



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
SECRETARÍAS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS - SGC
PROCEDIMIENTO OPERATIVO
ATENCIÓN A SERVICIOS DE SEGURIDAD

1.0 OBJETIVO

Establecer los lineamientos y las actividades para proteger, salvaguardar y mantener la integridad física de la comunidad universitaria y de los bienes muebles e inmuebles, en las entidades y dependencias de la UNAM.

2.0 ALCANCE

Aplica a las actividades de seguridad que realizan las secretarías y unidades administrativas (SyUA's).

3.0 LINEAMIENTOS

3.1 GENERALIDADES

3.1.1 Los servicios de seguridad podrán incluir, entre otros:

- a) inspección de instalaciones; rondines de vigilancia, comisión local de seguridad e higiene;
- b) control de accesos; acceso de personal, entrada y salida de mobiliario y equipos, acceso de vehículos;
- c) reporte de siniestros e ilícitos;
- d) servicios de vigilancia para eventos especiales;
- e) inspección y recarga de extintores;
- f) coordinación de reuniones o pláticas en temas de seguridad;
- g) simulacros;

3.1.2 El Responsable del proceso de servicios generales deberá asegurarse de que los servicios de seguridad se apeguen a lo establecido en el Reglamento del Personal de Vigilancia de la UNAM.

3.1.3 Cuando la normatividad lo permita, las SyUA's podrán solicitar a la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria asesorías, supervisión, vigilancia de áreas comunes, necesidades emergentes y apoyo en eventos especiales o masivos.

3.1.4 En caso de que los bienes patrimoniales vayan a ser trasladados temporalmente fuera del campus universitario o sean utilizados en algún sitio diferente a las entidades y dependencias de la Universidad, se deberá hacer del conocimiento del Responsable del proceso de bienes y suministros previamente y aplicar lo establecido en el PSG 0302 Control de entrada y salida de equipo y mobiliario.

3.1.5 No se permitirá el acceso o salida de estacionamientos controlados a vehículos del personal de la entidad o dependencia que no presenten la autorización correspondiente y/o utilice la tarjeta electrónica de control vehicular asignada.

3.1.6 Cada SyUA instrumentará los mecanismos de control de acceso y salida del parque vehicular de los estacionamientos de sus entidades o dependencias.

3.1.7 Toda persona que no trabaje en la entidad o dependencia, será considerada como visitante.

Elaboró	Mtra. Elia Ramirez Ramírez	Representante del equipo de trabajo
Revisó	Lic. Andrea Maribel Soto Martínez	Representante de la subcomisión técnica
Autorizó	Dr. Gustavo González Bonilla	Representante de la dirección

3.2 PLANIFICACIÓN

- 3.2.1 El Secretario o Jefe de unidad administrativa, en conjunto con el Responsable del proceso de servicios generales, determinará la necesidad de integrar el catálogo de firmas autorizadas para la solicitud de servicios de seguridad, con la validación del Titular de la entidad o dependencia cuando así lo requiera.
- 3.2.2 El Secretario o Jefe de unidad administrativa definirá las medidas de vigilancia que considere pertinentes para la entidad o dependencia, de acuerdo con la naturaleza de sus operaciones, tomando en consideración lo siguiente:
- a) El Responsable del proceso de servicios generales definirá de manera oportuna al personal necesario para cubrir el servicio de vigilancia; y en caso de no contar con el personal, informará al Secretario o Jefe de unidad administrativa de manera inmediata.
 - b) En las áreas que defina el Titular de la entidad o dependencia, toda persona deberá portar el gafete correspondiente, incluido el visitante, y registrarse previamente en el F03 PSG 0301 Libreta de registro de visitantes proporcionando su identificación, de ser el caso.
 - c) En caso de que el visitante extravíe el gafete que se le proporcione, no se hará la devolución de la identificación correspondiente sin previa autorización del Secretario o Jefe de unidad administrativa o del Responsable del proceso de servicios generales.
 - d) La instalación y uso de equipos de monitoreo y sistemas tecnológicos para la prevención y gestión de riesgos en las instalaciones universitarias, deberá realizarse en apego a los Lineamientos para la instalación y uso de equipos de monitoreo y sistemas tecnológicos para la prevención y gestión de riesgos en las instalaciones universitarias emitidos por la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario de la UNAM.
- 3.2.3 Los usuarios podrán solicitar servicios de seguridad a través de la F01 PSG Solicitud única de servicios o F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad, o cualquier otro medio establecido por la SyUA en su catálogo de servicios específico.

3.3 EJECUCIÓN

- 3.3.1 El Responsable del proceso de servicios generales deberá vigilar que el personal operativo, porte la ropa de trabajo durante su jornada laboral, y tenga disponible la herramienta y equipo bajo su resguardo, proporcionada para tal efecto.
- 3.3.2 El personal de vigilancia deberá informar de manera oportuna a su jefe inmediato o al Responsable del proceso de servicios generales de cualquier incidencia que se presente durante su jornada laboral, posteriormente será registrado en la F02 PSG 0301 Bitácora de vigilancia.
- 3.3.3 En caso de siniestro o ilícito, el Secretario o Jefe de unidad administrativa, en conjunto con el Responsable del proceso de servicios generales, serán los responsables de evaluar si se requiere solicitar apoyo a las instancias correspondientes, o de ser necesario, levantar el acta administrativa correspondiente en apego al marco jurídico.
- 3.3.4 El personal de vigilancia elaborará el F02 PSG 0301 Bitácora de vigilancia al término de su jornada laboral, la cual deberá incluir al menos:
- a) nombre del vigilante;
 - b) áreas asignadas de la entidad o dependencia;
 - c) incidencias;

- d) anomalías o desperfectos en la infraestructura, equipo y parque vehicular detectados durante los rondines.

4.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

VIGILANCIA RUTINARIA

SECRETARIO O JEFE DE UNIDAD ADMINISTRATIVA

1. Analiza y determina en conjunto con el Responsable del proceso de servicios generales las áreas y/o equipos a proteger y salvaguardar, así como los puntos estratégicos de vigilancia.

RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

2. Comunica al personal involucrado las acciones de seguridad pertinentes para asegurar la salvaguarda de la comunidad universitaria de la entidad o dependencia, en caso de ser necesario, lleva a cabo su programación.
3. Asigna al personal de vigilancia en los puntos definidos y precisa instrucciones de operación específicas dependiendo del área a resguardar.

PERSONAL DE VIGILANCIA

4. Realiza las actividades de vigilancia de acuerdo con las órdenes recibidas en apego a lo establecido en el Reglamento del Personal de Vigilancia de la UNAM, este Procedimiento y el PSG 0302 Control de entrada y salida de equipo y mobiliario.
5. Registra al final del turno en la F02 PSG 0301 Bitácora de vigilancia, los acontecimientos relevantes de la entidad o dependencia y se firma para constancia.

RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

6. Supervisa las actividades del personal de vigilancia y revisa los acontecimientos descritos en la F02 PSG 0301 Bitácora de vigilancia durante la jornada laboral, anota observaciones e informa, de ser el caso, al Responsable del área y al Secretario o Jefe de unidad administrativa para la toma de acciones pertinentes. Termina procedimiento.
 - 6.1 En caso de reportarse anomalías o desperfectos en la infraestructura, equipo o parque vehicular, se procede conforme a la GO-SG 0101 Guía para la elaboración del diagnóstico de necesidades de mantenimiento y el PSG 0101 Atención a servicios de mantenimiento. Termina procedimiento.

ATENCIÓN A SOLICITUDES DE SEGURIDAD

RESPONSABLE DEL ÁREA SOLICITANTE

1. Elabora y firma la F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios, la F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad o el medio establecido en el catálogo de servicios específico, registrando sus datos, los requisitos del servicio solicitado y turna al Responsable del proceso de servicios generales.

RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

2. Verifica que la solicitud correspondiente esté debidamente elaborada y cumpla con lo especificado en el catálogo de servicios, con la descripción clara y precisa de los requisitos del servicio.

- 2.1 En caso de requerir alguna aclaración, consulta con el Responsable del área solicitante y complementa la solicitud.
3. Asigna número de folio a la solicitud y firma de confirmación de requisitos.
4. Verifica la disponibilidad de recursos y en su caso, instruye al personal correspondiente para cubrir las acciones de seguridad solicitadas.
 - 4.1 En caso de requerir de apoyo externo, elabora oficio a la Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria, o a las instancias correspondientes, especificando los requerimientos para el evento. Pasa a la actividad 7.

PERSONAL DE VIGILANCIA

5. Realiza las actividades de vigilancia de acuerdo con las órdenes recibidas en apego a lo establecido en el Reglamento del Personal de Vigilancia de la UNAM, este procedimiento y el PSG 0302 Control de entrada y salida de equipo y mobiliario.
6. Registra al final del turno los acontecimientos relevantes de la entidad o dependencia en la F02 PSG 0301 Bitácora de vigilancia y se firma para constancia.

RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

7. Supervisa las actividades del personal de vigilancia y revisa los acontecimientos descritos en la F02 PSG 0301 Bitácora de vigilancia durante la jornada laboral, anota observaciones e informa, de ser el caso, al Responsable del área y al Secretario o Jefe de unidad administrativa para la toma de acciones pertinentes.
 - 7.1 En caso de reportarse anomalías o desperfectos en la infraestructura, equipo o parque vehicular, se procede conforme a la GO-SG 0101 Guía para la elaboración del diagnóstico de necesidades de mantenimiento y el PSG 0101 Atención a servicios de mantenimiento.

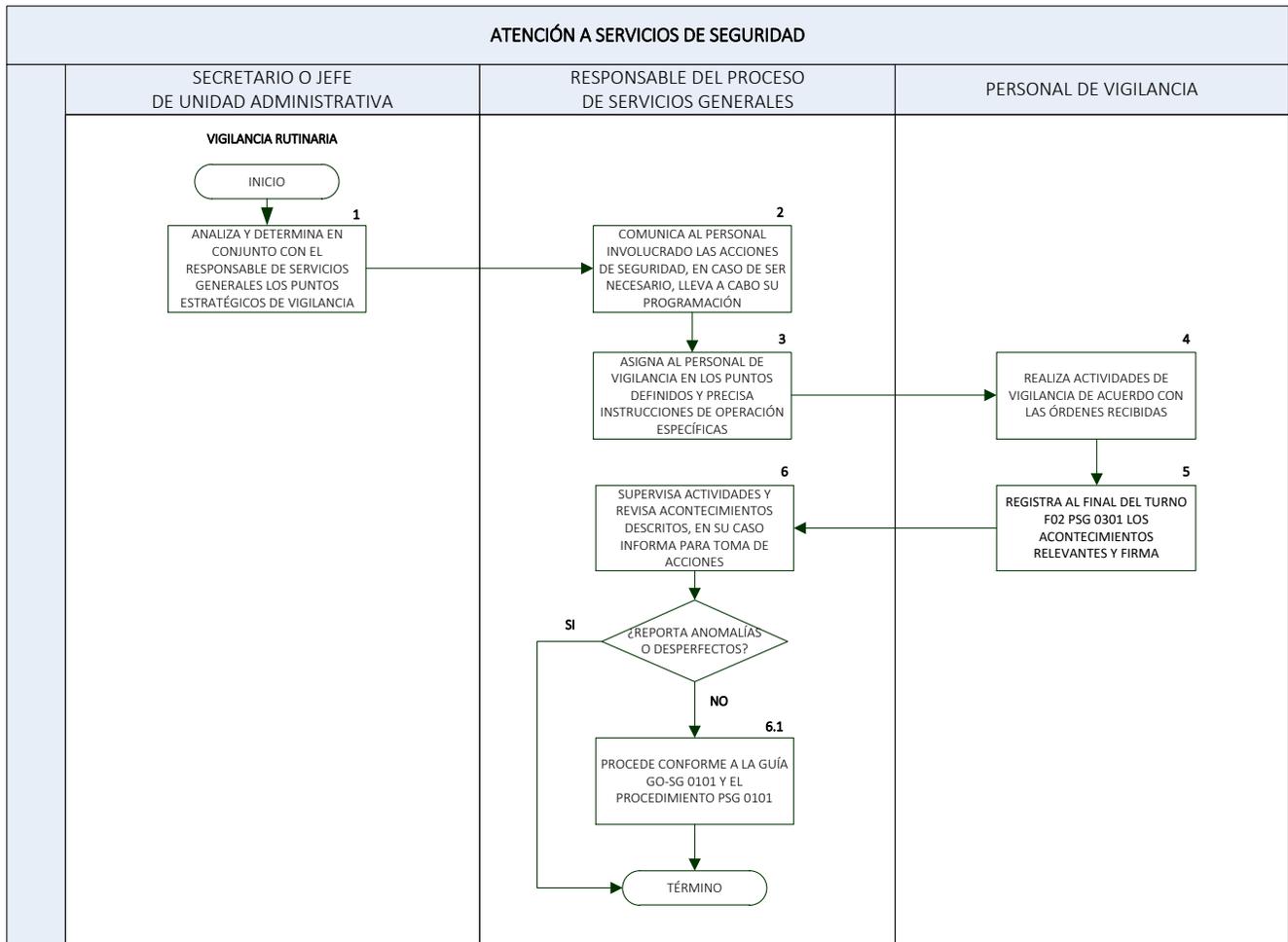
RESPONSABLE DEL ÁREA SOLICITANTE

8. Revisa que el servicio recibido cumpla con los requisitos especificados en la solicitud y firma de conformidad.
 - 8.1 En caso de que el servicio no cumpla con los requisitos de la solicitud, el Responsable del proceso de servicios generales documenta el servicio no conforme y le da tratamiento conforme al PG-GO 01 Procedimiento general de control de servicio no conforme.

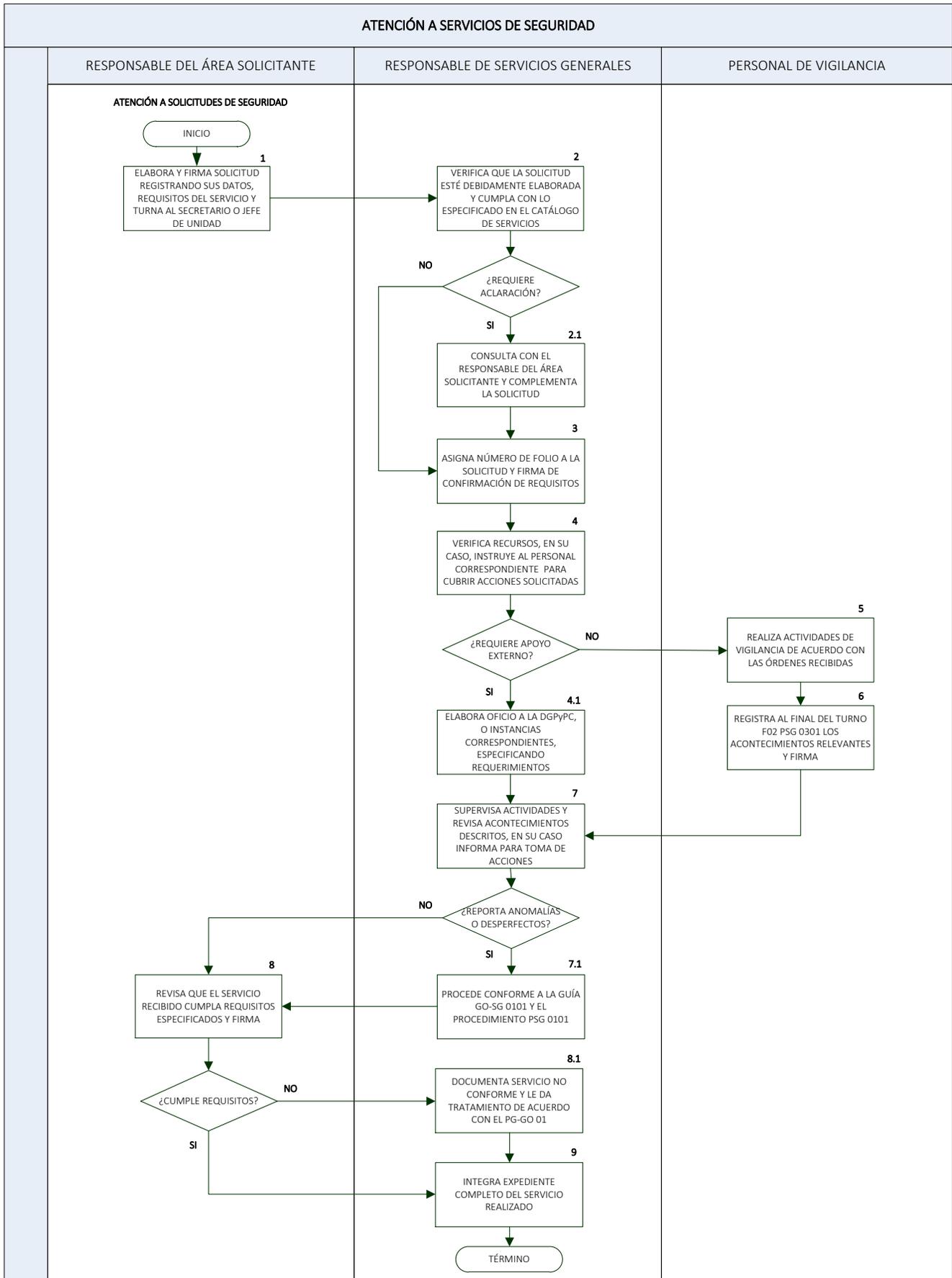
RESPONSABLE DEL PROCESO DE SERVICIOS GENERALES

9. Integra el expediente completo del servicio realizado. Termina el procedimiento.

5.0 DIAGRAMA DE FLUJO



ATENCIÓN A SERVICIOS DE SEGURIDAD



6.0 GLOSARIO

- **Comunidad presente:** toda persona que se encuentre dentro de las entidades, dependencias e instalaciones universitarias.
- **Incidencia:** acontecimiento ocurrido que influye negativamente en el cumplimiento de las tareas asignadas.
- **Responsable del área solicitante (Unidad responsable):** puesto ubicado en la estructura orgánica de la entidad o dependencia que debido a sus funciones y responsabilidades tiene asignación de recursos humanos y presupuestales.
- **Usuario:** personal adscrito a la entidad o dependencia que solicita un servicio con autorización del Responsable del área solicitante.

7.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

INTERNOS	EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> – Catálogo de servicios específico de servicios generales. – Catálogo de firmas autorizadas. – PSG 0302 Control de entrada y salida de equipo y mobiliario. – PSG 0101 Atención a servicios de mantenimiento. – GO-SG 0101 Elaboración del diagnóstico de necesidades de mantenimiento. – PG-GO 01 Procedimiento general de control de servicio no conforme. 	<ul style="list-style-type: none"> – Reglamento del Personal de Vigilancia de la UNAM. – Lineamientos para la instalación y uso de equipos de monitoreo y sistemas tecnológicos para la prevención y gestión de riesgos en las instalaciones universitarias emitidos por la Comisión Especial de Seguridad del Consejo Universitario de la UNAM.

8.0 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

- F01 PSG 0101 Solicitud única de servicios.
- F01 PSG 0301 Solicitud de servicios de seguridad.
- F02 PSG 0301 Bitácora de vigilancia.
- F03 PSG 0301 Libreta de registro de visitantes.

9.0 CONTROL DE CAMBIOS

Número de revisión	Fecha de entrada en vigor	Motivo del cambio
00	01/01/2018	Creación del documento.
01	15/06/2019	Cambio de nombre de la Dirección General de Protección Civil a Dirección General de Análisis, Protección y Seguridad Universitaria.

10.0 ANEXOS

No aplica.