

# DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS GENERALES

*Lic. Gastón Novelo Méndez – Director General – enero de 2008*

## Introducción

La Dirección General de Servicios Generales tiene como encomienda el proteger la integridad física y moral de los miembros de la comunidad universitaria y visitantes, de sus bienes materiales y salvaguardar los bienes de la Institución, mediante acciones y medidas de protección civil, seguridad, prevención de riesgos y combate de siniestros con el propósito de que, en coordinación con otras dependencias universitarias, las actividades se realicen en un ambiente integral y permanente. Con el inicio de un nuevo período rector, este año representó para esta dependencia una renovada obligación y un mayor compromiso con la comunidad universitaria en el otorgamiento de los servicios, necesarios y suficientes, que garanticen el ambiente propicio para el desarrollo de las actividades de índole académica, de investigación, de difusión de la cultura, así como durante la realización de eventos deportivos y recreativos. A continuación se describen las actividades desarrolladas durante el 2008 en las áreas sustantivas de Operaciones y Servicios, Protección Civil, así como en las de apoyo: Administración, Planeación e Informática, y Administración del Estadio Olímpico Universitario.

## Vigilancia

Elevar los índices de seguridad en el campo universitario y atender con eficiencia la seguridad de los grupos masivos en eventos académicos, deportivos y culturales, algunos de ellos catalogados de alto riesgo. La estrategia del programa de vigilancia es el fortalecimiento de la presencia de su personal para prevenir e inhibir la posible comisión de ilícitos previstos en la Legislación Universitaria, mediante una mejor distribución de los elementos, por zona geográfica y concentración de gente, para ofrecer un servicio de vigilancia de mayor vinculación con la comunidad universitaria, brindándole orientación, apoyo y auxilio permanente. Por ello, se intensificó el programa de recorridos permanentes en las principales zonas de incidencia, con personal de vigilancia pie a tierra y en vehículos, logrando una disminución de 8.4% en el número de ilícitos al pasar de 479 en el año anterior a 439 en 2008; por delito, los que también tuvieron disminución fueron: robo de autos estacionados en un 30%, el robo de autopartes en un 20% y el consumo y posesión de droga en un 20%.

Por otra parte, se dio seguimiento a diversos eventos que podían afectar la seguridad de los universitarios, como fueron 7 marchas que partieron de diversos puntos tanto al interior como del exterior del campo y que se concentraron en la zona delimitada por el circuito escolar; 3 bloqueos de instalaciones (ENTS, CCH Sur e IIMAS); 6 bloqueos de vialidades, principalmente en el circuito escolar, a la altura de la Facultad de Filosofía y Letras; 12 mítines (explanada de la Rectoría y una en la ENTS); 1 tocada y 4 conferencias de prensa, básicamente en la explanada de la Rectoría.

A partir de la estrecha comunicación y coordinación con la Secretaría de Seguridad Pública del Gobierno del Distrito Federal, se han logrado disminuir significativamente los incidentes de violencia en el Estadio Olímpico Universitario, que fue sede de 30 eventos masivos y registró un total aproximado de 600 mil asistentes con reporte de “saldo blanco”.

Para mejorar la seguridad al interior del campo se implantaron varios operativos: **Taxi**, para evitar su ingreso al campo sin pasaje o por ser irregular; **Control de Acceso** de vehículos pesados y de reparto de mercancía, permitiendo el acceso de las 10:30 a las 12:00 horas; **Vigilancia en los Arcos**, para impedir el paso de camiones a través del campo; **Cierre** completo de Ciudad Universitaria, de las 23:00 horas hasta las 6:00 horas del día siguiente, e **Instalación de conos** en camellones y calzadas para mantener la fluidez vehicular en ciertas zonas.

Igualmente, pero de manera muy significativa, se intensificó el programa *Retiro de personas que ingieren bebidas alcohólicas en áreas comunes del campo CU*, registrándose una notable reducción de esta práctica, que ha permitido la recuperación de espacios universitarios que tradicionalmente concentraban un importante número de personas. El desarrollo de este programa se basa en tres puntos estratégicos: 1) Programar en tiempo y forma la presencia del personal de vigilancia en las zonas donde se registra el mayor índice de esta actividad; 2) Prohibir el ingreso de bebidas embriagantes en los diferentes puntos de acceso vía peatonal, y 3) Difundir permanentemente el contenido de los artículos 95 y 97 del Estatuto General de la UNAM, a través de volantes, carteles y gallardetes. Adicionalmente, se continuó con la revisión y mantenimiento de la red del sistema de comunicación de teléfonos (97% en operación) y postes de emergencia (95% en operación), vigilando que su atención y respuesta se realicen con prontitud.

Finalmente, para mejorar los servicios de vigilancia, se adquirieron 22 unidades vehiculares y se instaló un sistema inalámbrico de seguridad y vigilancia digital.

## Estacionamientos

La DGSG opera actualmente 42 estacionamientos, con una capacidad global de 9 850 vehículos, 40 de ellos dentro del campo de Ciudad Universitaria y 2 en el Plantel Sur del Colegio de Ciencias y Humanidades. En comparación con 2007, se tuvo un incremento vehicular muy ligero, de apenas 0.63%, debido probablemente al costo del boleto, ya que a nivel general, en el campo CU se registró un aumento de vehículos estacionados de 49% con respecto al año anterior. En el 2008 se tuvieron logros considerables en automatización de estacionamientos, incremento de cajones y mejoría en los aspectos de logística, vigilancia, descentralización y supervisión de la operación.

Por otra parte, los avances logrados en los estacionamientos del Estadio Olímpico Universitario se ven reflejados en una mayor fluidez y mejor vialidad en los circuitos, una reducción considerable de los tiempos de ingreso y salida de los vehículos, un aumento en la disponibilidad de cajones –que supera los 5 100 espacios– y la prohibición de estacionarse en ambas aceras del circuito del Estadio; además de contar ahora los vehículos con seguro contra robo total. En comparación con 2007 y tratándose del uso de los estacionamientos del EOU en días de evento, las acciones emprendidas permitieron un incremento del 17% en el número de vehículos que ingresaron y del 23% en los ingresos.

## Protección Civil

La Protección Civil Universitaria se enfocó en tres nuevas estrategias para el desarrollo de sus actividades con la comunidad universitaria y la sociedad, las que le permitieron impulsar la auto-protección y la protección comunitaria, de sus bienes, del patrimonio universitario y del entorno.

Las estrategias son:

### 1) *Prevención*

- ~ Se pretendió fortalecer el bachillerato mediante la impartición de 254 cursos sobre los temas de: Introducción a la Protección Civil, Coordinadores de Evacuación, Prevención y Combate de Incendios, Primeros Auxilios, Separación de Sustancias Químico Peligrosas, Prevención del Delito, Formación de Unidades Caninas de Búsqueda y Rescate, Prevención de Accidentes, Rappel, Búsqueda y Rescate, Qué hacer en caso de artefacto explosivo, y Manejo de Crisis. A los cursos asistieron 9 040 personas; adicionalmente, se coadyuvó en la actualización y correcta operación de las 14 comisiones locales de seguridad, una por cada plantel.
- ~ Igualmente, se impartieron 56 cursos a personas externas al campo CU, capacitándose a 263 personas en 6 temas: inducción a la protección civil, coordinadores de evacuación, primeros auxilios, formación de unidades caninas de búsqueda y rescate, rappel, y búsqueda y rescate.
- ~ Para elevar las condiciones de trabajo y el bienestar de la comunidad universitaria incluyendo la externa al campo CU, se elaboraron 47 dictámenes de riesgos en inmuebles, espacios comunes de circulación, reserva ecológica y espacio escultórico. Para los recintos y espacios para eventos masivos, se constituyó en el mes de abril un grupo multidisciplinario de expertos en riesgos, integrado por personal del Instituto de Ingeniería y de las direcciones generales de Patrimonio Universitario, Obras y Conservación y de Servicios Generales, responsables de elaborar un dictamen de los posibles riesgos existentes en un inmueble, con recomendaciones estructurales, eléctricas, sanitarias, hidráulicas, de prevención y combate de incendios y de protección civil en general. Este grupo elaboró 21 dictámenes, los cuales fueron atendidos y verificados antes del inicio del evento; adicionalmente, se implantó la señalización y salidas de emergencia en 12 entidades y/o dependencias universitarias y en 5 entidades externas.

### 2) *Promoción*

- ~ Para sensibilizar a la comunidad se realizaron campañas de difusión a través de 160 mil volantes, 32 mantas, mil carteles, 711 pendones, 205 mil folletos, 2 entrevistas en Radio UNAM, 14 conferencias internas, 11 conferencias externas y desplegados en *Gaceta UNAM* sobre el Artículo 95; las nuevas rutas del transporte interno PUMABÚS, la Guía de la Seguridad, No estacionarse, ¿Qué hacer en caso de...?, Pumabús, Estamos Listos, Porque tú lo Pediste, Checa el Dato y Respeta la Bahía de Ascenso y Descenso. Además, se realizaron campañas de difusión sobre situaciones particulares en CU como la reventa, cancelación del partido Pumas CU contra Águilas Blancas, la carrera nocturna Gatorade, ferias organizadas por la Dirección General de Orientación y Servicios Educativos y la suspensión del servicio de transporte interno Pumabús por encuentros nocturnos de fútbol soccer, en las que se emplearon 48 mantas, 40 pendones y 130 mil volantes.

### 3) Participación

- ~ Se participó en la tercera etapa del PUMABÚS con la puesta en operación de la terminal del Metrobús frente a la Escuela Nacional de Trabajo Social; se coordinó, con ayuda de varias comisiones locales de seguridad, la realización del Macro Simulacro de septiembre, con la intervención de 130 entidades y dependencias y donde se evacuaron a más de 103 mil personas. Aunado a este evento, durante el año se realizaron simulacros específicos en 86 entidades y dependencias participantes, lográndose la evacuación de 6 340 personas.
- ~ Finalmente, el grupo de voluntarios participó en los 24 operativos de futbol soccer: temporadas, clausura y apertura, y Campeones y Subcampeones de la Confederación de Futbol Asociación de Norte, Centroamérica y el Caribe; en los 6 encuentros de futbol americano de la Organización Nacional Estudiantil de Fútbol Americano, y en 15 carreras atléticas realizadas en el campo.
- ~ Para finalizar, se participó activamente en las 6 reuniones de la Comisión Especial de Seguridad y en las 8 de la Subcomisión Especial de Seguridad, perteneciente al H. Consejo Universitario; 11 reuniones en el Centro Nacional de Comunicaciones que depende de la Dirección General de Protección Civil para la Norma Oficial de Avisos y Señales, y 17 en la Dirección General de la Comisión de Recursos Naturales para la Prevención de Incendios Forestales.

## Servicios

**Archivo.** Al cierre del presente año el Archivo General de la UNAM resguarda el historial académico de 4.2 millones de personas, cifra que se incrementó en 2.6% con respecto al año 2007. El número de consultas, de recepciones, préstamos y solicitudes de documentación y de integración de expedientes rebasó las 110 mil atenciones.

**Correspondencia.** El servicio de correspondencia continúa realizando sus actividades de entrega de material postal y correspondencia de intercambio, con oportunidad y eficiencia. Este año se reportaron 340 mil entregas.

**Intendencia.** Contempla acciones de aseo, limpieza y pulido de áreas de esta dependencia y de edificios externos –en las torres de Rectoría y II de Humanidades, Instituto de Investigaciones Bibliográficas y la Hemeroteca–. En el año que se informa se realizaron 27 mil servicios.

**Radiocomunicación.** La mayoría de las dependencias solicitan el servicio de reparación y mantenimiento a sus equipos de radiocomunicación, además de brindar asesoría técnica, estudios de campo, programación y distribución de frecuencias, trámites ante la Secretaría de Comunicaciones y Transporte y apoyos en diversos eventos. Para todo esto, en el 2008 se realizaron 5 mil actividades.

**Transportes.** Su actividad es de carácter institucional pues su labor incide en toda la Universidad. Así, se integraron 166 vehículos de nueva adquisición al parque vehicular existente y se realizaron 5 000 trámites de alta, baja, cambio, reposición, pago de seguros, tenencia y de revista vehicular, entre otros; adicional a cerca de 12 mil servicios de limpieza profunda, entrega de correspondencia, solicitud de servicios de transporte y pega de carteles. En coordinación con el Sistema de Transporte Interno PUMABÚS, se realizaron 331 servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a todas las unidades que lo integran.

## Pumabús

Para el periodo que cubre este informe, sobresale la muy importante transformación del Transporte Interno Gratuito que se ofrece a la comunidad universitaria y a la sociedad. El servicio, que a partir del 2008 se denomina **Pumabús** para todas sus unidades y rutas, creció de la manera siguiente:

- **Renovación y Modernización de Camiones**, que significó la compra de 10 unidades nuevas y la eliminación de modelos 1995 y anteriores, contándose actualmente con una flotilla de 61 camiones, 5 más que en 2007.
- **La creación de dos nuevas rutas**, para ofrecer 10 en total, con una cobertura del 95% en sus circuitos (anteriormente se cubría el 80%).
- **La ampliación de las rutas 3, 8 y 10**, a fin de acercar el servicio a la zona de los institutos de humanidades, a quienes ingresan por Av. del IMAN y a los usuarios del Metrobús.
- **Incremento del carril confinado** en aproximadamente 1.8 kilómetros.
- **Incremento de terminales**, al pasar de 2 –Metro Universidad y Estadio Olímpico Universitario– a 4, siendo las nuevas la del Metrobús CU y la de Av. del IMAN.

De lo anterior se estima que el sistema Pumabús recorre 11 mil kilómetros a diario –30% más que en el 2007– y transporta alrededor de 28 millones de personas anualmente. Aunado a lo mencionado, el proceso de transformación consideró un Programa de Control y Seguimiento que se tradujo en la supervisión vía satélite de los tiempos, recorridos y movimientos de las unidades. Dicho programa se encuentra en la primera etapa de realización y se espera concluir la segunda y última etapa en el primer semestre del 2009.

## Logística

Su objetivo se centra en el fortalecimiento de la vinculación de la Dirección General con el entorno universitario, mediante acciones de divulgación, difusión y de mejora que promuevan y refuercen la cultura de la convivencia. Dentro de las acciones de mejora se mencionan las siguientes:

**Liberación de los circuitos viales periféricos del Estadio Olímpico en días de evento.** Se habilitó el circuito Campos Deportivos para estacionar 1 300 vehículos, disponiendo de un sistema de transporte en el área para comodidad y seguridad de los asistentes, con lo que se logró que no se estacionen vehículos en la periferia, mejorando la disponibilidad de espacios para estacionamiento en días de evento, bajo lineamientos de seguridad e imagen institucional, además de contratar una póliza de seguro contra robo total y rotura de cristales para todos los automóviles que utilicen los estacionamientos.

**Oficina Móvil.** Para tener un mejor acercamiento y vinculación con la comunidad universitaria y mayor presencia dentro del campo CU, se puso en circulación la Oficina Móvil de Servicios a la Comunidad, realizando acciones de supervisión integral, que han permitido mejorar en materia de vialidad, transporte, estacionamientos, protección civil y vigilancia.

**Paradero Metro CU.** Derivado del reordenamiento de las cinco rutas en la zona en comento, se montó un operativo para la distribución de material gráfico y para dar información a la comunidad sobre las modificaciones establecidas para mejorar el servicio de transportación, lográndose una mayor fluidez vehicular y seguridad en el tránsito peatonal de la zona.

**Vialidad en el circuito Campos Deportivos.** Para mejorar la circulación vial y las actividades que se realizan en la zona, se habilitó una zona de estacionamiento de 200 cajones sobre el camellón; se prohibió el estacionamiento en la acera izquierda del circuito; se colocó equipo vial (traficonos) para obligar a que los vehículos disminuyan su velocidad; se colocaron pasos peatonales en los principales cruces de transeúntes; se señaló un carril para corredores mediante la colocación de vialitas, y se puso en marcha una campaña de comunicación mediante mantas y entrega de material impreso a los usuarios del circuito para su conocimiento y participación.

## Administración del Estadio Olímpico Universitario

A través del tiempo, la población universitaria y público en general han podido disfrutar de las instalaciones del Estadio Olímpico Universitario en diversidad de eventos de carácter deportivo, principalmente. El inmueble cuenta con más de 50 años de antigüedad, lo que lo hace importante no sólo por su historia deportiva y cultural sino también por formar parte, desde el 2007, del Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Durante el año que se informa, se trabajó intensamente en su mantenimiento y conservación para que sirviera de escenario en eventos deportivos, como los 23 encuentros de futbol soccer, 4 de futbol americano, 84 entrenamientos del equipo PUMAS y 12 carreras deportivas, en las que se tuvo un participación superior a los 680 mil asistentes. Lograr lo anterior implicó redoblar esfuerzos en el Programa de Mantenimiento del Estadio ya que, al término de cada evento y por su edad, se detectan daños de consideración que exigen un mantenimiento permanente; prueba de ello fueron los 3 660 m<sup>2</sup> que se pintaron en la remodelación de diversas zonas del inmueble, la reparación de 4 432 bancas de concreto, el mantenimiento de 104 sanitarios, los 25 lotes de material eléctrico utilizados en sus 41 túneles, las reparaciones de 980 m<sup>2</sup> de muros, 95 asientos de madera de plateas y 120 m<sup>2</sup> de lozas de taquillas, aunados a los trabajos de limpieza, herrería, resanes, deshierbe y desazolve del drenaje de aguas pluviales.

## Unidad Administrativa

Como actividades permanentes, se continuó dando cumplimiento al *Programa de Racionalidad y Austeridad Presupuestaria* y se mantuvo la correcta aplicación de las normas del *Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001: 2000*.

