

# Dirección General de Servicios Generales (DGSG)

---

Lic. Eduardo Cayetano Cacho Silva

Director General

Febrero de 2012

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

Para tal efecto, esta Dirección General concentra su quehacer en tres objetivos: a) Proporcionar vigilancia y medidas de seguridad, protegiendo la integridad física de la comunidad universitaria y sus bienes en las áreas comunes, así como salvaguardando el patrimonio de la Institución en lo general; b) desarrollar programas directos y de efecto multiplicador en materia de protección civil, con la intención de fomentar una cultura de autoprotección, prevención de riesgos y combate de siniestros y; c) participar en el desarrollo armónico de las actividades universitarias mediante acciones complementarias, proporcionando 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.

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

La Dirección General de Servicios Generales ha dado continuidad al compromiso de mejorar y fortalecer los esquemas de seguridad y protección civil en los espacios físicos en los que se llevan a cabo las actividades inherentes al quehacer universitario dentro del campus, lo que se ha reflejado en las condiciones de trabajo y bienestar de la comunidad. Esto ha redituado en la celebración de eventos seguros, la disminución de los índices delictivos y la mejora del tránsito vehicular así como del servicio de transporte interno. Se pretende que la comunidad universitaria sienta confianza durante su permanencia cotidiana.

Para ello, se ha dado seguimiento al proyecto de apoyo tecnológico en las tareas que lleva a cabo esta Dirección General.

## PREVENCIÓN DEL DELITO

A través de la Dirección de Operaciones se atendieron y canalizaron más de 3 194 enlaces radiales con distintas áreas proveedoras de servicios y atención, tales como: Bomberos, Servicios Médicos, Estacionamientos Controlados, Departamentos de Transportes, Unidad Jurídica y la Dirección General de Obras y Conservación.

Con el propósito de mejorar la eficiencia y la capacidad de respuesta de la red amarilla, personal de la Dirección de Operaciones realizó un servicio de mantenimiento y reparación a 374 aparatos telefónicos distribuidos en Ciudad Universitaria, con lo que la red quedó funcionando al 95 por ciento; además, los 208 postes de emergencia recibieron mantenimiento permanente.

## VIGILANCIA EN ÁREAS COMUNES AL CAMPUS

Como un tema relevante y en cumplimiento al proyecto en el que se establece la necesidad de promover una mejor formación de los encargados de la seguridad, 289 vigilantes recibieron capacitación en el curso "Actividades básicas frente a las contingencias".

Para prevenir riesgos, el Centro de Monitoreo opera con las 34 cámaras de video vigilancia ya existentes y 23 adicionales, que fueron adquiridas e instaladas en zonas estratégicas del campus. Además, para seguridad de los usuarios, se colocaron 70 cámaras en 57 unidades del transporte interno Pumabús.

Durante 2013, con el objetivo de normar la instalación de los equipos, así como garantizar los derechos fundamentales de la comunidad universitaria, fueron elaborados los *Lineamientos para la operación de equipos de monitoreo y sistemas tecnológicos para la prevención y gestión de riesgos*, los cuales fueron aprobados por la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario en la sesión realizada el 20 de noviembre de 2013 y publicados el pasado 13 de enero de 2014 en **Gaceta UNAM**.

Para combatir y prevenir ilícitos, organizar eventos masivos e intercambiar tecnología e información se participó en diversas reuniones de trabajo y se mantuvo comunicación permanente con funcionarios del gobierno local y federal, principalmente de la delegación Coyoacán, el gobierno del Distrito Federal, la Secretaría de Gobierno y la Dirección General de Gobierno, el Consejo Ciudadano, la Procuraduría General de Justicia, la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y la Secretaría de Seguridad Pública Federal.

Para reforzar la seguridad al exterior del Instituto de Investigaciones Biomédicas se participó activamente en una mesa de trabajo, presidida por los titulares de dicho Instituto y la DGSG, e integrada por representantes de la comunidad estudiantil, académica y de trabajadores administrativos. Ahí se analizaron y aplicaron las estrategias a seguir y se logró la disminución total de ilícitos en la zona.

Se incrementó la vigilancia gracias, también, a la colaboración de la Secretaría de Seguridad Pública del 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 de coordinación, internas y externas, para ser utilizadas antes, durante y después del desarrollo de los eventos.

Se alcanzó “saldo blanco”, es decir, sin incidentes graves, en 111 eventos masivos en distintos recintos universitarios, lo que permitió garantizar la seguridad de los asistentes al interior y al exterior de las instalaciones. En materia de protección civil se realizaron 79 dictámenes de Recinto Seguro, se dio asistencia a 337 personas con capacidades diferentes y se proporcionaron 214 atenciones de primeros auxilios.

Se establecieron 120 dispositivos de seguridad y vigilancia durante sábados, domingos y días festivos. Adicionalmente, fueron diseñados aproximadamente 965 operativos para eventos especiales, como los exámenes de admisión a la UNAM, el Maratón de la Ciudad de México y el acopio de víveres para los damnificados por el huracán Ingrid y la tormenta tropical Manuel. La recolección sumó 167 toneladas de ayuda, gracias a la participación de cerca de 4 730 personas.

## VIALIDAD

Con el propósito de mejorar la vialidad al interior de Ciudad Universitaria fue aplicado el Programa de Apoyo y Educación Vial, el cual consiste en la ubicación de 37 personas distribuidas en puntos conflictivos encargadas de dar fluidez al tránsito. Ésto ha facilitado la convivencia armónica entre peatones y automovilistas.

Se realizaron dos estudios de vialidad para el Circuito de la Investigación Científica y se atendieron 68 incidentes relacionados con el funcionamiento de los 13 puntos semaforizados: semáforos apagados o fuera de línea, limpieza de diferentes unidades que se encontraban pintadas y mantenimiento preventivo. Se programaron todos los controles de los semáforos para los periodos vacacionales y los días de asueto académico.

Se elaboró un anteproyecto de los Lineamientos de seguridad para la operación del sistema de transporte y la vialidad dentro de Ciudad Universitaria, que se sometió a consideración de la Oficina del Abogado General por medio de la Dirección General de Estudios de Legislación Universitaria.

## MEJORA DE LAS ÁREAS DE TRABAJO. MANTENIMIENTO

A fin de dignificar las áreas de trabajo y brindarle condiciones adecuadas al personal de la DGSG, durante 2013 se llevaron a cabo importantes obras de reestructuración, remodelación y creación de espacios. La Dirección de Operaciones fue remodelada al 100 por ciento. Después de al menos 10 años la base 1 de Vigilancia, ubicada en Avenida Universidad, fue remodelada en su totalidad. En el Estadio Olímpico Universitario se crearon las áreas de comedor y vestidor de trabajadores, y se habilitó un espacio para la Coordinación de Logística. En el Estacionamiento 3 del Centro Cultural fue construido un módulo de vigilancia con baño para hombres y mujeres. Finalmente, después de 40 años, el Departamento de Correspondencia fue totalmente remodelado.

## RENOVACIÓN DE EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN, VEHÍCULOS DE VIGILANCIA Y EQUIPAMIENTO DE BOMBEROS

Con la aprobación del Comité de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios de la UNAM fueron adquiridas, vía arrendamiento “puro”, 35 automóviles marca Nissan, sub marca March, los cuales serán utilizados para proporcionar servicio de vigilancia dentro del campus universitario. Serán entregados el próximo 16 de enero de 2014.

Para los Bomberos fue adquirido un tracto-camión Mercedes Benz, modelo 2014, de 230 HP y todos los aditamentos para una pipa de agua con capacidad de 10 mil litros.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes otorgó los permisos para la migración del sistema de radio-comunicación, con lo que concluyó la última etapa del proceso. Se puso en marcha al 100 por ciento en forma digital. Con esta nueva infraestructura es posible adicionar el sistema de posicionamiento global (GPS). Esto permitirá ubicar, en tiempo real, a todas las unidades móviles y a los usuarios que tengan un equipo de radio, y facilitará su ubicación desde un mapeo en una sala de control y monitoreo. Dará un servicio acorde al avance tecnológico.

Se adquirieron 83 radios portátiles, dos radios base –todos digitales– y se llevó a cabo su programación.

La Dirección General de Servicios Generales, a través del departamento de radio comunicación, ofreció mantenimiento preventivo y correctivo a 500 radios análogos y digitales, en las modalidades de portátiles, bases y móviles.

Se proporcionaron 250 servicios de mantenimiento a las siguientes direcciones generales: de Atención a la Comunidad Universitaria, de Obras y Conservación, de Actividades Deportivas y Recreativas, y de Orientación y Servicios Educativos.

Se apoyó con 26 servicios de instalación de equipo de radiocomunicación en diferentes eventos deportivos.

## PROTECCIÓN CIVIL

Como parte de su compromiso por mejorar las condiciones de seguridad en el campus Ciudad Universitaria, la Dirección General de Servicios Generales, a través de la Dirección de Protección Civil, ha fijado como uno de sus objetivos el concientizar a la comunidad universitaria sobre la importancia de adoptar una cultura de prevención y autoprotección.

En este sentido, durante 2013 los esfuerzos se encaminaron hacia el fortalecimiento de las Comisiones Locales de Seguridad de entidades y dependencias universitarias. Se promovió una serie de actividades en materia de seguridad y protección, en la que participaron alumnos, profesores y trabajadores, quienes fueron estimulados para la elaboración de sus respectivos Programas Internos de Protección Civil.

Se impartieron 204 cursos de capacitación en materia de protección civil (Protección civil, Primeros auxilios, Uso y manejo de extintores, y Manejo de sustancias químico peligrosas) a 6 963 personas de entidades y dependencias universitarias. Para el bachillerato correspondieron 57 cursos, que fueron tomados por 3 062 personas.

Fueron distribuidos e instalados 223 radios receptores de alerta sísmica en dependencias y entidades universitarias. Personal de la Dirección de Protección Civil supervisó su correcta instalación y adecuado funcionamiento. El Centro de Instrumentación y Registro Sísmico (CIRES) y el Centro Nacional de Prevención de Desastres (Cenapred) ofrecieron un curso sobre operación y uso de alertamiento sísmico a 198 integrantes de las Comisiones Locales de Seguridad de 51 entidades y dependencias.

Para la elaboración de los Programas Internos de Protección Civil se impartieron 453 asesorías. Además, se impartieron los cursos: Elaboración de planes de emergencia en protección civil, Lineamientos generales para elaborar los programas de Seguridad Física, Lineamientos generales para la elaboración de Programas

Internos de Protección Civil, y se otorgaron 21 claves de usuarios asignados para la integración de sus respectivos Programas Internos en línea, a través de la página electrónica: [www.seguridadyproteccion.unam.mx](http://www.seguridadyproteccion.unam.mx).

Con estas medidas, durante el año se lograron recabar 51 Programas, lo que permite contar hoy con 106 de un total de 151.

En colaboración con el área jurídica de esta dependencia y con la Dirección General de Legislación Universitaria se elaboraron los *Lineamientos para la instalación de mantas, pendones y/o anuncios electrónicos informativos en el campus Ciudad Universitaria*, que fueron aprobados por la Comisión Especial de Seguridad en la sesión realizada el día 20 de noviembre de 2013.

Con motivo de la conmemoración del sismo de 1985 en la Ciudad de México se realizó un macro-simulacro, que contó con la colaboración de 105 671 universitarios de 164 entidades y dependencias. Aunado a este evento, a lo largo del año se realizaron nueve simulacros con la participación de 19 210 personas.

Con respecto al Programa de Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate, se llevó a cabo la impartición del Seminario Nacional de Equipos Caninos de Búsqueda y Rescate, se participó en la 1ª Prueba Internacional de Perros de Búsqueda y Rescate, avalada por la Internationale Rettungshunde Organisation (IRO), y se brindó apoyo en las labores de auxilio de la explosión en el Edificio B-2 del Centro Administrativo de la Torre de Pemex.

De manera adicional, el H. Cuerpo de Bomberos realizó 404 inspecciones y acciones de mantenimiento preventivo al equipo contra incendios de todas las dependencias y entidades universitarias. Atendió nueve conatos y seis incendios forestales en la Reserva Ecológica del Pedregal de San Ángel (REPSA), y proporcionó apoyo para tres conatos y seis incendios externos. Realizó recorridos preventivos y estableció guardias permanentes los 365 días del año, con relevos cada cinco horas en las siguientes dependencias: Archivo General, Instituto de Ciencias Nucleares, Instituto de Investigaciones Jurídicas, TV UNAM, Instituto de Investigaciones Bibliográficas, Hemeroteca Nacional y Archivo Histórico de la UNAM. En la Facultad de Química realizó monitoreos.

Para el combate de incendios se instalaron dos garzas en lugares estratégicos de Ciudad Universitaria y se recibieron 13 visitas guiadas a la Estación de Bomberos, que sumaron un total de 583 niños y 158 adultos de instituciones externas.

El personal de la Dirección de Protección Civil y Bomberos fue capacitado en 15 cursos de actualización en diferentes disciplinas: Manejo de sustancias y residuos químicos peligrosos, Curso teórico de combates e incendios, Protección civil, Respuesta inmediata ante amenaza de bomba y Combate de incendios en bibliotecas, entre otros.

Con el fin de prevenir riesgos a la comunidad se elaboraron 79 dictámenes de Recinto Seguro, 105 asesorías (principalmente de señalización de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEGOB-2011) y, en coordinación con la Dirección General de Obras y Conservación, se asistió a la entrega-recepción de 41 obras.

## ACTIVIDADES DEL ÁREA DE DISEÑO

En apoyo a los operativos y campañas de difusión para las áreas de esta Dirección General, se diseñaron y elaborados folletos, carteles, mantas, señales de evacuación, gallardetes, volantes y todo tipo de comunicación gráfica. Adicionalmente, se rotularon 50 unidades del transporte interno con la nueva imagen y 28 postes de emergencia.

Con el propósito de establecer comunicación directa y mantener informada a la comunidad universitaria sobre avisos o noticias de Pumabús y/o protección civil, se desarrolló una estrategia social institucional de medios. Se atendieron las cuentas de Twitter: @pcunam y @pumasunam, y 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

Se instaló el sistema de compactación de archivos para el Acervo 3 y una parte del 2. Con este sistema se modernizó todo el acervo y se obtuvo un aumento en la capacidad de archivo de 2 476 metros lineales.

Durante 2013 se recibieron 67 884 expedientes escolares de alumnos de nuevo ingreso a la UNAM. Paralelamente, 47 913 documentos escolares fueron recibidos para ser integrados a los expedientes.

Para su protección y conservación fueron aspirados, restaurados y capturados 6 051 documentos del Sistema Incorporado y reemplazadas 1 376 carpetas deterioradas. Se realizaron dos servicios de fumigación a las instalaciones que ocupa el Archivo General.

Con el objetivo de dar seguimiento al proyecto de digitalización se adquirieron dos escáners, un servidor y dos computadoras. El Archivo General participó con las direcciones generales de Administración Escolar y de Incorporación y Revalidación de Estudios en diversas reuniones, para definir criterios y lineamientos así como compatibilizar los sistemas de digitalización.

Para dar seguimiento a la Ley Federal de Archivos se elaboró, en coordinación con la Dirección General de Legislación Universitaria, el Acuerdo por el que se establece el Área Coordinadora de Archivos, publicado en **Gaceta UNAM** el día lunes 29 de julio de 2013. Además, a través del departamento del Archivo General, se coordinaron los trabajos, en 52 reuniones, del Comité Técnico para la elaboración de los Instrumentos de Control y Consulta Archivística, mismos que fueron concluidos y entregados para su validación.

## ESTADIO OLÍMPICO

Durante 2013 el Estadio Olímpico Universitario alojó a un aproximado de 647 232 personas, distribuidas en 496 eventos: deportivos, entrenamientos, reconocimientos, visitas guiadas y carreras, entre otros. Con el objeto de mantener una buena imagen y brindar condiciones adecuadas de seguridad se realizaron trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo a un aproximado de 17 mil metros cuadrados. Éstos consistieron en: sustitución de bancas, aplicación de pintura, herrería, plomería y electricidad, deshierbe de taludes y junteo, y limpieza general posterior a los eventos. Como resultado, se recolectaron 54 toneladas de basura.

Se llevaron a cabo tareas para la instalación de fibra óptica y equipamiento en las taquillas, y se fabricó un pozo de absorción de aguas pluviales con capacidad de 35 mil metros cúbicos.

Se remodelaron los siguientes espacios: vestidor local (con el apoyo del Club Universidad), palco para directiva visitante, sala de trabajo estancia UNAM, sala de prensa, sala antidoping y vestidor de árbitros, área de servicios –servicio médico, utilería y lavandería–, banca de jugadores, y se instalaron pararrayos y calderas. Se construyeron las escaleras de salida de vestidores de 1ª división a cancha con cubierta de seguridad, y la

de salida de vestidores de visitantes al palco nuevo de visitantes. Adicionalmente, se crearon nuevos espacios como el vestidor de árbitros femenil, el vestidor sub 20 y el vestidor de trabajadores.

En 2013 los trabajos de remodelación y mantenimiento del Estadio Olímpico superaron ampliamente las expectativas.

## ESTACIONAMIENTOS

La Coordinación de Estacionamientos Controlados operó 38 de los 145 estacionamientos que se ubican en el campus universitario y ofreció 7 724 cajones. De los estacionamientos que administra la DGSG, 23 están automatizados.

## SISTEMA INTERNO DE TRANSPORTE PUMABÚS

Se tiene un estimado de 146 mil usuarios por día.

Pumabús brinda el servicio de transporte a través de 12 rutas, 97 paraderos, cuatro puntos de control, un centro de monitoreo, un arco de lavado (que utiliza agua tratada y la recicla) y cubre el 97 por ciento de las vialidades del campus Ciudad Universitaria. Cuenta con 64 camiones activos, una camioneta y un camión para discapacitados, dos camiones transferidos a la Dirección General de Atención a la Comunidad Universitaria (DGACU) y Difusión Cultural, y cinco en tentativa de baja.

Con objeto de institucionalizar y unificar la imagen de las unidades y, con ello, facilitar la operación, 50 unidades fueron pintadas con el nuevo diseño e identificadas con número económico y logotipos institucionales.

Se impartieron los siguientes talleres de actualización a la totalidad de oficiales de transporte especializado de Pumabús: Atención, imagen y calidad en el servicio; Operación previa, durante y al término del manejo de unidades internacional; e Información básica para personal de apoyo vial. Para brindar seguridad a los usuarios se instalaron 57 cámaras de video vigilancia en 70 unidades.

Quedó lista la nueva unidad Toyota Hiace para dar servicio de traslado a personas con alguna discapacidad. Con su ayuda se proporcionó atención a un aproximado de cinco mil pasajeros.

Con respecto al desarrollo del Sistema de Predicción de Tiempos o Pantallas Predictivas para los paraderos del Pumabús se concluyó la primera etapa del desarrollo del software. Además, continúa en proceso la integración del hardware, es decir, GPS, transmisiones y receptores, así como tipo de CPU y pantalla.

El sistema interno Pumabús brindó 81 servicios extraordinarios: 27 para eventos deportivos y culturales, 41 traslados y recorridos a distintas dependencias, y 13 eventos especiales.

## CORRESPONDENCIA

En 2013 se recibieron, registraron, distribuyeron y entregaron 286 347 piezas postales a Rectoría, Junta de Gobierno, Consejo Universitario, dependencias y entidades universitarias, así como a la oficina número 70 del correo Postal Mexicano. La totalidad de este material fue distribuido a todas las dependencias

universitarias dentro del campus Ciudad Universitaria y área metropolitana; a Cuernavaca, Querétaro y Estado de México. Se cuenta con cinco rutas externas y tres internas.

Como actividad adicional, en 2013 se dio apoyo a la Escuela Nacional de Estudios Superiores, Unidad León, con el envío de paquetes y documentación de diferentes dependencias de Ciudad Universitaria. Se remitieron a través de paquetería (Fedex y ETN) a la Central Camionera del Sur, lo que creó la necesidad de abrir una ruta adicional.

Para dignificar el área de trabajo del departamento de correspondencia se remodelaron 80 metros cuadrados y se mejoró la apariencia general del inmueble. Durante 40 años no se había dado mantenimiento al lugar.

