

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS GENERALES

Lic. Ignacio Medina Bellmunt
Director General
(marzo de 2000)

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios Generales inició el ejercicio con la finalidad de desarrollar los programas prioritarios y sustantivos, para continuar con el *Plan de Desarrollo Institucional 2003-2007*, que contiene los lineamientos emitidos por la rectoría y coadyuvar con un ambiente idóneo para la realización de las funciones.

Como programas prioritarios, se establecieron seis estrategias de seguridad: transporte y vialidad; protección civil; capacitación a la comunidad; fortalecimiento de la vigilancia; descentralización, participación en la Comisión Especial de Seguridad. A continuación se describen, los logros alcanzados durante el año en las estrategias y metas institucionales, bajo los indicadores de ampliación de la cobertura de los servicios; mejora continua de la calidad; y, la descentralización.

ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD

Transporte y Vialidad

El transporte interno gratuito, incrementó el servicio oportuno, seguro y con reducción en los tiempos de espera, de 100,000 a 140,000 traslados diarios, contando con 38 unidades y una especial para las personas con capacidades diferentes. Se crearon diez plazas de operadores, incrementándose a 76 la plantilla, así cubriendo los cuatro turnos de servicio. Se creó la ruta 6, haciendo un recorrido de 10.2 km. con una duración de 20 minutos con horario de 6:00 a 22:30 hrs., que parte del Estadio Olímpico y abarca 14 paradas, las cuales cubren dependencias del *campus* que no contaban con transporte interno; se continuó con la promoción y venta de espacios publicitarios en el transporte,

obteniendo un ingreso que se destina exclusivamente al programa de mantenimiento de los vehículos (véase gráfica 1).

La vialidad en el *campus* C.U., se apoya por una brigada vial, formada por trabajadores y estudiantes voluntarios que ayudan a agilizar la circulación vehicular, con una campaña permanente de educación vial que orientan a conductores, y de igual manera se invita a que procuren hacer uso de los estacionamientos controlados o espacios que no estén restringidos, ya que en las horas de mayor afluencia, se estacionan en lugares prohibidos o que interfieren con la vialidad. Las solicitudes de la comunidad sobre colocación de topes, creación de retornos, señalización o sugerencias y recomendaciones que hacen a través de la Comisión Especial de Seguridad; se atendieron a través de elaborar, 24 dictámenes técnicos correspondientes.

Para disminuir la mortalidad e incidencia de accidentes en la Av. Insurgentes (colindante con el campus), se desarrolló la segunda etapa de colocación de reductores de velocidad en ambos sentidos, que ha impactado positivamente en la reducción de la estadística anual.

Protección Civil

Reforzar la coordinación institucional interna y externa fue prioritario este año, con la participación académica, normativa, técnica y operativa de los distintos niveles del Sistema Nacional y de la UNAM:

- Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario (25).
- Comité Asesor de Salud, Protección Civil y Manejo Ambiental (19).
- Comité de Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate. (10).
- Comité Técnico de la Reserva Ecológica (15).
- Programa de Fortalecimiento a la Descentralización en la UNAM (14).
- Comité para el Establecimiento de Normas de Consultores y Capacitadores en Protección Civil (20).
- Dirección General de Servicios Médicos para la erradicación de Perros Callejeros en C. U. (8).
- Sistema Nacional de Protección Civil para la organización del Simposio Internacional (32).
- Comité del Sistema Nacional de Protección Civil para difundir la normatividad y medidas preventivas en caso de sismos (4).
- Consejo de Protección Civil de la Delegación Coyoacán (3).
- Comités de Protección Civil en las delegaciones Coyoacán, Tlalpan y Álvaro Obregón (14).
- Programa de Estiaje en la UNAM (8).
- Programa Nacional de Estiaje (CORENA, SEMARNAP, SEMARNAT, Delegación Coyoacán, Protección Civil del D.F. y UNAM) (6).
- Comité de Riesgos Hidrometeorológicos de la Dirección General de Protección Civil del Gobierno del Distrito Federal (10).
- Comisión de Alimentos (19).
- La coordinación y en respuesta a la invitación del Sistema Sismológico Nacional, se desarrolló un macro simulacro el 19 de septiembre a las 12:00 hrs., para conmemorar los XX años del sismo del 1985, con la participación de 85 entidades y movilizándolo a más de 50,000 universitarios.

En estas actividades conmemorativas, se destaca la organización del *Primer Simposio Internacional de Protección Civil* en la UNAM; se contó con investigadores de la universidad y de diferentes universidades e instituciones nacionales; y, expertos expositores en la materia, vinieron de: España, Colombia, Estados Unidos, Francia, Chile y Argentina. Con una asistencia de 2,500 participantes, durante tres días en el Teatro Juan Ruiz de Alarcón y en la Unidad de Seminarios; impartiendo 36 conferencias, 1 conferencia magistral, 26 talleres, tres mesas redondas, una exhibición de bomberos, presentación del libro “los 20 años de los Sismos en México” editado por el PUEC y un simulacro. Mención especial merece, las Primeras Jornadas Internacionales Operativas de Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate, con 18 instituciones nacionales e internacionales, donde se le otorgó a la UNAM la Certificación Internacional. Dentro de las actividades del Simposio, se cumplió con el proyecto específico de renovar paulatinamente el equipo de Bomberos, entregando las autoridades al H. Cuerpo de Bomberos, dos camiones; una motobomba y un autotanque, con un costo cercano a \$2'000,000.00.

Centro de Acopio

Se estableció un Centro de Acopio durante el mes de octubre, con motivo de los Huracanes STAN y WILMA, para ayudar a los damnificados de los estados de Chiapas, Veracruz, Oaxaca, Guerrero, Quintana Roo y Yucatán, reuniendo 272.6 toneladas de despensa, ropa, agua y medicinas. Con el fin de ejercer la recolección y distribución del acopio, con absoluta transparencia, desde el ingreso al Centro hasta la entrega a los diferentes Estados, se solicitó la presencia permanente de las áreas fiscalizadoras de la universidad, asegurando su buen destino a través de la Red del Sistema Nacional de Protección Civil y los Gobiernos Estatales, certificando las actas de entrega recepción.

Capacitación a la Comunidad

Para difundir la cultura de protección, se capacitó a 10,066 personas de la comunidad, a través de 220 cursos. Las entidades que ya cuentan con su Programa Interno, se les asesoró y apoyó con 33 simulacros de evacuación del *campus* C.U., y a los *campi* de Ensenada, Morelos, Juriquilla y Morelia.

Campañas de Protección Civil

Se realizaron diez campañas, y se diseñaron a través de 400 mil carteles, volantes y folletos, con la intención de lograr un impacto positivo en la disminución de ilícitos e incidentes, fortalecer la cultura de protección individual y colectiva e informar a la comunidad sobre las estrategias y recomendaciones; los temas difundidos son variados: artículos del Estatuto General de la UNAM, medidas básicas en caso de siniestro o conductas y principios de seguridad que deben adquirir para una mejor convivencia.

La “Guía Universitaria” para la protección es un material muy solicitado por la comunidad, que se distribuyó en cuatro ocasiones, con un total de 165,225 ejemplares. La campaña referente al “Artículo 95” del Estatuto General, que prohíbe la ingesta de bebidas embriagantes en la universidad, se apoyó con 1,949 carteles y 2,186 volantes y permitió sensibilizar a los estudiantes de la gravedad de este incidente en el *campus*.

En la prevención del ilícito que más afecta a la comunidad, el robo de autos, se diseñaron 1,742 carteles y 19,636 volantes y las recomendaciones de “Que hacer en caso de emergencia”, apoyados

en 16,286 folletos; 6,844 carteles sobre “Sismos, Incendios y Números telefónicos de emergencia”. Para informar sobre el nuevo paradero poniente y la nueva ruta 6 del Transporte Interno, se utilizaron 1,000 carteles y 40,000 volantes y se hizo una nueva campaña a través de visitas domiciliarias y entrega de 2,000 volantes, con los vecinos del perímetro de la Reserva Ecológica Poniente para no arrojar basura y prevenir siniestros. Como promoción para la seguridad en el Estadio Olímpico Universitario, se distribuyeron 120,000 volantes durante los 24 eventos futbolísticos y por último, se participó con dos exposiciones sobre Protección Civil en la Delegación Coyoacán.

Grupos voluntarios de respuesta inmediata

Protección Civil tiene a su cargo el grupo de voluntarios universitarios de respuesta inmediata, formado por un padrón de 543 estudiantes, que reciben capacitación y sensibilización para participar activamente, desarrollando su capacidad de servicio y liderazgo hacia su escuela y la comunidad. Algunos de estos jóvenes han logrado realizar sus tesis de titulación sobre temas de protección civil, las cuales han sido apoyadas con tutoría y material didáctico por esta Dirección. Su paso como voluntarios, les permite participar en los eventos académicos, culturales, deportivos o recreativos y en la brigada vial.

Programa Interno de Protección Civil y Seguridad

Es una herramienta necesaria para la salvaguarda de la comunidad, sus bienes, el patrimonio universitario y el entorno. Este documento técnico-científico está integrado por seis diferentes proyectos y estudios que conforman la protección civil y la seguridad: el diagnóstico de riesgos del inmueble, estudio de prevención y combate de siniestros, el proyecto técnico de seguridad, estudio de señalización y rutas de evacuación, estrategias de vigilancia, capacitación y simulacros. En este año, se elaboraron 29 programas internos, destacando, los Institutos de Morelos, Baja California, incluido el Observatorio Astronómico Nacional de San Pedro Mártir, y el Club Universidad Nacional, A.C.

Fortalecimiento de la Vigilancia

Se desarrollaron las estrategias principales para reforzar la vigilancia: *a)* Fortalecer la supervisión a las acciones de vigilancia, estableciendo nuevos registros de control para la asistencia, presencia y distribución del vigilante, y la creación de tres plazas de supervisor, cuya función principal es aplicar nuevas estrategias operativas con una estrecha relación y supervisión hacia el personal. Para apoyar a las dependencias periféricas y foráneas se enviaron 35 vehículos de vigilancia, 35 equipos de radiocomunicación y la readscripción funcional de 186 vigilantes. *b)* Reforzar la coordinación institucional interna y externa de manera satisfactoria con autoridades universitarias, federales y locales de seguridad, así como de procuración de justicia y de gobierno, adecuando la coordinación conforme a los cambios de la administración pública. *c)* Ampliar el uso de la tecnología para coadyuvar en la actuación del vigilante, por lo que se adquirieron dos cámaras más para el Circuito Cerrado de TV, que operan con tecnología de punta y energía solar, para mayor rendimiento y mejores resultados en la vigilancia remota. *d)* Afianzar el seguimiento del proceso jurídico-administrativo de los asegurados, se mejoró la obtención documental de asegurados y la información a las autoridades universitarias sobre casos en su comunidad. Por otro lado, se impulsó la difusión del teléfono 01-800 con la Unidad de Atención para el Seguimiento de Denuncias y mayor coordinación con las autoridades jurídicas universitarias.

Descentralización

Otra de las estrategias prioritarias fue desarrollar los procesos de Descentralización de la Protección Civil y la Seguridad en los *campus* Morelia, Juriquilla y Morelos. Se trabajó conjuntamente con la Secretaría Administrativa, acorde al Programa Institucional de Descentralización; por lo que se elaboraron y entregaron los Programas Internos respectivos y los reglamentos, decretos y normas, cursos de capacitación, asesorías y supervisión de las actividades de vigilancia y simulacros, que requieren para operar la seguridad. Se revisaron las necesidades de infraestructura y materiales para operar su seguridad, otorgando a cada *Campi*: chaquetones contra incendio, megáfonos, lámparas de mano, silbatos, campañas de difusión, manuales de procedimientos, vehículos de vigilancia, equipos de radio comunicación y la readscripción funcional del personal de vigilancia.

Participación en la Comisión Especial de Seguridad

Se participó en las 20 sesiones plenarias y 17 reuniones de trabajo de las Subcomisiones de Vialidad y de Difusión, así como en 14 visitas realizadas a las Comisiones Locales de Seguridad (CLS) del Bachillerato por consejeros de la Comisión Especial de Seguridad, resultado de ello se publicó en Gaceta UNAM las “Recomendaciones para fortalecer la seguridad en el Bachillerato”. Conjuntamente con los integrantes de la Comisión se trabajó permanentemente en las siguientes líneas de acción: vinculación con las CLS; control del comercio no autorizado; difusión de medidas para la Seguridad, donde hay que destacar la campaña para difundir en la comunidad las funciones de las Comisiones Locales de Seguridad y su relación con la Comisión Especial de Seguridad; transporte y vialidad; atención a las propuestas de los consejeros universitarios y solicitudes de la comunidad; y, acciones para contribuir al fortalecimiento de la seguridad en el bachillerato universitario.

METAS INSTITUCIONALES

Dirección de Operaciones

➤ *Planeación y Operación Logística*

La Central de Atención de Emergencias recibió 85,981 llamadas para diversos servicios; con un incremento del 12% respecto al año anterior. Atendieron 3,745 enlaces radiales, aumentando la atención en un 7 %; y, 1550 llamadas que se canalizaron a instituciones externas. La red amarilla siguió operando en un 97% y los 240 postes de emergencia del *campus* C.U. alcanzaron un 94%. También se realizaron 300 dispositivos de seguridad. La Dirección General ha diseñado para partidos de fútbol soccer y americano, un dispositivo de Seguridad, que ningún Estadio del país cuenta con él, donde a través de una planeación detallada y considerando factores de riesgo y el número de asistentes se diseña la estrategia a seguir en cada partido, para ello, participan diversas Direcciones Generales de la UNAM e Instituciones Externas de Seguridad y el Club Universidad. Con este Dispositivo y el Programa Interno actualizado y registrado ante la Delegación Coyoacán, el Estadio se convierte en lugar seguro para los aficionados. El operativo Barredora, para el retiro de personas que ingieren bebidas embriagantes en el *Campus* continúa con muy buen resultado; así como, los programas de control de acceso a vehículos pesados y de reparto de mercancías, restringido al horario de 10:30 a 12:00 horas y; el cierre completo de Ciudad Universitaria, a partir de las 23:00 horas y hasta las 06:00 horas.

➤ *Sistema de Análisis de Incidentes e Ilícitos*

El Sistema de Análisis de Incidentes e Ilícitos (SAIIUNAM), es la herramienta de la planeación en Seguridad, que permite el registro diario de ilícitos e incidentes para analizar la información y hacer el ejercicio de priorización y los mapas de riesgo; con la información se diseñan las estrategias para la optimización de los recursos humanos y materiales, para la prevención y combate de ilícitos e incidentes, de tal manera que se realiza el diagnóstico situacional con la exactitud necesaria para la toma de decisiones estratégicas y evaluación de los proyectos y programas (véase gráfica 2).

Dirección de Protección Civil

➤ *H. Cuerpo de Bomberos UNAM*

El Departamento de Prevención y Combate de Siniestros desarrolló actividades de prevención, capacitación, mantenimiento de equipo y respuesta inmediata a emergencias, con 2,381 acciones preventivas, 775 acciones de emergencia y participación permanente en el programa de Estiaje de la Reserva Ecológica. Impartieron en dependencias 27 pláticas sobre “Prevención, Control y Ataque al Fuego” y 29 sobre “Higiene y Seguridad”; hicieron 56 análisis de necesidades de equipo contra incendio. Atendieron 107 emergencias en las delegaciones de Tlalpan, Coyoacán y Álvaro Obregón, como parte del convenio con el Gobierno del D. F. y 35 servicios de apoyo en eventos universitarios. Mención especial merece la capacitación que han recibido, como el curso de “entrenamiento y trauma avanzado”, impartido en la Facultad de Química y el taller de “Comportamiento de Incendios Estructurales y la Respuesta Psicológica a la Emergencia”.

➤ *Coordinación de Servicios a la Comunidad*

Atiende los programas sustantivos que se brindan a la comunidad, a través del archivo general, radio comunicación, intendencia, correspondencia, transporte y control vehicular (véase cuadro 1).

REUNIONES ESPECIALES

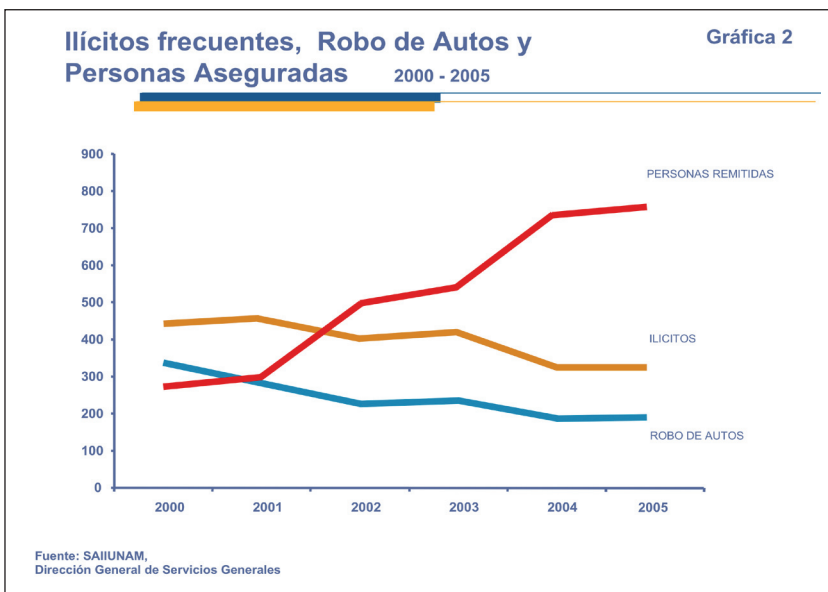
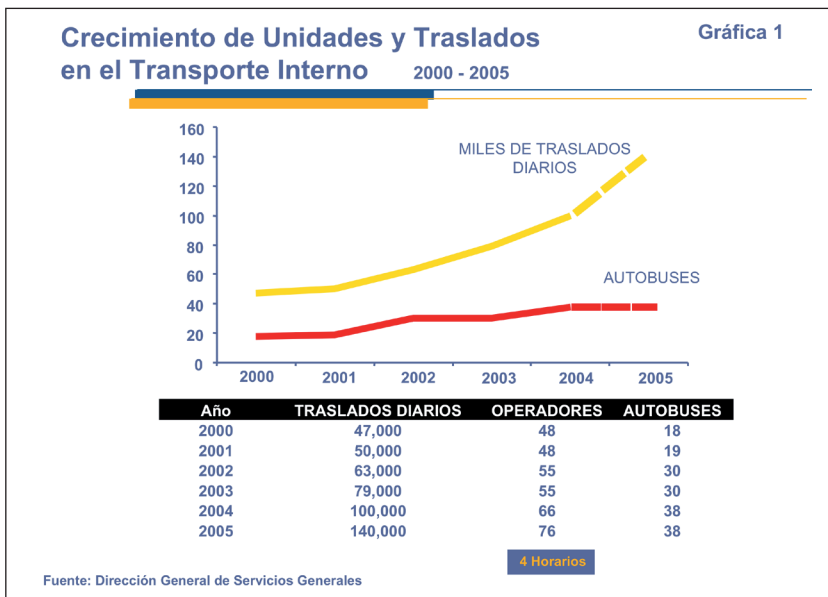
La Dirección General participó en más de 100 eventos de Rectoría y más de 200 reuniones, destacando las siguientes: Secretaría de Servicios a la Comunidad (31); Secretaría Administrativa (22); Abogado General (tres); Coordinación de Difusión Cultural (dos); Directores Generales (29); Facultades (18); Consejo Universitario (tres); STUNAM (tres); Colegio de Administración (tres); Gobierno del D.F. y Secretaría del Gobierno del DF (ocho); Delegación Coyoacán para la “Planeación Estratégica sobre Seguridad y Protección Civil” (cinco); Consejo Nacional de Protección Civil (dos); Secretaría de Seguridad Pública y SETRAVI (seis); Comité de Administración de la Estación de Servicio Copilco (cinco); Comisión Local de Seguridad de la DGSG (cinco); Comisión de Protección Civil del D.F. (dos); Comité Asesor de Salud, Protección Civil y Manejo Ambiental (tres); Club Universidad Nacional A.C. (19); Auditoría Interna (dos); Premio Nacional de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación (tres).

UNIDAD ADMINISTRATIVA

La administración de recursos financieros, materiales y humanos de la Dirección General, se realizan en cumplimiento con el Programa de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria. Se participó como responsable del Programa del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2000, y en el segundo semestre del año se iniciaron los procedimientos para la aplicación de la norma.

Se continuó con los siguientes cuatro programas de: Mejoramiento del abasto y suministro interno; Permanente para la estación copilco, de Abastecimiento de uniformes para personal de Base, y; Programa de Rehabilitación y Mantenimiento para instalaciones de la dependencia.

* * *



CUADRO 1	
Concepto	2005
Archivo General	
Expedientes de alumnos de primer ingreso	9,657
Integración de documentos enviados	66,797
Préstamo de expedientes	39,128
Devolución de documentos	33,205
Fotocopiado de documentos	155,486
Consulta de números de cuenta	5,535
Radiocomunicación	
Asesorías técnicas normativas	105
Mantenimiento y reparación de equipo	2,258
Supervisión a instalaciones de radiocomunicación	95
Programación y distribución de frecuencias	65
Intendencia General	
Limpieza y mantenimiento en inmuebles	4,322
Distribución y colocación de carteles	15,000
Limpieza de vidrio (m ²)	40,210
Correspondencia	
Piezas postales registradas	5,077
Correspondencia ordinaria	286,638
Correspondencia a Junta de Gobierno	2,447
Correspondencia a Consejeros	6,093

RESUMEN ESTADÍSTICO

Concepto	2003	2004	2005
Parque vehicular	130	192	207
Autobuses	30	38	38
Autobuses para capacidades diferentes en silla de ruedas	1	1	1
Vehículos de vigilancia	79	131	109
Vehículos de vigilancia enviados a dependencias externas	-	-	35
Vehículos de protección civil	21	23	24
Personas beneficiadas por los servicios de transporte	31,000,000	32,500,000	33,600,000
Servicios de estacionamientos controlados	3,393,744	3,280,553	3,282,104
Acciones de atención telefónica de emergencias	75,730	76,744	85,981
Acciones preventivas y de emergencia por el Cuerpo de Bomberos de la UNAM	3,377	2,231	3,156
Servicios de vigilancia reactiva de atención inmediata	1,398	1,408	1,050
Actividades de protección civil y seguridad (personas capacitadas)	9,397	7,312	10,066
Equipos de radiocomunicación enviados a dependencias externas	-	-	35