



CÓDIGO SGEN-POP-PD-03-00	NOMBRE Servicio de Seguridad y Vigilancia
---	--

I. OBJETIVO: Brindar servicio de seguridad y vigilancia a la comunidad universitaria del Instituto Tecnológico de Sonora y a su infraestructura (edificios, áreas comunes, estacionamientos y flotilla institucional), que permita salvaguardar la integridad física de la misma así como preservar el orden y la seguridad dentro de las instalaciones, a través de la ejecución de programas, atención de solicitudes, consignas, protocolos y supervisión.

II. ALCANCE: Comunidad universitaria, usuarios externos e infraestructura (edificios, áreas comunes, pasillos, accesos, perímetros, estacionamientos y flotilla vehicular institucional) del Instituto Tecnológico de Sonora.

III. EXTENSIÓN Y LÍMITES: Desde la planeación del servicio de seguridad hasta el resguardo de la documentación generada.

IV. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Insumos o entradas:

- Administración del servicio de seguridad (Contrato de seguridad y vigilancia).
- Solicitud de vigilancia (eventos institucionales, solicitudes de acceso).
- Incidentes de seguridad reportados por el usuario.

Nombre de la Actividad	Descripción de Actividades	Responsable
1. Planear servicios de seguridad	<p>1. Analizar las necesidades de seguridad para determinar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de elementos necesarios para cubrir la demanda del servicio. • Horarios del personal de vigilancia. • Equipamiento y accesorios de los vigilantes. • Zonas a cubrir por campus • Requerimientos de unidades foráneas. <p>2. Elaborar requerimientos técnicos en el formato ADQU-POP-FO-88- Ficha Técnica y hacer la solicitud al Departamento de Adquisiciones para el trámite de licitación del servicio.</p> <p><u>Una vez que ha sido asignada la empresa prestadora de servicio</u></p> <p>3. Recibir contrato e informar a las áreas involucradas la fecha de cambio de elementos a fin de que el personal esté enterado y tome las medidas pertinentes.</p> <p>4. Pasar al paso 12 de la actividad 2 "Coordinar la ejecución del servicio de vigilancia"</p> <p>Observaciones: La presente actividad se realiza cada vez que se empieza un nuevo ciclo (contrato) del servicio de seguridad contratado por la Institución.</p>	<p>Coordinador de Servicios Generales</p>
2. Coordinar la ejecución del servicio de vigilancia	<p>Si es solicitud de vigilancia (Evento Institucional):</p> <p>1. Recibir solicitud por parte del usuario por medio de correo electrónico a través de la cuenta serviciosgenerales@itson.edu.mx o por la bitácora de servicios en línea del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento. http://intranet.itson.mx/serviciosgenerales/</p> <p>2. Analizar los requerimientos del evento para determinar la cantidad de elementos de seguridad, horarios, fechas y actividades a realizar (consignas).</p> <p>Nota: La solicitud deberá realizarse con 2 días de anticipación</p>	<p>Coordinador de Servicios Generales (1-16)</p> <p>Supervisor de Servicios Generales (11-15)</p>

Elaborado y Actualizado por: Coordinador de Servicios Generales	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento	Inicio de Vigencia: 17/08/2012	Página: 1 de 8
--	---	-----------------------------------	-------------------



CÓDIGO SGEN-POP-PD-03-00	NOMBRE Servicio de Seguridad y Vigilancia
-----------------------------	--

	<p>(ver políticas del procedimiento).</p> <p>3. Solicitar a la compañía los elementos necesarios para cubrir el requerimiento del usuario.</p> <p>¿La compañía puede cubrir la solicitud?</p> <p>Si: Pasar al paso 4</p> <p>No: Negociar con el usuario la cantidad de elementos que se pueden otorgar, de no aceptarse, se da por terminada la solicitud.</p> <p>4. Cambiar de estatus bitácora, sólo si la solicitud fue ingresada por medio de la misma.</p> <p>5. Informar al usuario por medio de correo electrónico la situación de su solicitud.</p> <p>6. Verificar que los elementos solicitados se presenten en los horarios y fechas acordadas.</p> <p>7. Ingresar a la bitácora de solicitudes</p> <p>8. Cerrar solicitud</p> <p>9. Enviar notificación al usuario (bitácora).</p> <p>10. Pasar a la actividad 3 “Ejecutar las actividades de vigilancia”.</p> <p>Si es solicitud de vigilancia (Solicitud de acceso):</p> <p>11. Recibir solicitud de acceso SGEN-POP-FO-09 Memorando de acceso por parte del usuario con la firma de autorización del jefe de Departamento o director del área del solicitante. Nota 1: si la solicitud de acceso fue realizada a través de bitácora de servicios en línea, por teléfono o por correo electrónico, se proporcionará el formato SGEN-POP-FO-09 Memorando de acceso al usuario para su correcto llenado y entrega correspondiente al Departamento de Servicios Generales para su atención. Nota 2: La solicitud deberá realizarse con 2 días de anticipación (ver políticas del procedimiento).</p> <p>12. Verificar datos del memorando (área de acceso, personal a ingresar, firma de jefe o director de área, hora de entrada y salida) y firmar para validar el acceso.</p> <p>13. Entregar memorando con los datos al vigilante del acceso correspondiente.</p> <p>14. Cerrar solicitud en bitácora (en caso de que haya sido ingresada por la misma).</p> <p>15. Pasar a la actividad 3 “Ejecutar las actividades de vigilancia”.</p> <p>Actividades a realizar como parte de la administración del servicio de vigilancia</p> <p>16. Realizar reuniones bimestrales de medición, análisis y mejora de los requisitos del contrato (entrega de documentación pago de IMSS, carta de no antecedentes penales, reportes de la operación, cursos de capacitación, análisis de riesgos, altas, bajas y cambios de personal, modificaciones al contrato) y dar seguimiento durante la vigencia del mismo. Paralelamente a esta actividad realizar las descritas en la actividad 3 “Ejecutar</p>	
--	--	--

Elaborado y Actualizado por: Coordinador de Servicios Generales	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento	Inicio de Vigencia: 17/08/2012	Página: 2 de 8
--	---	-----------------------------------	-------------------



CÓDIGO SGEN-POP-PD-03-00	NOMBRE Servicio de Seguridad y Vigilancia
-----------------------------	--

	<p>las actividades de vigilancia”</p> <p>Observaciones: Se define evento institucional como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Congresos. • Eventos académicos, culturales y/o administrativos realizados por la Institución. • Solicitudes de vigilancia por parte de funcionarios. • Eventos extraordinarios. <p>Se define Solicitud de acceso como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de acceso a edificios, instalaciones e inmuebles propiedad de la institución en días y horas inhábiles, fines de semana y/o vacaciones. 	
<p>3. Ejecutar las actividades de vigilancia</p>	<p>1. Seguir las indicaciones de las consignas establecidas para el personal de vigilancia de acuerdo a la base del vigilante y del servicio a prestar según la guía de consignas SGEN-POP-GI-01- Guía de Consignas para Elementos de Seguridad y Vigilancia ITSON:</p> <p>¿Durante el desarrollo de la ejecución de las actividades se presentó algún incidente?</p> <p>Si: Pasar al paso 4 de la actividad 4 “Atención de incidente por medio de protocolos”</p> <p>No: Continuar realizando las actividades del paso 1 de la presente actividad y AL FINALIZAR EL TURNO Pasar a la actividad 8 “Elaboración de informes de fin de turno”</p> <p>Observaciones:</p>	<p>Vigilante</p>
<p>4. Atención de incidente por medio de protocolos</p>	<p>En caso de que el incidente haya sido reportado por el usuario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir solicitud de atención de incidente por parte del usuario por medio de correo electrónico a través de la cuenta serviciosgenerales@itson.edu.mx, por teléfono o la bitácora de servicios en línea del Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento. http://intranet.itson.mx/serviciosgenerales/ 2. Cambiar estatus bitácora (en caso de que haya sido ingresada por la misma). 3. Pasar al paso 4 “Identificar el tipo de incidente y actuar según el protocolo establecido” <p>En caso de que el incidente NO haya sido reportado por el usuario:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Identificar el tipo de incidente y actuar según el protocolo establecido en SGEN-POP-GI-02- Guía de Protocolos de Seguridad y Vigilancia ITSON: <p>¿Se atendió una solicitud de atención de incidente por parte del usuario que fue ingresada a través de la bitácora de servicios en línea?</p>	<p>Coordinador de Servicios Generales / Supervisor de Servicios Generales (1-3, 5-9)</p> <p>Supervisor de Vigilancia (Compañía) / Vigilante (4)</p>

Elaborado y Actualizado por: Coordinador de Servicios Generales	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento	Inicio de Vigencia: 17/08/2012	Página: 3 de 8
--	---	-----------------------------------	-------------------



CÓDIGO SGEN-POP-PD-03-00	NOMBRE Servicio de Seguridad y Vigilancia
-----------------------------	--

	<p>Si:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ingresar a la bitácora de solicitudes Cerrar solicitud Enviar notificación al usuario (bitácora) Pasar a la actividad 5 "Elaboración de reporte especial" <p>NO:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasar a la actividad 5 "Elaboración de reporte especial" <p>Observaciones:</p>	
5. Elaboración de reporte especial	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar informe detallado del incidente acontecido, SGEN-POP-FO-10- Reporte Especial considerando mínimo los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> Fecha del Incidente. Lugar en el que aconteció. Descripción detallada del incidente. Modo de atención. Observaciones. Recomendaciones Enviar informe al Coordinador de Servicios Generales para su validación con el usuario. Pasar a la actividad 6 "Validar reporte de incidente" <p>Observaciones:</p>	Supervisor o Coordinador de Vigilancia (Compañía)
6. Validar reporte de incidente	<ol style="list-style-type: none"> Recibir SGEN-POP-FO-10- Reporte Especial por parte del supervisor o coordinador de la compañía. Validar con el usuario/responsable de área afectada la información contenida en el reporte especial. <p>¿La información es validada por el usuario/responsable de área?</p> <p>No:</p> <ol style="list-style-type: none"> Realimentar reporte y regresarlo al supervisor de la compañía para su corrección. Regresar a la actividad 5 "Elaboración de reporte especial". <p>Si:</p> <ol style="list-style-type: none"> Solicitar a usuario firme de conformidad el informe. <p>¿Requiere la intervención del jurídico del Instituto Tecnológico de Sonora?</p> <p>Si:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasar a la actividad 7 "Turnar caso con el responsable Jurídico Institucional" <p>No:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pasar a la actividad 11 "Resguardar documentos" <p>Observaciones:</p>	Coordinador de Servicios Generales

Elaborado y Actualizado por: Coordinador de Servicios Generales	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento	Inicio de Vigencia: 17/08/2012	Página: 4 de 8
--	---	-----------------------------------	-------------------



CÓDIGO SGEN-POP-PD-03-00	NOMBRE Servicio de Seguridad y Vigilancia
-----------------------------	--

7. Turnar caso con el responsable Jurídico Institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicar al usuario que el caso se turnará al departamento jurídico 2. Enviar reporte especial validado por el usuario/responsable de área al jurídico para su seguimiento. 3. Pasar a la actividad 11 "Resguardar documentos" <p>Observaciones:</p>	Coordinador de Servicios Generales
8. Elaborar informe de fin de turno o evento institucional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar informe de fin de turno o evento institucional (según corresponda) SGEN-POP-FO-11- Reporte de Actividades en base a lo ocurrido durante el mismo, considerando mínimo los siguientes elementos: <ul style="list-style-type: none"> • Fecha. • Centro de trabajo (base). • Turno. • Nombre del Guardia. • Informe detallado del turno (acontecimientos más relevantes ocurridos durante el lapso que dure el turno del guardia). • Firma de entrega de turno. • Firma de recepción de turno. 2. Enviar informe de fin de turno o evento institucional SGEN-POP-FO-11- Reporte de Actividades al supervisor de vigilancia para su resguardo y elaboración de los siguientes reportes por campus en el formato SGEN-POP-FO-12- Informe de actividades: <ul style="list-style-type: none"> • Informe concentrado del turno. • Informe concentrado quincenal. • Informe de evento institucional. 3. Pasar a la siguiente actividad. <p>Observaciones: Esta actividad se realiza por cada uno de los vigilantes en cada una de las bases y turnos asignados en la planeación de los servicios de seguridad y vigilancia, esto es, es una actividad constante.</p> <p>Para la elaboración del informe de fin de turno se deberán tomar en cuenta los acontecimientos más relevantes ocurridos durante el lapso que dure el turno del guardia</p>	Vigilante
9. Entregar documentación relacionada al servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir informe de fin de turno SGEN-POP-FO-11 Reporte de Actividades por parte del vigilante. 2. Elaborar el informe concentrado del turno correspondiente SGEN-POP-FO-12- Informe de actividades. El cual deberá contener un resumen diario de las actividades y acontecimientos más relevantes ocurridos en todas las bases por cada campus. 3. Elaborar el informe concentrado quincenal SGEN-POP-FO-12- Informe de actividades. El cual deberá contener un resumen quincenal de las actividades y acontecimientos más relevantes ocurridos en todas las bases por cada campus. 4. Elaborar el informe de evento institucional SGEN-POP-FO-12- Informe de actividades (en caso de que en el período hubiera un evento institucional). 5. Entregar al Coordinador de Servicios Generales el informe concentrado del turno, el informe concentrado quincenal, el informe de evento institucional, el reporte de asistencia y la 	Supervisor de Vigilancia (Compañía)

Elaborado y Actualizado por: Coordinador de Servicios Generales	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento	Inicio de Vigencia: 17/08/2012	Página: 5 de 8
--	---	-----------------------------------	-------------------



CÓDIGO SGEN-POP-PD-03-00	NOMBRE Servicio de Seguridad y Vigilancia
-----------------------------	--

	<p>factura del servicio, así como también los informes de turno elaborados por los vigilantes correspondiente al período.</p> <p>Observaciones: El paso 2 se realiza diariamente, los pasos 3 y 5 se realizan quincenalmente, salvo la entrega del informe concentrado del turno el cual se hace llegar diariamente en formato electrónico exclusivamente. El informe de evento institucional se entrega cada vez que hay un evento de ese tipo.</p>	
10. Tramitar pago de factura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibir por parte del supervisor de vigilancia los documentos mencionados en el paso anterior. 2. Cotejar el reporte de asistencia con la factura recibida por parte de la compañía con el fin de corroborar que se cobren los turnos que se brindaron. 3. Firmar la factura en caso de que los datos estén correctos, de lo contrario enviar de regreso al supervisor de la compañía para su corrección. 4. Liberar factura para el pago de la misma. <p>Observaciones:</p>	Coordinador de Servicios Generales
11. Resguardar documentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Resguardar los informes concentrado del turno y/o el reporte especial (en caso de haberlo) en la computadora en archivo electrónico. 2. Archivar en carpeta física los informes de turno, el informe concentrado del turno, el informe concentrado quincenal, el reporte de asistencia, el reporte especial (en caso de haberlo). 	Coordinador de Servicios Generales
<p>Productos o salidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de vigilancia brindado a las áreas de la institución • Solicitud de acceso atendida • Solicitud de vigilancia para evento institucional atendido • Reporte especial de incidente 		

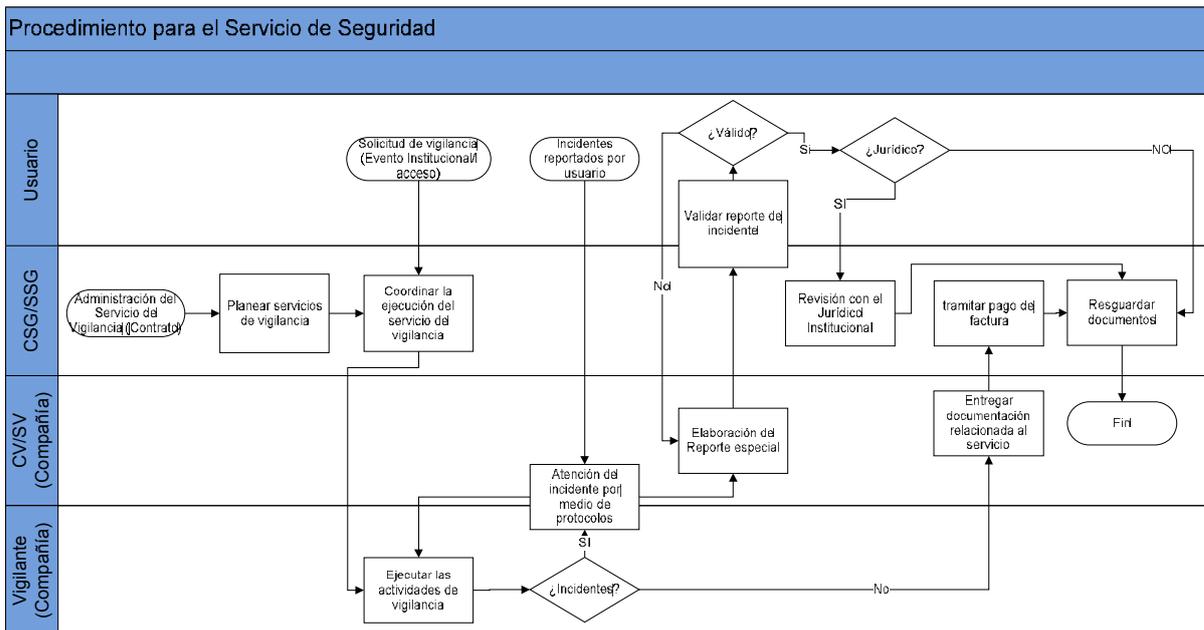
V. ANEXOS:

- **DIAGRAMA DE FLUJO**

Elaborado y Actualizado por: Coordinador de Servicios Generales	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento	Inicio de Vigencia: 17/08/2012	Página: 6 de 8
--	---	-----------------------------------	-------------------



CÓDIGO SGEN-POP-PD-03-00	NOMBRE Servicio de Seguridad y Vigilancia
------------------------------------	---



- *CGS = Coordinador de Servicios Generales
- *SSG = Supervisor de Servicios Generales
- *CV = Coordinador de Vigilancia (Compañía)
- *SV = Supervisor de Vigilancia (Compañía)

REQUISITOS DE LOS SERVICIOS OTORGADOS O LOS PRODUCTOS GENERADOS CON EL PROCEDIMIENTO

Servicio y/o Producto	Requisitos establecidos por los clientes	Requisitos Legales y/o reglamentarios
Servicio de vigilancia	Disponibilidad de los vigilantes	Ley orgánica y reglamento general del ITSON
	Encendido de equipos de refrigeración	
	Amabilidad, honestidad, cordialidad y respeto	
Acceso a las instalaciones	Amabilidad, honestidad, cordialidad y respeto	
	Disponibilidad de memorándum	
	Conocimiento de las instalaciones	
Vigilancia en evento institucional	Amabilidad, honestidad, cordialidad y respeto	
	Atención de consignas de evento	
	Puntualidad	
Atención de Incidentes	Amabilidad, honestidad, cordialidad y respeto	
	Capacitación atención de incidentes	
	Pronta respuesta a incidentes	

POLÍTICAS

1. Toda solicitud de acceso a las instalaciones en días y horas inhábiles deberá realizarse por lo menos con 2 días de anticipación a la fecha del acceso y deberá estar autorizada por el Jefe de Departamento o Director del usuario solicitante.
2. Toda solicitud de elementos de vigilancia para eventos institucionales deberá realizarse por lo menos con 2 días de anticipación a la fecha del evento.
3. Sólo los Jefes de Departamento y/o Directores de Área tienen la facultad de solicitar elementos de vigilancia para eventos institucionales.

Elaborado y Actualizado por: Coordinador de Servicios Generales	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento	Inicio de Vigencia: 17/08/2012	Página: 7 de 8
--	---	-----------------------------------	-------------------



CÓDIGO SGEN-POP-PD-03-00	NOMBRE Servicio de Seguridad y Vigilancia
-----------------------------	--

4. Deberá de haber un responsable del área solicitante para el seguimiento del servicio de evento institucional, pudiendo ser el Jefe de Departamento o Director de área o alguna persona designada por ellos.
5. No se permitirá el acceso una vez que haya pasado 30 minutos después de la establecida en el memorándum de acceso, de la misma manera no se le permitirá al personal que solicitó el acceso permanecer en las instalaciones por más tiempo del establecido en la solicitud.
6. Se sancionará negando el servicio de acceso al personal que incurra en alguna falta al interior de las instalaciones del instituto.
7. Los costos por eventos institucionales deberán ser cubiertos por el área solicitante, para esto deberán de tener recurso financiero suficiente para cubrirlo.
8. Toda persona que requiera extraer equipos, muebles, herramientas, materiales, propiedad de la institución deberá registrarlo con el vigilante de caseta del campus correspondiente presentando la justificación y autorización por parte del Jefe de Departamento o Director del Área a la cual pertenece el bien.
9. No se permitirá el acceso a las instalaciones de la institución días y horas inhábiles sin el memorándum de acceso correspondiente.
10. En caso de que se presente un incidente por robo de algún bien personal o institucional será responsabilidad del usuario el realizar los trámites con las autoridades externas correspondientes, por lo que el instituto.
11. Todo visitante que requiera ingresar al Edificio de Rectoría deberá registrarse en la recepción con el vigilante correspondiente. De lo contrario se negará el acceso.
12. El personal de vigilancia deberá mantener una conducta de respeto hacia todos los trabajadores y personas externas, dirigiéndose en todo momento en forma cordial y amable.
13. El personal de vigilancia deberá portar, durante su turno, el radio de comunicación para establecer contacto permanente con los demás vigilantes.

• **RECURSOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

Recurso Humano

- Usuario.
- Coordinador, Supervisor y Vigilante de la compañía de vigilancia.
- Coordinador de Área de Servicios Generales.
- Auxiliar de Servicios Administrativos.
- Supervisor de Servicios Generales.
- Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento.
- Responsable de área (Usuario).

Infraestructura

- Equipo de cómputo
- JDEdwards
- Sistema para solicitudes de transporte
- Intranet

Materiales

- Papelería diversa y copias

• **REGISTROS**

[SGEN-POP-FO-09 Memorando de acceso](#)

[SGEN-POP-FO-10 Reporte Especial](#)

[SGEN-POP-FO-11 Reporte de Actividades](#)

[SGEN-POP-FO-12 Informe de actividades](#)

Elaborado y Actualizado por: Coordinador de Servicios Generales	Revisado y Aprobado por: Jefe de Departamento de Servicios Generales y Mantenimiento	Inicio de Vigencia: 17/08/2012	Página: 8 de 8
---	--	-----------------------------------	-------------------