



DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS GENERALES

INTRODUCCIÓN

En el último año del siglo XX da inicio un nuevo ciclo rector en la Universidad Nacional Autónoma de México, con los consecuentes ajustes tanto de directrices como de formas y estilos de conducción. Por consecuencia, se modifica el nombre de la Dependencia por el de Dirección General de Servicios Generales, llevándose a cabo diversas adecuaciones, tanto para encauzar su dinamismo al cumplimiento de sus objetivos, como para plantear y sentar las bases de un trabajo organizado y expedito, en aras de mejorar cada día la protección y la seguridad de la comunidad universitaria, sus bienes, el patrimonio universitario y su entorno.

El presente texto describe, de manera sucinta, las actividades desarrolladas a lo largo del año por los 1,949 trabajadores de la Dependencia, en las actividades sustanti-vas de protección civil y seguridad, así como en lo relativo a los servicios y administración.

Las acciones realizadas y las metas alcanzadas permiten a la Dependencia mejorar su impacto y participación en el quehacer diario de la Universidad, dando a la vez cumplimiento a las encomiendas planteadas por el titular de la Secretaría Administrativa, con la finalidad de hacer de la UNAM un lugar seguro y acorde para la educación, la investigación, el trabajo, el deporte y la difusión de la cultura.

SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES

Su objetivo es mejorar las condiciones de seguridad en el campus universitario, mediante el establecimiento de sistemas para prevenir y minimizar los actos ilícitos y sus efectos, preservar la seguridad y salvaguardar a la comunidad, sus bienes personales y los de la Institución.

Programa de Mejora Continua de la Seguridad

Para cumplir con calidad las funciones de vigilancia, 273 trabajadores participaron en el Programa de Educación Continua; asimismo, se les otorgaron uniformes y equipo para facilitar sus tareas. A través del desarrollo de diversos operativos de prevención, se brindó el apoyo solicitado para la realización de 545 servicios de vigilancia coordinados con otras dependencias y 190 servicios para eventos especiales (103 culturales, 42 de índole deportivo, 21 reuniones académicas y 24 eventos especiales). Algunos operativos requirieron el despliegue de grandes dispositivos de vigilancia, por lo que en coordinación con Protección Civil, se instrumentaron los dispositivos denominados de Protección Civil y Seguridad, entre

los que destacan: el registro de aspirantes a los niveles de bachillerato y licenciatura, los concursos de selección para aspirantes de nuevo ingreso, los festejos de fin de cursos en diversas facultades de CU, las reuniones ordinarias y extraordinarias del H. Consejo Universitario, los partidos de futbol soccer del equipo de los PUMAS, los partidos de futbol americano entre equipos de la Universidad y otras instituciones, la Quema del Burro en planteles de la Escuela Nacional Preparatoria y el Colegio de Ciencias y Humanidades, la XXIª Feria Internacional del Libro, el 1er. Triatlón SPRINT-CU, la visita del candidato a la Presidencia de la República por el PRD, la Mega-ofrenda por el día de muertos en el Museo Universum y la visita de la reina de España a la exposición "El Mundo de Carlos V. De la España Medieval al Siglo de Oro".

Se diseñaron cuatro operativos especiales en el campus de Ciudad Universitaria: el resguardo de las sub-estaciones eléctricas, el operativo para prevención de robo en zonas de alto riesgo, el retiro de personas sospechosas que alteren el orden, que consuman enervantes o que ingieran bebidas embriagantes. Estos operativos se desarrollaron durante los 365 días del año y las 24 horas del día; del mismo modo se fortaleció la vigilancia en los días de pagos especiales y manejo de valores.

A petición de diversas dependencias, se llevó a cabo el análisis y evaluación de las condiciones de seguridad interna y el entorno, concluyéndose 17 estudios de Mejoramiento de la Seguridad, que brinda posibles alternativas de solución a las situaciones específicas. En particular se cuenta con el realizado en la Facultad de Odontología, donde las soluciones se abordaron de manera conjunta entre ambas autoridades.

Se concluyó el proyecto de Necesidades de Recursos Humanos y Materiales, en donde se analizaron tiempos, movimientos y necesidades del personal de vigilancia; asimismo, se cuantificaron las carencias e infraestructura que demandan los servicios, para el eficiente cumplimiento de las funciones sustantivas.

Se participó en las 26 sesiones que realizó el Comité Asesor de Higiene, Sanidad y Seguridad de la UNAM, en su Comisión de Alimentos; de ahí derivó el proyecto de Estudio de Regulación para la Venta de Alimentos dentro de Ciudad Universitaria y se actualizó el censo de expendios de alimentos dentro del campus.

Central de Atención de Emergencias (CAE)

Es el sistema con que cuenta la Universidad para recibir las llamadas de auxilio a través de los teléfonos de emergencia (amarillo) o marcando 55 desde la Red UNAM, para activar la respuesta inmediata. Durante el año se destaca la recepción de 51,452 llamadas; a través de la Red instalada se dió respuesta a las solicitudes de auxilio y emergencias en un tiempo menor a los 5 minutos promedio.

Para el óptimo funcionamiento de la Red UNAM, se proporcionó mantenimiento preventivo y correctivo a los 124 postes y 195 teléfonos de emergencia, incrementando la operatividad al 90% de los teléfonos y al 70% de los postes de emergencia.

SUBDIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

La Protección Civil UNAM está constituida por el conjunto de estrategias y acciones organizadas hacia la prevención y atención de las situaciones de crisis, como las derivadas de accidentes, siniestros, desastres y sus efectos, desarrollando la cultura de autoprotección que debe observar la comunidad universitaria basada en los lineamientos institucionales, con el fin de salvaguardar su integridad, sus bienes, el patrimonio universitario y el entorno.

La Dependencia fortaleció la Protección Civil UNAM mediante la reestructuración de acciones sustantivas, acorde con el Sistema Nacional de Protección Civil, incorporando las Coordinaciones de Comunicación y Apoyo, la de Prevención de Riesgos y la Unidad de Planeación a su estructura, y además definió los objetivos de las áreas existentes a su cargo.

La herramienta básica para operar es el Plan Integral de Protección Civil y Seguridad, que comprende el diagnóstico situacional del objeto a proteger, es decir, que cada entidad o dependencia universitaria debe contar con esta información para operarlo coordinadamente. Para cumplir lo anterior, se contactó a más del 80% de las dependencias.

Se aplicó el Plan Integral en 17 dependencias, conociendo su diagnóstico de riesgo y emitiendo las recomendaciones para mitigar la vulnerabilidad en las instalaciones. Destacan los realizados a Lic. Verdad No. 2, el Campus UNAM Morelia, el Edificio 5 del Instituto de Ingeniería, la Biblioteca Central, la Torre de Rectoría y el Estadio Olímpico Universitario, entre otros.

En respuesta a las necesidades sentidas por la comunidad, se realizaron cinco dictámenes técnicos para mejorar cruces viales que presentaban un alto riesgo.

Se levantó el censo en 227 dependencias, para conocer cuáles contaban con la Comisión Local de Seguridad, como lo recomienda el H. Consejo Universitario a través de su Comisión Especial de Seguridad. Para facilitar la creación de las mismas, se elaboró la Guía para Integrar la Comisión Local de Seguridad, la cual se envió a 183 dependencias y subdependencias.

Estadio Olímpico Universitario

A partir del mes de abril, la administración del Estadio se integró a la estructura de la Dirección para eficientar el servicio que brinda. En el año que se informa, se diseñó un programa especial de restauración y mantenimiento y se desarrolló el dispositivo de Protección Civil y Seguridad. Lo anterior permite cuidar de un espacio tan significativo para la comunidad universitaria, sus familias y la sociedad en general.

Por el volumen de aficionados que acuden a los eventos, se hizo énfasis en el diagnóstico situacional, mitigación de riesgo y vulnerabilidad del inmueble, por lo que se desarrollaron los estudios de rutas de evacuación con tiempos y movimientos, proyecto técnico de circuito cerrado y el dispositivo de Protección Civil y Seguridad.

El Estadio Olímpico es el único estadio en México que cuenta con este dispositivo, diseñado especialmente en cada evento, para la tranquilidad de los aproximadamente 800,000 aficionados que recibió durante este año. Para ello se coordinó la organización de las 14 fechas del fútbol soccer y las cinco del fútbol americano con el Club Universidad y la Dirección de Actividades Deportivas y Recreativas.

Participación en Diversos Foros

El pasado mes de septiembre se realizó en las instalaciones Universitarias la 1ª Jornada Nacional de Simulacros para la Prevención de Riesgos, efectuando cuatro simulacros de evacuación en diversas dependencias. Se distribuyeron 2,000 carteles y 15,000 folletos sobre recomendaciones; se sonó la alarma en la Torre de Rectoría para que los usuarios se familiarizaran con el sonido y conocieran los procesos de actuación en caso de emergencia.

Se impartieron conferencias durante la Sexta Semana de Protección Civil, organizada por el STCM; en el CONALEP, participando en el Simposium "Segundo Foro. Presente y Futuro de la PC en el año 2000" y en el Congreso Panamericano de Desastres y Emergencias. Durante el mes de julio, se realizó el Programa del canal once Mujeres Oficios y Beneficios, donde participaron 27 mujeres profesionales de la Protección Civil UNAM.

Dentro de las actividades con diversas Instituciones, se trabajó en 20 reuniones con el Comité Interinstitucional del Programa de Riesgos Hidrometeorológicos de PC del DF; con el Comité del Programa de Manejadores de Perros, se efectuaron diez reuniones y una para promoción en los CCH; con la Delegación Coyoacán, se efectuaron tres reuniones para la coordinación de los eventos en el Estadio; se asistió al CENAPRED para conmemorar los diez años de su creación y a la reunión convocada por la Comisión de Juventud y Deporte de la H. Cámara de Diputados para analizar riesgos y eventualidades en los estadios.

Se asistió al curso de rappel ofrecido por la SEDENA, a la reunión de Comportamiento y Socorrismo Canídeos, así como al de Remoción de Escombros; por último, se asistió al curso de camarógrafo en TV UNAM.

El pasado mes de noviembre se inició la formación de recursos humanos en Protección Civil, en el que participan 14 alumnos de la Escuela Nacional de Trabajo Social, con una duración de cuatro meses.

Participación de Protección Civil UNAM

La Unidad de Intervención convoca a los grupos especializados de los diferentes sectores de la comunidad universitaria, expertos en diversas disciplinas, para dar respuesta inmediata ante una situación de emergencia y desastre. En este ámbito se realizó la primera reunión de la Unidad de Intervención y se asistió a la firma del Convenio de Colaboración UNAM-SEGOB.

Se diseñaron y operaron más de 50 dispositivos de Protección Civil y Seguridad para los diversos eventos de carácter académico, cultural y deportivo. Especial mención merece el grupo de Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate, en la localización de un profesor de la Facultad de Ciencias, extraviado tres días en el poblado de Xochipala, Gro., durante un viaje de prácticas; el profesor se encontró con vida.

Durante el mes de junio se auxilió a la población mexiquense de Valle de Chalco, debido al desbordamiento del canal de aguas negras "La Compañía"; los apoyos brindados tuvieron una duración de 25 días, para lo cual se instrumentó el Centro de Acopio UNAM distribuyendo 15,000 volantes y colocando diez mantas alusivas. Durante la emergencia, se repartieron 18 toneladas de despensas a los damnificados, además de distribuir 60,000 litros de agua potable.

Se participó en labores de restauración del cauce del canal, efectuando la limpieza y desinfección de casas afectadas, al igual que 266 acciones intensivas de saneamiento ambiental. Convocando y operando a las brigadas de Medicina, Psicología e Ingeniería, se

logró otorgar 350 consultas médicas diarias, 400 terapias posdesastre y evaluación de los riesgos a las viviendas.

H. Cuerpo de Bomberos UNAM

Durante el año se desarrollaron diversas actividades preventivas y operativas, generando 2,900 acciones preventivas, comprendidas en: 22 estudios de seguridad contra incendios, 205 entregas de extintores, 409 recargas, 64 préstamos de extintores para eventos especiales, 25 estudios técnicos, 256 labores de mantenimiento del equipo, 325 recorridos de monitoreo en zonas ecológicas, así como capacitación sobre combate y prevención de incendios.

En el terreno operativo, se respondió a más de 740 emergencias diversas, suscitadas dentro del campus CU. Adicionalmente, se atendieron 126 siniestros en las Delegaciones de Tlalpan, Coyoacán y Álvaro Obregón, como parte de la colaboración que se tiene con el Gobierno del Distrito Federal. Para un mejor desempeño de sus actividades, el personal del H. Cuerpo de Bomberos recibió capacitación permanente todo el año.

Capacitación en Protección Civil

Para impulsar la cultura de autoprotección, se impartieron cursos básicos a más de 7,000 miembros de la comunidad, sobre: Inducción a la Protección Civil, Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate, Rappel, Combate y Prevención de Incendios, Primeros Auxilios, Coordinadores de Evacuación, Marco Jurídico y Autos salvamento.

Especial atención, con duración de dos meses, recibieron las dependencias de diferentes estados de la República, como el Instituto de Matemáticas, en Cuernavaca y Campus Morelia, además del Centro de Estudio e Investigación, en Martínez de la Torre, Veracruz.

Prevención y Mitigación de Riesgos

Se terminaron 15 estudios técnicos de prevención y mitigación de riesgos para la disminución de la vulnerabilidad, como en la Estación de Servicio Copilco y el sistema de alarma y el circuito cerrado de la Torre de Rectoría.

Difusión y Publicaciones

Los contenidos temáticos de diez manuales que dan sustento a los módulos de los cursos se modificaron, a la vez que se editaron diez nuevos manuales sobre: Protección Civil en la UNAM, Inducción a la Protección Civil, Marco Jurídico, Coordinadores de Evacuación, Autos salvamento, Recomendaciones en Materia de Seguridad Eléctrica, Normas Generales para los Laboratorios, Guía para una Visita de Prevención de Riesgo, Glosario de Términos de Protección Civil y Entrenamiento de las Unidades Canófilas de Salvamento.

Arrancó el proyecto de nueva imagen de la Dependencia, que comprendió un nuevo logotipo utilizado en la identificación de módulos, áreas físicas, estacionamientos controlados y 18 unidades de la flotilla vehicular; especial mención recibió la rotulación del Transporte para Discapacitados, con la normatividad establecida para su identificación.

Se efectuó una campaña publicitaria en los medios masivos de comunicación -radio, televisión y prensa escrita- y se contó permanentemente con el apoyo de Gaceta UNAM para la publicación de ocho inserciones y siete entrevistas, con diversos tópicos sobre el tema.

Fueron distribuidos 15,000 ejemplares con medidas preventivas para la actuación en caso de desastre y 180,000 volantes con recomendaciones de Seguridad para Personas, Vehículos y Transporte; asimismo se inició la campaña de Prevención de Robo de Vehículos.

Una actividad significativa fue el mejorar cualitativa y cuantitativamente el acervo bibliográfico sobre Protección Civil, mismo que al inicio del año estaba integrado por una reducida cantidad de volúmenes y que, en la actualidad, se ha incrementado a 551 ejemplares entre libros, documentos, revistas y publicaciones, incluyendo cinco videos.

SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS

Para el buen desempeño de las funciones de la comunidad universitaria y del campus, el Programa de Servicios fue dirigido a fortalecer las nueve actividades básicas con que cuenta:

Archivo General

Responsable de la guarda y custodia de aproximadamente cuatro millones de expedientes de los alumnos de la UNAM y del servicio incorporado.

Durante el año recibió un volumen de 87,753 expedientes de alumnos de nuevo ingreso a la UNAM, de escuelas incorporadas y documentación administrativa, así como 34,676 documentos para ser anexados a los expedientes respectivos. Se efectuó el préstamo de 40,642 expedientes, se atendieron 72,892 trámites de devolución de documentos a los alumnos y se fotocopiaron 248,697 documentos, por los que se recaudaron más de 1.5 millones de pesos. Finalmente, se realizaron 10,880 consultas de números de cuenta de alumnos y se recibieron 15 cajas con documentos para su resguardo. Ofrece servicio de entrega de documentos a los alumnos de la UNAM y del sistema incorporado en un horario de 9:00 a 12:30 horas, de lunes a viernes.

Se continuó con el proyecto interinstitucional Sistematización del Archivo General, para lo cual se celebraron múltiples reuniones a lo largo del año.

Radiocomunicación

Este servicio tiene como misión enlazar los sistemas de frecuencias radioeléctricas para las dependencias que lo necesiten en toda la Universidad. Es también gestora ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes del tránsito de autorización de las frecuencias de la Red UNAM.

Se compró equipo de radiocomunicación a 67 dependencias; se hicieron 1,324 servicios de mantenimiento y reparación de equipos, supervisión de las instalaciones de comunicación, así como la programación y distribución de 787 frecuencias de la Red UNAM y la gestión de 21 trámites ante la SCT.

Unidad Jurídica

Dentro de sus funciones, esta área otorgó 334 asesorías jurídicas, brindó asesoría legal y asistencia personalizada en juicios administrativos y jurisdiccionales a miembros de la comunidad universitaria que fueron víctimas de algún ilícito y asesoró con estricto apego a la

ley las actas que emite esta Dependencia.

Durante el año que se informa, apoyó en el levantamiento de 256 averiguaciones previas y compareció en 72 ocasiones ante el órgano Investigador. Dentro de la Dependencia levantó diez actas administrativas y 48 constancias de hechos; asimismo, gestionó la recuperación de 21 vehículos robados dentro del campus universitario.

SAIUNAM

Mediante el sistema de información SAIUNAM se hizo el registro y análisis de las ocurrencias diarias de actos ilícitos dentro de Ciudad Universitaria, permitiendo elaborar el Mapa de Riesgo, que da a conocer la incidencia por zonas de acuerdo al tipo de ilícito, fortaleciendo las medidas para el abatimiento de las ocurrencias diarias. Para el efecto, se capturaron 4,700 reportes del año y se dio seguimiento jurídico.

Informática

Para lograr una mayor eficiencia en las actividades encomendadas a las áreas de la Dependencia y al personal, se proporcionaron 52 cursos para el manejo de la paquetería WORD, 516 asesorías y 26 cursos de capacitación.

Con respecto a la infraestructura de los sistemas de cómputo, se dio mantenimiento correctivo a 26 equipos y se vacunó a 183. Asimismo, se trató de subsanar el déficit en materia de cómputo, adquiriendo 23 equipos.

Intendencia

Tiene como función brindar servicios de limpieza y mantenimiento en las dependencias, así como en espacios comunes. Se realizaron 90,709 servicios de limpieza y mantenimiento en inmuebles. Se participó con diferentes dependencias en la distribución y colocación de más de 200 mil carteles alusivos a diversos eventos. Se brindó servicio de estibaje y carga por 200 toneladas y 924 servicios de traslado de mobiliario. Se hizo servicio de limpieza de túneles y vidrios por 14,094 m²; 17 servicios de aseo a profundidad en respuesta a solicitudes específicas y, finalmente, se apoyó con 576 inspecciones.

Correspondencia

Este servicio se realiza dentro y fuera del campus universitario. Se proporcionaron servicios de recepción, clasificación, registro y distribución de comunicación escrita, en las modalidades de correspondencia de intercambio, donde se manejó un volumen de 54,934 piezas, y material postal o correspondencia ordinaria, por un volumen superior a las 379 mil piezas durante el año.

Transportes

Los diversos sectores de la comunidad universitaria y la población flotante que acuden diariamente al campus cuentan con un servicio de transporte gratuito interno, único por sus características, que permite el traslado diario de aproximadamente 98,400 usuarios cada día, durante los 365 días del año, mediante la flotilla actual de 25 autobuses. Facilita a cerca de 20 millones de usuarios el que lleguen a su destino de manera segura, fácil y gratuita, a través de las rutas normales y ampliadas.

El servicio de mantenimiento y reparación del parque vehicular y transporte interno se efectuó en el taller mecánico automotriz propiedad de la Institución.

Estacionamientos Controlados

Se proporcionó este servicio a 2.6 millones de vehículos, a través de 51 estacionamientos cuyo costo fue de un pago mínimo para el seguro contra robo total. Este programa permitió reducir el robo de vehículos y autopartes en las instalaciones universitarias.

UNIDAD ADMINISTRATIVA

Su desarrollo es importante para la organización y funcionalidad de la Dependencia, en la administración de recursos humanos, materiales y financieros, así como en la modernización de procedimientos que permitan agilizar y mejorar las acciones y servicios que llevan a cabo las áreas que la conforman.

Se brindó atención y solución a la problemática laboral que se presentó, conjuntamente con la Coordinación de Relaciones Laborales y diversas Direcciones Generales (Personal, Asuntos Jurídicos, Finanzas, Presupuesto Universitario, Patrimonio y Proveduría, entre otras). Se atendió lo relacionado con Auditoría Interna, sus observaciones en el aspecto contable, presupuestal y regularización del activo fijo. Se asistió a 45 sesiones de trabajo con el STUNAM, la Coordinación de Asuntos Laborales y la Dirección General de Presupuesto Universitario.

Como parte del programa de modernización administrativa, se actualizaron al sistema computarizado los datos personales de los 1,949 trabajadores de esta Dirección y 2,776 expedientes del personal de la Dependencia.

Reuniones Especiales

Dentro de las reuniones donde hubo representación de la Dependencia y se participó activamente, destacan:

- Cuatro reuniones del H. Consejo Universitario
- Dos de la Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario
- Una con el Comité para la Conservación y Mantenimiento del Patrimonio Inmobiliario Universitario
- Tres del Comité de Higiene y Seguridad
- Dos con el Comité de Administración de la Estación de Servicio Copilco
- Dieciocho Mesas de Diálogo entre CGH y Autoridades
- Veinticinco reuniones con el Secretario General del STUNAM y Delegados
- Dos reuniones del Colegio de Administración

- Seis para el Proyecto de Descentralización de la Vigilancia
- Veintisiete con Autoridades Federales y del Gobierno del D.F.
- Cinco para la entrega de Inmuebles dentro del Programa UNAM-BID