
DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS GENERALES

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

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios Generales ha venido desarrollando sus programas sustantivos, de apoyo y prioritarios, con la finalidad de que la protección civil y la seguridad de la comunidad universitaria, sus bienes, el patrimonio universitario y su entorno coadyuven a la creación y al mantenimiento de un ambiente idóneo para el desarrollo de las funciones básicas de la Institución. Para ello, la dependencia implantó dos vertientes: Una encaminada a las actividades necesarias para transformar y modernizar su estructura y operación; la otra, para ampliar y mejorar los servicios que brinda atendiendo a las necesidades de la comunidad universitaria.

Se describen las actividades desarrolladas durante el año, en las áreas sustantivas de *Protección Civil, Operaciones y Servicios*, así como en las de apoyo en *Administración, Planeación e Informática y Administración del Estadio Olímpico Universitario*.

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Su objetivo es mejorar y fortalecer la seguridad de la comunidad universitaria, de manera preventiva, combatiendo a la delincuencia. Se continuó con los seis principales apartados para el fortalecimiento de la vigilancia:

1. **Operativos:** *Rondines cortos* en las nueve zonas del *Campus Universitario* para reforzar la vigilancia y tener presencia en sitios de mayor incidencia delictiva (36 960 rondines). *Rondines Perimetrales* en coordinación con las patrullas de la Secretaría de Seguridad Pública. *Control Permanente del Campus* de las 23:00 a las 6:00 horas. *Control de Taxis* impidiendo el acceso a los taxis irregulares o que no lleven pasaje. *Control de Acceso a Vehículos Pesados y de Reparto de Mercancías* para evitar problemas de vialidad. *Vigilancia en interiores y exteriores de las dependencias y entidades*



universitarias para verificar la ausencia de problemas (111 974 visitas). *Operativo Barredora* para el retiro de personas que son sorprendidas ingiriendo bebidas alcohólicas.

2. **Acciones de Vigilancia Preventiva:** Se brindó apoyo a las entidades y dependencias universitarias que lo solicitaron, durante exposiciones de carácter permanente e itinerante, en eventos presididos por el Rector, en eventos permanentes de recintos culturales, tomas de posesión, informes, conferencias, inauguraciones, visitas, procesos de selección e inscripción a bachillerato y licenciatura, incidentes viales, incendios, encuentros de fútbol soccer y americano, carreras atléticas, eventos al aire libre, entrega de reconocimientos, ceremonias, ferias, sesiones del Consejo Universitario, el Festival Universitario del Día de Muertos y la seguridad de todos los campos deportivos de la Universidad.
3. **Atención telefónica de emergencias y enlaces de comunicación de atención inmediata:** Se realizaron 3 900 enlaces radiales superiores en un 7% en comparación al año anterior, con distintas áreas proveedoras de atención y servicio, así como la canalización de 1 650 llamadas a la PGJDF, SSP, PGR, autoridades delegacionales y Protección Civil del D. F., entre otras; atención a 3 858 llamadas recibidas a través de los Postes de Emergencia y Teléfonos Amarillos, brindando información a la comunidad universitaria y auxilio ante una emergencia, en un lapso no mayor a los dos minutos, así como el soporte técnico y mantenimiento a la red de comunicación mencionada.
4. **Estacionamientos controlados:** Se brindó servicio a más de 4 millones de automóviles que ingresaron a los estacionamientos controlados y no controlados ubicados en el *Campus*, y en el Estadio Olímpico Universitario, durante la realización de encuentros deportivos y eventos especiales.
5. **Actividades Jurídicas:** Se iniciaron 205 averiguaciones previas y se aseguró a 431 personas por conductas ilícitas o faltas administrativas, presentándolas ante el Juez Cívico o autoridades correspondientes. Se asesoró jurídica y legalmente, y se brindó apoyo personalizado a miembros de la comunidad en procesos administrativos o que fueron víctimas de algún ilícito.
6. **Capacitación:** Dando continuidad al Programa de Mejoramiento del Perfil del Personal de Vigilancia, en coordinación con la Subdirección de Capacitación y Adiestramiento de la Dirección de Relaciones Laborales, se dieron diversos cursos a 96 Jefes de Servicio de los cinco turnos de vigilancia, tales como: Formación de Equipos de Alto Desempeño y Manejo de Conflictos, Funciones de la Supervisión en la Vigilancia y Coordinación de la Supervisión de Red.

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL

Su misión es difundir medidas preventivas, desarrollar la cultura de la auto-protección y el auto-cuidado en la comunidad universitaria, operar la respuesta inmediata a emergencias y realizar los *Programas Internos de Protección Civil y Seguridad* (PIPCCYS) para cada entidad y dependencia con el propósito de salvaguardar la integridad de la comunidad, sus bienes, el patrimonio universitario y el entorno.

Con fundamento en los lineamientos institucionales, se continuó con los cuatro Programas Principales de: Reforzamiento de la Coordinación Institucional Interna y Externa; Ampliación de Grupos Voluntarios de Respuesta Inmediata; Renovación paulatina del equipo básico del Cuerpo de Bomberos y Elaboración de los PIPCCYS.

Para fortalecer la Coordinación Institucional se participó en diversas reuniones con la Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario y la Subcomisión de Difusión de los Consejos Académicos de

Área, con los Secretarios Administrativos del Subsistema de Humanidades y para la atención a emergencias generadas por fenómenos hidrometeorológicos. Se continuó la coordinación con las diversas dependencias y entidades universitarias y órganos del Sistema Nacional de Protección Civil.

Para dar difusión a los desarrollos en el campo de la Protección Civil, se llevó a cabo por segundo año consecutivo, el *Segundo Simposio Internacional de Protección Civil*, organizado por la UNAM y la Secretaría de Gobernación (SEGOB), con la participación de 32 reconocidos expositores, nacionales como internacionales, quienes informaron los últimos adelantos en materia de prevención y mitigación de riesgos, con una asistencia de más de 1 000 personas. Previo al simposio, se realizaron los "Talleres de Protección Civil", donde se impartieron 42 conferencias, resultando un gran atractivo para los más de 1 100 asistentes, que participaron en acciones prácticas y se alimentaron con reseñas de experiencias en diferentes campos de la Protección Civil. Ambos eventos, permitieron que la gente adquiriera conocimientos prácticos para enfrentar adversidades, prevenir riesgos o minimizarlos en aras de un conocimiento actual y útil.

También, se continuó con el *Grupo de Voluntarios Universitarios*, integrado por un padrón de más de 500 elementos, que al ser capacitados participan activamente en los quehaceres de protección civil, en los eventos masivos para la salvaguarda de la comunidad. Dicho grupo participó en 25 eventos en el EOU de fútbol soccer y americano; 46 dispositivos para diversos eventos culturales, académicos, del Consejo Universitario y en las actividades de la Coordinación de Difusión Cultural, en especial los conciertos de "Viernes al Aire Libre" en el Centro Cultural Universitario; a través de 370 operativos en los puntos de conflicto vial, con el *Programa de la Brigada Vial*, para orientar a la comunidad en el tránsito peatonal, agilizar la vialidad y difundir la cultura vial universitaria dentro del *Campus* de C.U.

El *Departamento de Prevención y Combate de Siniestros* desarrolló actividades de prevención, capacitación, mantenimiento de equipo y respuesta inmediata a emergencias, generando 1 758 acciones preventivas, 500 acciones de emergencia, como derrames y fugas de fluidos, accidentes automovilísticos, incendios, rescates de personas y animales, suministro de agua, chaponeo con carácter preventivo en la Reserva Ecológica y 29 pláticas sobre "Prevención, Control y Ataque al Fuego". Se atendieron 384 solicitudes de apoyo a emergencias en las Delegaciones de Tlalpan, Coyoacán y Álvaro Obregón, como parte de la colaboración que se tiene con el Gobierno del D. F. Como actividades extraordinarias, se brindaron, entre otras, servicios de prevención en los Juegos Panamericanos Juveniles de Polo Acuático, en el Estadio Azteca y en la explanada de la Delegación de Coyoacán. Para un mejor desempeño de sus actividades, el personal del H. Cuerpo de Bomberos recibió capacitación y adiestramiento físico, de manera constante, y se realizaron los mantenimientos preventivo y correctivo a los vehículos, aditamentos, uniformes y a las propias instalaciones. Asimismo, se brindó capacitación al personal sobre el manejo de los equipos de cómputo en las áreas de procesamiento de textos, hojas de cálculo, preparación de presentaciones, manejo de la Internet y del correo electrónico, dentro del ambiente Windows de Microsoft.

Cabe destacar el nuevo Sistema de Cisternas, siete en total, con una capacidad total de 130 000 litros de agua, y una línea de válvulas de acoplamiento de agua de 800 metros de largo, con siete válvulas distribuidas estratégicamente, que la Dirección de Protección Civil y el H. Cuerpo de Bomberos instaló con el objeto de atender con mayor prontitud los siniestros que pudieran suscitarse en la Reserva Ecológica del Pedregal de San Angel de la UNAM.

Para coadyuvar en la inducción de la cultura de la auto-protección y el auto-cuidado en la comunidad universitaria, se reforzaron las acciones sobre *Capacitación* a más de 11 565 miembros de la comunidad

a través de 248 cursos, los cuales abarcaron los temas de Inducción a la Protección Civil, Medidas de Seguridad contra Robo, Manejo de Sustancias Químico Peligrosas, Prevención y Combate de Incendios, Primeros Auxilios, Primeros Auxilios Psicológicos y Coordinadores de Evacuación.

Se continuó con la difusión de las campañas sobre: “Guía Universitaria de la Protección”, “Robo de Vehículos”, “Artículo 95 del Estatuto General”, “Qué hacer en caso de Sismo e Incendio”, “Qué hacer en caso de derrame de Líquidos Inflamables, Corto Circuito y Fuga de Gas”, etc.

Se resalta la campaña de “Atención a Mascotas”, que inició en el segundo semestre del año, para promover una cultura de conciencia cívica en la comunidad que acude con su mascota al *Campus* Universitario con la intención de mantener limpias las áreas por las que transitan. Para ello, se distribuyeron volantes, bolsas de plástico y se instalaron letreros bi-direccionales en las áreas de mayor afluencia, así como letreros de restricción de acceso con mascotas en áreas de la Reserva Ecológica.

Se realizaron 57 *Programas Internos de Protección Civil y Seguridad* (PIPCYS), en las diferentes entidades y dependencias del *Campus* Universitario y foráneas (Colegio de Ciencias y Humanidades en su sede central y en los planteles de Oriente y Naucalpan, la UDUAL, TV UNAM, Casa del Lago Juan José Arreola, Torre de Ingeniería y las Salas José Revueltas y Julio Bracho). Las Comisiones Locales de Seguridad y sus Brigadas de Protección Civil, dentro del marco de actividades conmemorativas del “XXI Aniversario de los Sismos de 1985”, realizaron un *Simulacro de Evacuación*, que se llevó a cabo el 19 de septiembre. En el macro-simulacro participaron con 75 entidades y dependencias, lográndose el desalojo conjunto de 68 000 personas.

Adicionalmente, y como parte de la documentación que se elabora para el desarrollo de la cultura en Protección Civil, se realizaron 57 Proyectos Técnicos de Seguridad, 42 asesorías para la elaboración de los PIPCYs y trece dictámenes sobre problemas de reubicación de expendios de alimentos, tope reductor de velocidad, existencia de cajones de estacionamiento y rampas de acceso para personas con capacidades diferentes, evaluación de riesgos, señales de Ruta de Evacuación y pintado de 21 puntos de reunión para casos de desastre, destacando los del Palacio de la Autonomía y Centros de Investigación del Estado de Morelos.

Se participó en diversos eventos, asistiendo al “Congreso Internacional de Seguridad Ciudadana” en Juriquilla, Qro., al “Simposio sobre Protección Civil” en la Universidad Autónoma Metropolitana, a la Reunión Regional de Protección Civil Océano Atlántico y Golfo de México, Temporada de Lluvias y Huracanes 2006 en el Estado de Veracruz.

Dentro del Programa de Transparencia y Acceso a la Información, se recabó la información solicitada por la Unidad de Enlace de la UNAM, remitiendo la respuesta específica de manera oportuna y concisa. Asimismo, en el Programa Institucional de Gestión de la Calidad ISO-9001, a partir del último cuatrimestre del año, se participó activamente en la capacitación y elaboración del documento final.

COORDINACIÓN DE SERVICIOS

Se continuó con el desarrollo de los cuatro programas prioritarios (Renovación, Mantenimiento e Incremento del Parque Vehicular; Modernización de la Infraestructura y Señalización; Capacitación para Operadores y; Promoción de los espacios para publicidad del Transporte Interno Gratuito) y las acciones permanentes de las cinco áreas que conforman la Coordinación. *Archivo General* continuó con el registro, integración, préstamo y fotocopiado de decenas de miles de documentos contenidos en los expedientes bajo resguardo, se integraron 10 000 copias de certificados e historiales académicos de alumnos del Sistema

Incorporado y, a través de Internet, se recibieron correos electrónicos, solicitando documentación que se encuentra en resguardo del Archivo General. Esta acción evita largas filas, ahorra tiempo y esfuerzo a la gente en busca de documentación, ya que sólo acuden al Archivo en el día y horario que se les indica para retirar la documentación previamente solicitada. Aunado a lo anterior, se aplicaron 114 exámenes de aptitud para archivistas, se capacitó al personal sobre Prevención y Combate de Conatos de Incendio; se resguardaron cajas de documentación administrativa y se trasladaron y ordenaron 16 259 expedientes del Instituto de Investigación sobre la Universidad y la Educación al Archivo Histórico. **Intendencia General**, realizó cerca de 12 015 acciones de limpieza, aseo de sanitarios, pulido de pisos y supervisión de limpieza en el *Campus* Universitario y los servicios de vigilancia de la Torre II de Humanidades y Oficinas Administrativas. Adicionalmente, se realizaron labores de limpieza de vidrios, limpieza a fondo en recintos universitarios, pega de carteles, entre otros. **Radiocomunicación**, se encarga de enlazar y mantener en óptimas condiciones los sistemas de frecuencias radioeléctricas de la Red UNAM. En el año efectuaron 1 652 acciones de mantenimiento regular preventivo y correctivo a equipos de radiocomunicación, herramienta básica de trabajo para el personal de vigilancia. Se realizaron también 856 supervisiones a la Central de Atención de Emergencias, 108 asesorías técnicas a dependencias universitarias y estudios de campo a diferentes instalaciones externas de la UNAM. Todas las labores de mantenimiento están bajo calendario conforme a la normatividad de la SCT. Adicionalmente se tramitaron ante la SCT las solicitudes de nuevas frecuencias a la UNAM para diferentes campos. **Correspondencia**, este servicio se brindó dentro y fuera del *Campus* Universitario, distribuyendo material a los miembros del Consejo Universitario y de la Junta de Gobierno de la UNAM (7 727 piezas), aunado a las entregas correspondientes a intercambio (84 828 piezas), correspondencia registrada (4 555 piezas), 17 100 circulares, y 215 536 piezas de correspondencia ordinaria para un total de 336 649 entregas. **Transportes** en este año se reforzó su función sustantiva con el traslado de más de 33 750 000 usuarios en las seis rutas del Transporte Interno Gratuito y 10 420 personas con capacidades distintas, el cual se realizó con las 38 unidades con las que se cuenta actualmente. También es responsable de brindar el servicio de traslado de personas a solicitud de las entidades y dependencias universitarias, de brindar mantenimiento, señalización y sustitución de planos o mapas y letreros de ubicación en los paraderos, entregar renovaciones y pólizas nuevas de seguro del parque vehicular de la UNAM; realizar las acciones pertinentes frente al robo o recuperación de vehículos, pagos de tenencias, revistas vehiculares a unidades de carga y pasajeros; altas, bajas y reasignación de vehículos propiedad de la UNAM, así como el mantenimiento preventivo del transporte, abastecimiento de combustible, servicio de grúa y evaluaciones técnicas a las unidades que dan de baja las entidades y dependencias. Al área también le corresponden las acciones relativas al servicio de estibaje y el traslado de mobiliario. Aunado a lo mencionado se llevaron a cabo cursos de capacitación para Oficiales de Transporte Especializado para un total de 120 operadores y se continuó con la promoción de las dovelas del transporte interno para su comercialización.

Como acciones notables, en septiembre se recibieron trece unidades nuevas para el Transporte Interno PUMABUS y se continuó con la Brigada Vial Nocturna en la Facultad de Contaduría y Administración y en los retornos del circuito escolar (dos turnos).

ADMINISTRACIÓN DEL ESTADIO OLÍMPICO UNIVERSITARIO

Se dio continuidad al Programa de Rehabilitación y Mantenimiento del Estadio Olímpico Universitario. Asimismo, al programa de promoción para uso del inmueble y las visitas guiadas.

Se llevaron a cabo diversos eventos deportivos como la carreras: de TV Azteca, Sentido APAC, Sport City y la de Martí, entre otras. Como cada año, se realizaron las temporadas de Fútbol Soccer, Torneos de Clausura y de Apertura 2006, así como la temporada de Fútbol Americano.

Por último, se continuó con la promoción del Estadio para el alquiler del inmueble, con el fin de generar ingresos extraordinarios, que sean aplicables al Programa de Rehabilitación de manera permanente.

UNIDAD ADMINISTRATIVA

Como actividades relevantes, su titular coordinó las Reuniones Internas de Administración y Comisión Local de Seguridad, dando solución a las recomendaciones emitidas en el Programa Interno de Protección Civil y Seguridad.

En cumplimiento del Programa de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria, publicado el 9 de febrero del 2004 en *Gaceta UNAM*, se continuaron las medidas siguientes: racionalizar el servicio telefónico restringiendo las llamadas de larga distancia y a celular; control de consumo de combustible para vehículos; asignación y resguardo de vehículos de la dependencia en fines de semana y períodos vacacionales, ahorros de energía eléctrica y el reciclado del papel. Se llevó a cabo la correcta aplicación del Programa del Sistema de Gestión de la Calidad iso 9001:2000 para la aplicación de la Norma en el área administrativa de la dependencia, coadyuvando en los procedimientos de simplificación de los procesos administrativos. De manera oportuna y eficaz se atendieron los cuatro programas medulares del área administrativa: Abasto y Suministro de Bienes y Servicios; Abastecimiento de Uniformes al Personal; Rehabilitación y Mantenimiento a Instalaciones, incluyendo el Estadio Olímpico Universitario y; Mantenimiento Preventivo y Correctivo al Parque Vehicular del Sistema de Transporte Interno Gratuito.

PROYECTOS ESPECIALES

Durante el segundo semestre del año, se trabajó intensamente en el análisis y planeación del nuevo proyecto del Sistema de Transporte y Vialidad en Ciudad Universitaria PUMABUS, participando activamente en más de 40 reuniones con entidades y dependencias universitarias, así como con instancias externas a la UNAM, en la coordinación de las acciones correspondientes para el Plan Integral de Vialidad, cuyo objetivo es mejorar la vialidad y proporcionar un sistema de estacionamiento vehicular y de transporte interno moderno y eficaz.

Entre las actividades realizadas, destacan la recepción de los trece vehículos nuevos; la selección y contratación del personal, así como la capacitación de los operadores de dichas unidades; la colaboración en el diseño de paraderos y en el programa de señalización del *Campus* como del Transporte; asimismo, se dio inicio con la campaña de difusión, a través de volantes que fueron distribuidos en los principales accesos y en todo el Circuito Escolar por voluntarios y trabajadores de la Dirección de Protección Civil.

REUNIONES

La Dirección General participó en diversos eventos de la Rectoría y en más de 152 reuniones con diversos funcionarios universitarios, así como en las Sesiones de Consejo Universitario, Colegio de Administración, Comisión Técnica del Sistema de Gestión de la Calidad iso 9001-2000, Comisión de Alimentos, Comisión Especial de Seguridad del H. Consejo Universitario, los comités Asesor de Salud, Protección Civil y Manejo Ambiental y, Técnico de la Reserva Ecológica, Comité de la Estación de Servicio Copilco; asimismo, con titulares del STUNAM y del Club Universidad, A. C.; además con autoridades del Gobierno del D.F., del Sistema Nacional de Protección Civil, Secretaría de Seguridad Pública y Delegación Coyoacán, entre otros.

Asistió a múltiples eventos entre los que destacan: la entrega del Certificado iso 9001-2000 a las áreas administrativas de la UNAM y la entrega de Medallas Alfonso Caso a la excelencia académica y al mérito

académico del AAPAUNAM con motivo del Día del Maestro; participó la celebración del 50 aniversario de la Biblioteca Central, la inauguración de la Biblioteca “Jorge Carpizo McGregor” y la instalación del Consejo Consultivo del Bicentenario del Natalicio de Don Benito Juárez García; al encuentro de Rectores del Espacio Común de Educación Superior, ECOES México; a la firma del Convenio General de Colaboración UNAM-CFE y del Acuerdo Institucional para la Exposición “Tesoros: Las Artes en Latino América, 1492-1820”; a la inauguración del Centro Académico Cultural, Campus Juriquilla, y a la exposición “Barco en Tierra”, España en México; la carrera conmemorativa a los 50 años de la Biblioteca Central; los festejos del Día de la Familia, del Día del Padre y del Día del Médico; la Olimpiada Nacional de Ciclismo y las carreras organizadas por las facultades de Química y Contaduría y Administración, la carrera nocturna de la Dirección General de Actividades Deportivas y Recreativas y la carrera atlética de la Escuela Nacional de Trabajo Social, las carreras de la YMCA, Sport City, Martí y TV Azteca y los macro eventos relativos al 50 aniversario de la Facultad de Ingeniería, INSULINA FEST y el PUMATHÓN.

* * *

RESUMEN ESTADÍSTICO

Concepto	2004	2005	2006
Parque vehicular	192	207	174
Autobuses	38	38	38
Autobuses para capacidades diferentes, en silla de ruedas	1	1	1
Vehículos de vigilancia	131	109	110
Vehículos de vigilancia enviados a dependencias externas	-	35	-
Vehículos de protección civil	23	24	25
Personas beneficiadas por los servicios de transporte	32'500,000	33'600,000	33'750,000
Servicios de estacionamientos controlados	3'280,553	3'282,104	3'450,432
Acciones de atención telefónica de emergencias	76,744	85,981	89,677
Acciones preventivas y de emergencia por el Cuerpo de Bomberos de la UNAM	2,231	3,156	3,645
Servicios de vigilancia reactiva de atención inmediata	1,408	1,050	1,302
Actividades de protección civil y seguridad (personas capacitadas)	7,312	10,066	11,565