado de 150 mil, y destaca este año la Megaofrenda, que por primera vez tuvo lugar en el estadio, con un aforo aproximado de 355 mil personas.

Como una actividad adicional y como parte del proyecto de dignificación de espacios, en el año fueron remodelados en su totalidad, los 77 núcleos sanitarios.

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 pintura, herrería, albañilería (impermeabilización de terrazas y túneles, cepillado y lechado 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.

En 2015 se recolectaron 1',295,978 m<sup>2</sup>, es decir, 90 toneladas de basura (limpieza posterior a los eventos).

### *Estacionamientos:*

Con el objetivo de establecer las normas a que deberán sujetarse los miembros de la comunidad universitaria, visitantes y proveedores de la Universidad Nacional Autónoma de México para usar de manera eficaz los estacionamientos controlados de la DGSG, fueron presentados y aprobados por la Comisión Especial de Seguridad, los “Lineamientos Generales para el servicio de estacionamientos controlados de la Dirección General de Servicios Generales”.

Durante el 2015, la Coordinación de Estacionamientos Controlados operó 35 de los 148 estacionamientos que se ubican en el Campus Universitario, ofreció una capacidad de 6,331 cajones disponibles. De los estacionamientos que administra la DGSG, 24 están automatizados y se continúa con el programa para automatizar el 100%.

### *Sistema Interno de Transporte Pumabús*

Pumabús brinda el servicio de transporte a través de 12 rutas, 96 paraderos, 4 puntos de control, 1 centro de monitoreo, 1 arco de lavado (utilizando agua tratada y reciclada), y cubre

el 97% de las vialidades del campus CU; cuenta con 56 unidades –cada una con cámaras de video vigilancia–, una camioneta y un camión para discapacitados.

Para mantener el parque vehicular en condiciones mecánicas adecuadas y de funcionamiento, se realizaron todos los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a la totalidad de las unidades.

El personal de Pumabús fue capacitado a través del curso “Actitud y trabajo en equipo”.

Se proporcionaron un aproximado de 5,738 servicios de traslado a personas con alguna discapacidad.

De manera adicional, Pumabús brindó más de 100 servicios extraordinarios en apoyo a 140 eventos universitarios.

### *Correspondencia*

En 2015 se recibieron, registraron, distribuyeron y entregaron más de 200 mil piezas postales a Rectoría, Junta de Gobierno, Consejo Universitario, dependencias y entidades universitarias, así como la oficina Núm. 70 del correo Postal Mexicano (Sepomex). Todo este material fue distribuido en todas las dependencias universitarias dentro del campus de CU y área metropolitana, así como en Cuernavaca, Querétaro y Estado de México.

Cuenta con cinco rutas externas y tres áreas internas. Toda la correspondencia es entregada en un plazo no mayor a 24 horas.

