

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS GENERALES (DGSG)

Dr. Enrique Guadarrama López – Director General – agosto de 2010

INTRODUCCIÓN

La Dirección General de Servicios Generales tiene la encomienda de 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 entorno personal y físico en el que prevalezca un ambiente de tranquilidad, seguridad y confianza.

Las actividades de la Dependencia se realizan en apego a los compromisos que le fueron asignados en el Plan de Desarrollo Institucional de la UNAM 2008-2011, de contribuir en la conformación de un ambiente idóneo para la realización de las funciones sustantivas de la UNAM. Entre lo relevante de las actividades llevadas a cabo figuran las siguientes:

PREVENCIÓN DE ADICCIONES Y SEGURIDAD EN PLANTELES Y ENTIDADES FUERA DE CU

Las acciones realizadas durante el periodo han permitido avances en tres esferas específicas: a) la prevención de incidentes e ilícitos tanto al interior como en la periferia de los planteles, b) en la seguridad de los miembros de la comunidad universitaria y c) en el resguardo y cuidado del patrimonio de los 14 planteles del bachillerato. Al esfuerzo institucional se ha sumado el compromiso y la participación decidida de las comisiones locales de seguridad correspondientes, a las que se ha brindado asesoría y capacitación permanente.

Operativos de prevención y reforzamiento de la seguridad pública

Se realizaron acciones y operativos de prevención y reforzamiento de la seguridad pública en los planteles del bachillerato, en las escuelas nacionales y en las distintas facultades de estudios superiores, derivado de los compromisos establecidos en los cinco convenios suscritos con autoridades del Gobierno del Distrito Federal y del Estado de México, en cinco rubros de protección civil y seguridad física de las instalaciones: 1) seguridad en el entorno de los planteles (Sendero Seguro); 2) reordenamiento del comercio informal; 3) vigilancia permanente en el entorno de los planteles; 4) verificación de los establecimientos mercantiles y 5) combate a la violencia.

Actualmente se atienden doce regiones –siete en el Distrito Federal y cinco en el Estado de México– y mesas de coordinación centrales con los gobiernos del Distrito Federal y del Estado de México.

La combinación de esfuerzos institucionales permitió la realización de 196 reuniones de colaboración en 2011: 23 reuniones generales –17 con el Gobierno del DF y 6 con el Gobierno del Estado de México–; 173 reuniones regionales de coordinación y acciones en beneficio de la seguridad con énfasis en las comunidades de las escuelas nacionales y de las facultades de estudios superiores.

A partir del mes de agosto inició el programa Transporte Seguro, en beneficio de la comunidad en seis planteles de bachillerato y en tres escuelas nacionales, consistente en el servicio de una ruta directa desde el plantel hasta una estación del Sistema de Transporte Colectivo Metro.

PROTECCIÓN CIVIL

Por otra parte, se impartieron 336 cursos de capacitación para 9 441 personas de Ciudad Universitaria en los siguientes temas: Introducción a la protección civil, Coordinación de evacuación, Organización de simulacros, Prevención y combate de incendios y manejo de extintores e hidrantes, y Primeros auxilios, que se suman a los 36 cursos con 754 participantes impartidos en los distintos planteles de la Escuela Nacional Preparatoria así como del Colegio de Ciencias y Humanidades.

Los apoyos de esta Dirección General en materia de protección civil fueron los siguientes: para mejorar la autoprotección de la comunidad en los planteles del bachillerato, incluidas las direcciones generales, se realizaron 22 simulacros de evacuación, destacando su participación, además, en los macro simulacros sísmicos con un desalojo total de 62 000 personas.

De manera adicional, el H. Cuerpo de Bomberos llevó a cabo 25 visitas de supervisión a los diferentes planteles con el propósito de identificar posibles riesgos y emitir las recomendaciones para su mitigación.

Se llevaron a cabo 187 simulacros de sismo en facultades, escuelas, centros, institutos y dependencias administrativas, con desalojo de 150 246 personas. Se brindaron 111 asesorías en materia de protección civil a diversas comisiones locales de seguridad. En el mismo tema, se emitieron 36 dictámenes técnicos y de protección civil previo a la realización del mismo número de eventos de diversa índole.

Se capacitó y actualizó a 159 integrantes de la Dirección de Protección Civil de la DGSG, mediante 30 cursos y talleres sobre: Formación de instructores en protección civil, Misiones ECO (equipo de coordinación y enlace para la atención y prevención de desastres), Sistema de análisis y visualización de escenarios de riesgo, Prevención y manejo de incidentes en caso de amenaza de bomba, Intervención psicológica en situaciones críticas masivas, Soporte básico de vida y Primeros auxilios, entre otros.

El Grupo de Manejadores de Perros de Búsqueda y Rescate fue reconocido con el Premio Nacional de Protección Civil 2011, por la destacada colaboración en: explosión del sector Reforma en Guadalajara; rompimiento de la presa El Capulín en Villa García, Zacatecas; desbordamiento del Río Escondido en Piedras Negras, Zacatecas; huracán Paulina en Acapulco; estallido en la Central de Abasto de Celaya; tsunami y sismos en Japón.

CONDICIONES DE TRABAJO Y BIENESTAR DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

La Dirección General de Servicios Generales ha asumido la responsabilidad de mejorar y fortalecer los esquemas de seguridad y protección civil en los diversos espacios físicos en los que se realiza actividad de los universitarios, así como en las diversas instalaciones universitarias, lo que se ha traducido, entre otras cosas, en la celebración de eventos seguros y en la mejora en las vialidades dentro de Ciudad Universitaria. Se pretende que la comunidad universitaria tenga confianza en su estancia cotidiana en el campus y al asistir y participar en las múltiples actividades que se llevan a cabo en su interior. Para ello, durante el ejercicio que se informa, se decidió como política institucional incrementar el apoyo tecnológico en las tareas que lleva a cabo esta Dirección General.

Seguridad y custodia de eventos deportivos, culturales y académicos

Se alcanzó “saldo blanco”, sin incidentes graves, en 83 eventos en diversos recintos universitarios, garantizando la seguridad de los asistentes al interior y exterior de sus instalaciones. En ese sentido, se realizaron 24 dictámenes de Recinto Seguro para el Estadio Olímpico Universitario –20 corresponden a fútbol soccer y 4 a fútbol americano–; los 59 dictámenes restantes fueron para eventos socioculturales y deportivos en diversos recintos universitarios. Destaca sobremanera el operativo efectuado para la final de fútbol soccer entre Pumas de la UNAM vs. Morelia, evento en el que se garantizó la seguridad de más de 64 000 personas. Esta Dirección General se coordina con la Secretaría de Seguridad Pública, el Club Universidad A.C. y con la delegación de Coyoacán, para la implementación de los operativos de seguridad en este tipo de eventos.

En la planeación de la seguridad y protección civil realizada de manera particular para cada evento, se establecen las estrategias tácticas, operativas, logísticas y de coordinación, tanto internas como externas, que se aplican antes, durante y después del desarrollo del evento, con el fin último de minimizar los riesgos potenciales y asimismo, permite el dimensionamiento del personal de seguridad pública, de protección civil y de apoyo logístico requerido.

Renovación de equipos de radiocomunicación, vehículos de vigilancia y equipamiento del cuerpo de Bomberos

Se adquirieron y pusieron en operación de 69 radios portátiles digitales, adquisición de 10 unidades de vigilancia y una motoneta para el área de vigilancia, así como de una camioneta pick-up equipada para el área de protección civil. Para el área de bomberos se adquirieron tres mascarillas con capacidad de sesenta minutos para respiración autónoma.

Como parte de la renovación y ampliación del equipo de radiocomunicación, en septiembre de 2011 inició el proyecto de migración de la plataforma tecnológica de radiocomunicación convencional a una plataforma troncal, incluido el formato de radiocomunicación de analógico a digital. Lo anterior, permitirá la mejora sustantiva de la administración de la plataforma tecnológica, agilidad y eficiencia en la gestión de las radiocomunicaciones, así como la ampliación de los servicios que actualmente se prestan. Resultado de lo anterior, destacan las siguientes actividades: mantenimiento a las instalaciones que albergan

la infraestructura tecnológica, servicio de mantenimiento preventivo a la torre de comunicaciones de la Hemeroteca, montaje y puesta en operación de cuatro repetidores que soportan el servicio de radiocomunicación de Pumabús y servicios a otras dependencias, estacionamientos controlados, vigilancia y K8.

Vigilancia en áreas comunes en el campus de CU

En octubre de 2011 inició el proyecto de rehabilitación de cámaras instaladas en áreas comunes del campus universitario, teniendo como objetivo la revisión y evaluación de factibilidad operativa de 32 cámaras instaladas en 2008, así como la puesta a punto de aquellas que por su estado físico, incluida su infraestructura, sean factibles de rehabilitación. Durante el segundo periodo vacacional se trabajó en la rehabilitación de 21 cámaras localizadas en vialidades del campus universitario, las cuales se encuentran en proceso de reconfiguración y puesta a punto.

Vialidad

En septiembre de 2011, esta Dirección General de Servicios Generales absorbió el proyecto estratégico de Centro de Monitoreo de Semáforos, el cual requirió el acondicionamiento de un área específica para su instalación y puesta a punto. En coordinación con la Dirección General de Cómputo y de Tecnologías de Información y Comunicación (DGTIC), quedó el Centro instalado y listo para ser operado por esta Dependencia. A partir de octubre, cuenta con cinco personas capacitadas tanto para el apoyo funcional-operativo, como de soporte a la infraestructura tecnológica y se realizan recorridos permanentes para revisión operativa de semáforos, así como su mantenimiento preventivo o correctivo. Asimismo, a través de este Centro de Monitoreo se revisa el funcionamiento de todas las unidades semaforicas, así como su correcta programación.

Estadio Olímpico Universitario

Durante 2011 se realizaron diversas mejoras al Estadio Olímpico Universitario, entre las que destacan: la sustitución de la pista sintética de atletismo, mismo que fue ejecutado y supervisado por la Dirección General de Obras y Conservación (DGOyC); retiro del 80 por ciento de la malla ciclónica de tribunas, así como la instalación de nueve rampas de acceso a cancha. Lo anterior, en cumplimiento a la medida establecida por la Federación Mexicana de Fútbol para el perfeccionamiento de medidas de seguridad en el Estadio.

Por otra parte, en el palco central se realizaron trabajos de reparación de filtraciones y la colocación de un vidrio templado para proteger el mural de Diego Rivera. Se aplicaron 5 836 metros cuadrados de pintura en diferentes áreas del estadio: túneles, sanitarios, plafones y pasillo.

Se dio mantenimiento al área de tribunas, rehabilitando más de 887 bancas y resanando 212. Se fabricaron y colocaron chapas especiales en los sanitarios con el propósito de evitar el acceso a terceros previo a eventos masivos.

De manera permanente, se realizaron durante el año actividades de mantenimiento en el exterior del inmueble: fachadas del palomar, astas bandera, cajones de estacionamiento,

pista roja, señalización, reja perimetral, entre otros. Cabe señalar que, para brindar una mayor seguridad y confianza a la comunidad que asiste a diversos eventos realizados en el Estado Olímpico Universitario, está por concluir la actualización del Programa Interno de Protección Civil del recinto.

Archivo General

Esta área realizó su gestión de conservación tanto de expedientes escolares de alumnos de la UNAM y del Sistema Incorporado, como de la documentación administrativa recibida de diversas entidades y dependencias. Organizó e integró más de 53 000 expedientes escolares; efectuó préstamos y devoluciones por más de 46 000 expedientes; tramitó 20 000 solicitudes de devolución de documentos recibidas a través de la página electrónica y en sus propias instalaciones.

Se inició la actualización del estudio para la modernización de la gestión, organización, guarda y conservación documental del Archivo General, a través de un Sistema de Archivo de Alta Densidad con el que se logrará incrementar en un 85 por ciento la capacidad física actual, además de contar con otros beneficios como: sistemas de iluminación inteligente, aire acondicionado, detección de incendios y la restauración de 250 000 expedientes escolares del sistema. Este último proyecto se incorpora en dos etapas: la primera, donde se coteja la documentación escolar, y la segunda, donde se cambia la carpeta deteriorada.

Prevención del delito

Con el propósito de mejorar la eficiencia y capacidad de respuesta de los teléfonos amarillos de emergencia, personal de la Dirección General de Servicios Generales realizó la revisión técnica de 314 aparatos telefónicos de 320 que se encuentran distribuidos en el campus de Ciudad Universitaria, con los siguientes resultados: 260 teléfonos funcionan correctamente; 21 presentan fallas en su operación por bajo volumen, cables dañados e interrupción de la llamada al término del tono; 33 no funcionan y 6 no revisados por encontrarse en dependencias fuera del campus universitario. Asimismo, 253 contaron con señalización e instructivo de uso.

Con el mismo propósito, se elaboró el diagnóstico de 214 postes de auxilio ubicados en las nueve zonas del campus universitario: 142 funcionaron y 72 presentaron fallas en su funcionamiento.

ESTACIONAMIENTOS Y PROGRAMA PUMABÚS

Estacionamientos no controlados en controlados

En 2011 se integraron nueve estacionamientos más que ahora son controlados por las mismas dependencias, de los cuales seis eran ya existentes: Facultad de Psicología (entrada visitantes), Instituto de Investigaciones Biomédicas, Instituto de Ingeniería (Vías Terrestres), Escuela Nacional de Trabajo Social (funcionarios), Hospital de Mascotas Banfield, Facultad de Veterinaria (autobuses), y tres son de nueva creación: Torre de Ingeniería, Instituto de Investigaciones en Matemáticas Aplicadas y Sistemas (segundo asignado) y Posgrado de Economía. Los nueve estacionamientos señalados son de uso gratuito y exclusivo de las dependencias.

Asimismo, esta Dirección General, en coordinación con la Dirección General de Obras y Conservación, automatizó los estacionamientos: Alberca, Frontón Cerrado y Estadio de Prácticas “Roberto Tapatío Méndez”. El estacionamiento adoquinado de la Facultad de Contaduría y Administración fue remodelado y se encuentra en proceso de adjudicación por la propia Facultad. Por su parte, el estacionamiento del Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras fue convertido en bahía de ascenso y descenso de pasaje. En total, 76 estacionamientos se encuentran automatizados con capacidad de 12 525 cajones.

A 2011, se cuenta con un inventario total de 145 estacionamientos con una capacidad de 19 316 cajones; 143 ubicados dentro del campus universitario y 2 ubicados en el plantel Sur del Colegio de Ciencias y Humanidades.

Los estacionamientos son controlados y administrados de la siguiente manera: 106 estacionamientos descentralizados –55 automatizados y 51 operando de forma manual–; 37 estacionamientos controlados y administrados por la Dirección General de Servicios Generales –21 automatizados y 16 operando de forma manual–; el estacionamiento de la Facultad de Contaduría y Administración se encuentra en proceso de descentralización y, únicamente, el estacionamiento del multifamiliar Medicina del Deporte se encuentra en calidad de “libre”.

Operación de estacionamientos controlados del Estadio Olímpico Universitario en eventos masivos

En el año que se reporta, se continuó con la operación logística de los siete estacionamientos del Estadio Olímpico durante los encuentros deportivos, contando con una afluencia de 103 769 vehículos. Se han estandarizado los tiempos mínimos de ingreso y salida de automóviles y el orden al interior de los mismos, así como mayor fluidez en las vialidades circundantes. Durante el año se mantuvo el seguro contra robo total y ruptura de cristales.

Sistema de transporte interno Pumabús

En mayo de 2011 quedó instalado y operando el arco de lavado tipo puente localizado a un costado de la Tienda UNAM. Con su operación se han tenido ahorros importantes tanto en recursos naturales, humanos, financieros y materiales, así como en los tiempos de lavado. Esto último ha permitido una mayor oportunidad en la reincorporación de las unidades al servicio.

Por otro lado, se actualizaron 95 planos de identificación de rutas y paraderos, distribuidos en las 12 rutas. Adicionalmente, se colocaron cuatro planos panorámicos en los principales paraderos: dos planos en el paradero Metro Universidad, uno en el paradero del Estadio Olímpico Universitario y uno en el paradero Metrobús CU. Asimismo, se realizó la renovación de la imagen de las 23 unidades de las rutas 6 a 10. Se cuenta con 68 Unidades, de las cuales 3 son nuevas.

Con los avances logrados, se benefició a los más de 144 000 usuarios que diariamente utilizan este sistema de transporte, al contar con una infraestructura que les permite su desplazamiento y acercamiento a los diversos puntos de interés con que cuenta la Ciudad

Universitaria, a cualquier hora de su actividad académica o recreativa, con vialidades fluidas y sin contaminación atmosférica, sonora y visual.

Con el propósito de mejorar de manera continua el servicio del Pumabús, se recibieron y atendieron quejas, opiniones y comentarios de los usuarios a través de correo electrónico y vía telefónica. Se registraron y atendieron 131 reportes: 93 correos electrónicos, 22 llamadas telefónicas y 16 oficios de diversas entidades universitarias.

Los asuntos recibidos corresponden principalmente a: solicitudes de información, 59; quejas por comportamiento de operadores, 45; quejas por tiempo de espera, 13; sugerencias y comentarios, 14.

Para dar respuesta a las quejas presentadas se analizaron los datos del Centro de Monitoreo. En su caso, las quejas han derivado en amonestación o suspensión de operadores, permitiendo con ello mejorar día a día en la calidad del servicio. Asimismo, se brinda servicio de Pumabús en eventos académicos, culturales y deportivos a solicitud expresa de las distintas entidades y dependencias, incluidos los eventos masivos celebrados en el Estadio Olímpico Universitario.