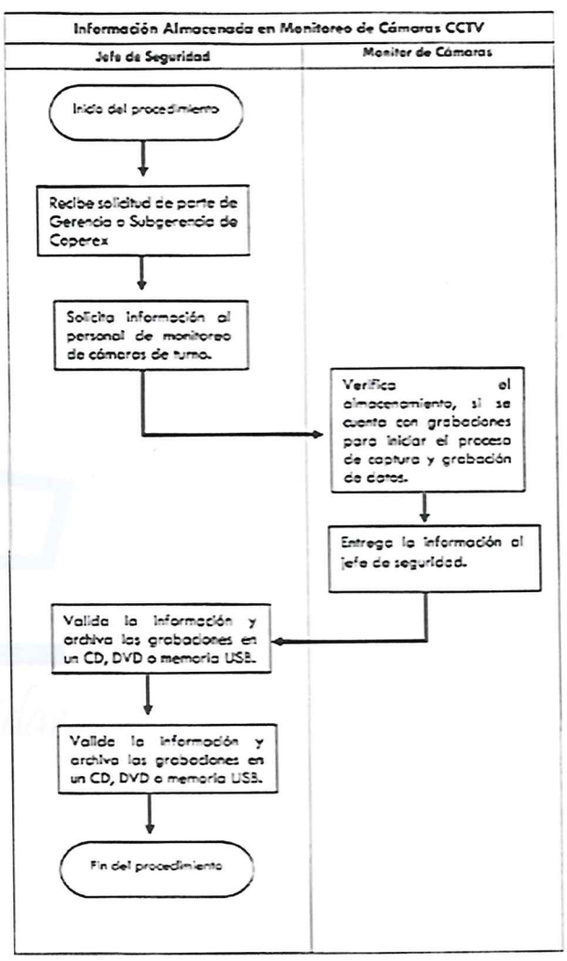
La infrascrita Secretaria interina de la Junta Directiva del Comité Permanente de Exposiciones -COPEREX-, Licenciada Lourdes Gabriela López Mazariegos, ***CERTIFICA:*** *haber tenido a la vista el Libro de Actas de Sesiones de Junta Directiva, correspondiente al año dos mil veinticinco en el que se encuentra inscrita el Acta Diecisiete guion dos mil veinticinco, de fecha seis de marzo del dos mil veinticinco, que en su punto Décimo Séptimo se transcribe literalmente:*

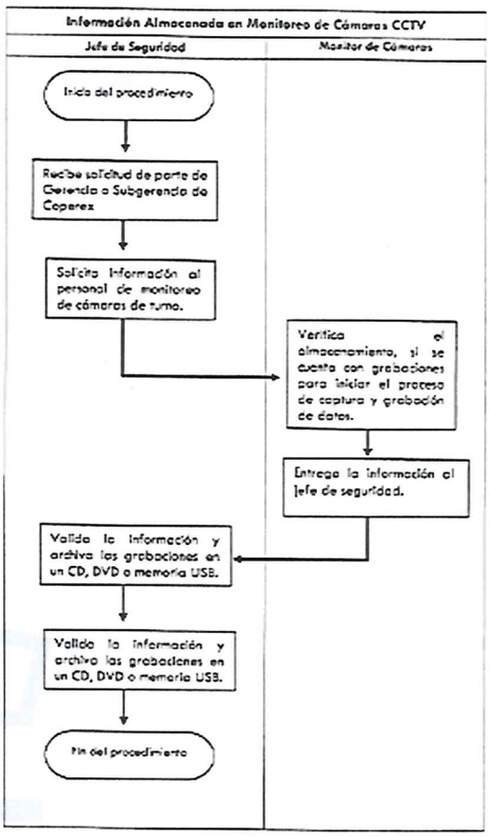
DÉCIMO SÉPTIMO: *Junta Directiva tiene a la vista el Oficio DS/019/2025 emitido por el Licenciado Otto de León, Jefe Departamento Seguridad, por medio del cual solicita autorización para la actualización del Manual de Procesos del Departamento de Seguridad, específicamente en el procedimiento llamado "Solicitud de Información Almacenada en Central de Monitoreo CCTV", el cual se modificará el proceso de solicitud de grabaciones de cámaras del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) con el nombre de "Información Almacenada en Monitoreo de Cámaras CCTV", en el cual se establece que únicamente Gerencia o Subgerencia de Coperex pueden solicitar información de dicho almacenamiento.*

Información Almacenada en Monitoreo de Cámaras CCTV		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Jefe de seguridad	01	Recibe solicitud de parte de Gerencia o Subgerencia de Coperex, por oficio y/o correo electrónico, referente información almacenada del circuito cerrado de televisión (CCTV).
	02	Procede a solicitar al personal de monitoreo de cámaras de turno, la consulta de la disponibilidad de la información.
Monitor de Cámaras	03	Atiende la solicitud verificando el almacenamiento, si se cuenta con grabaciones para iniciar el proceso de captura y grabación de datos.
	04	Entrega la información al jefe de seguridad.
Jefe de seguridad	05	Valida la información y archiva las grabaciones en un CD, DVD o memoria USB.
	06	Elabora oficio, conocimiento o correo electrónico, para remitir y entregar la información requerida a Gerencia o Subgerencia de Coperex.
Fin de procedimiento		



Junta Directiva se da por enterada y por unanimidad ***RESUELVE 255/2025*** *Con base en el Oficio DS/019/2025 emitido por el Licenciado Otto de León, Jefe Departamento Seguridad, autorizar la actualización del Manual de Procesos del Departamento de Seguridad, específicamente en el procedimiento llamado "Solicitud de Información Almacenada en Central de Monitoreo CCTV", el cual se modificará el proceso de solicitud de grabaciones de cámaras del Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) con el nombre de "Información Almacenada en Monitoreo de Cámaras CCTV", estableciendo que únicamente Gerencia o Subgerencia de Coperex pueden solicitar información de dicho almacenamiento, según siguiente detalle:*

Información Almacenada en Monitoreo de Cámaras CCTV		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Jefe de seguridad	01	Recibe solicitud de parte de Gerencia o Subgerencia de Coperex, por oficio y/o correo electrónico, referente información almacenada del circuito cerrado de televisión (CCTV).
	02	Procede a solicitar al personal de monitoreo de cámaras de turno, la consulta de la disponibilidad de la información.
Monitor de Cámaras	03	Atiende la solicitud verificando el almacenamiento, si se cuenta con grabaciones para iniciar el proceso de captura y grabación de datos.
	04	Entrega la información al jefe de seguridad.
Jefe de seguridad	05	Valida la información y archiva las grabaciones en un CD, DVD o memoria USB.
	06	Elabora oficio, conocimiento o correo electrónico, para remitir y entregar la información requerida a Gerencia o Subgerencia de Coperex.
Fin de procedimiento		



Y para los usos que convenga, extiendo la presente Certificación a los seis días del mes de marzo del dos mil veinticinco.

Licda. Gabriela López Mazariegos
Secretaria a.i. Junta Directiva
COPEREX
Comité Permanente De Exposiciones

RESOLUCIÓN 096/2025

La infrascrita Secretaria interina de la Junta Directiva del Comité Permanente de Exposiciones -COPEREX-, Licenciada Lourdes Gabriela López Mazariegos, ***CERTIFICA:*** *haber tenido a la vista el Libro de Actas de Sesiones de Junta Directiva, correspondiente al año dos mil veinticinco en el que se encuentra inscrita el Acta Seis guion dos mil veinticinco, de fecha veintitrés de enero del dos mil veinticinco, que en su Vigésimo se transcribe literalmente:*

VIGÉSIMO: *Junta Directiva tuvo a la vista el Oficio DS/04/75/2025 emitido por el Licenciado Otto de León, Jefe Departamento Seguridad, en atención a la Resolución 1718/2024, remite las condiciones de seguridad que deben cumplir en eventos socio-organizativos que se realizan en este Recinto Ferial, en el cual se define el actuar del personal de seguridad al momento de identificar conductas inapropiadas que contravengan la naturaleza de los eventos en el marco industrial, comercial, familiar, social, religioso, ferial artístico y/o musical, gubernamental, político, deportivo, cultural, empresarial, recreativo, educativo, entre otros. Junta Directiva se da por enterada y por unanimidad* ***RESUELVE 096/2025*** *Con base en el Oficio DS/04/75/2025 emitido por el Licenciado Otto de León, Jefe Departamento Seguridad, aprobar el procedimiento de seguridad que se debe cumplir en eventos socio-organizativos que se realizan en el Parque de la Industria, el cual indica los pasos a seguir por parte de Monitoreo, Guardias y Jefe del Departamento de Seguridad, al momento de identificar algún evento que no se esté desarrollando en el marco industrial, comercial, familiar, social, religioso, ferial artístico y/o musical, gubernamental, político, deportivo, cultural, empresarial, recreativo, educativo, entre otros, mismo que deberá socializarlo con el personal de Coperex y que se proceda a incluirlo en el Manual del Departamento de Seguridad.*

Y para los usos que convenga, extiendo la presente Certificación a los veintiocho días del mes de enero del dos mil veinticinco.

Licda. Gabriela López Mazariegos
Secretaria a.i. Junta Directiva
COPEREX
Comité Permanente De Exposiciones

28/01/2025

RESOLUCIÓN 809/2023

El infrascrito Secretario de la Junta Directiva ad. Ínterim del Comité Permanente de Exposiciones -COPEREX-, Lic. Byron Azmitia Pereira, ***CERTIFICA:*** *Haber tenido a la vista el Libro de Actas de Sesiones de Junta Directiva, correspondiente al año dos mil veintitrés en el que se encuentra inscrita el Acta Ochenta y Tres guion dos mil veintitrés, de fecha diecinueve de octubre del dos mil veintitrés, que en su punto décimo tercero se transcribe literalmente:*

DÉCIMO TERCERO: *Junta Directiva tuvo a la vista el Oficio DS/65/1440/2023 emitido por el Licenciado Otto de León, Jefe Departamento Seguridad, por medio del cual remite el Manual de Procesos de su Departamento, para solicitar aprobación del mismo. Junta Directiva se da por enterada y* ***RESUELVE 809/2023*** *En base al Oficio DS/65/1440/2023 emitido por el Licenciado Otto de León, aprobar con efecto inmediato el Manual de Procesos del Departamento de Seguridad.*

Y para los usos que convenga, extiendo la presente Certificación a los diecinueve días del mes de octubre del dos mil veintitrés.

COPEREX
Comité Permanente de Exposiciones
SECRETARIO a.i. JUNTA DIRECTIVA

24/10/2023

COPEREX

Comité Permanente De Exposiciones

MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

Índice

INTRODUCCIÓN 3
Objetivos del Manual 4
Objetivo General 4
Objetivos específicos 4
Alcance 4
Base Legal 4
Normativa Aplicable 4
Ingreso y Egreso de Empleados 5
Ingreso y egreso de visitantes 8
Custodia de Monitor de Parqueo 10
Depósito de armas de (fuego y/o blancas) de visitantes a COPEREX 12
Asignación de Puestos de Servicio o turno de guardias 14
Procedimiento para accionar en situaciones sospechosas y/o riesgosas 16
Información Almacenada en Monitoreo de Cámaras CCTV 18
Procedimiento de Atención a Eventos 20
Cobro de Daños a las Instalaciones 22
Atención a reuniones de Pre montaje 24
Mantenimiento de Equipo de Computación y de CCTV 26
Cobros Extras de Salones 28
Identificación y prevención de conductas inapropiadas en eventos socio-organizativos 30

INTRODUCCIÓN

El Departamento de Seguridad de Coperex, es el encargado de realizar acciones en materia de seguridad para el Comité Permanente de Exposiciones -COPEREX- Parque de la Industria. Así como la provisión de protección y vigilancia electrónica (CCTV), a los empleados, instalaciones, documentos, bienes, valores y personal que arrendan espacios para cualquier tipo de evento (conferencias, seminarios, simposios, convenciones, congresos, exposiciones, reuniones empresariales y de negocios, eventos feriales nacionales e internacionales).

Además de tener un control adecuado y medidas de prevención de los diferentes eventos y servicios que presta la institución, asume el compromiso firme de desarrollar y ejecutar planes de contingencia, prevención, vigilancia, emergencias, evacuación y respuesta, de conformidad con los lineamientos y protocolos nacionales.

La estructura de este manual es de acuerdo a actividades que realiza el departamento, los cuales están conformados por procesos y procedimientos; información que se presenta a través de la caracterización de los procesos, diagramas de flujo, los cuales describen los procedimientos de cada actividad.

Objetivos del Manual

El Manual de Procedimientos del Departamento de Seguridad, es un instrumento administrativo de carácter informativo de mucha importancia, que describe en forma general y ordenada las operaciones que se realizan.

Objetivo General

Establecer los pasos a seguir para regular las actividades de los procedimientos que desarrolla el personal que la labora en el Departamento de Seguridad de Coperex.

Objetivos específicos

- ✓ Integrar en un documento técnico, los procedimientos de las actividades principales que realiza el Departamento de Seguridad y que coadyuven al eficiente cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Servir como medio de inducción y orientación al personal de nuevo ingreso y facilitar su incorporación a las distintas actividades que le sean delegadas y/o asignadas.

Alcance

El presente manual de procedimientos debe de ser aplicado por el personal del Departamento de Seguridad.

Base Legal

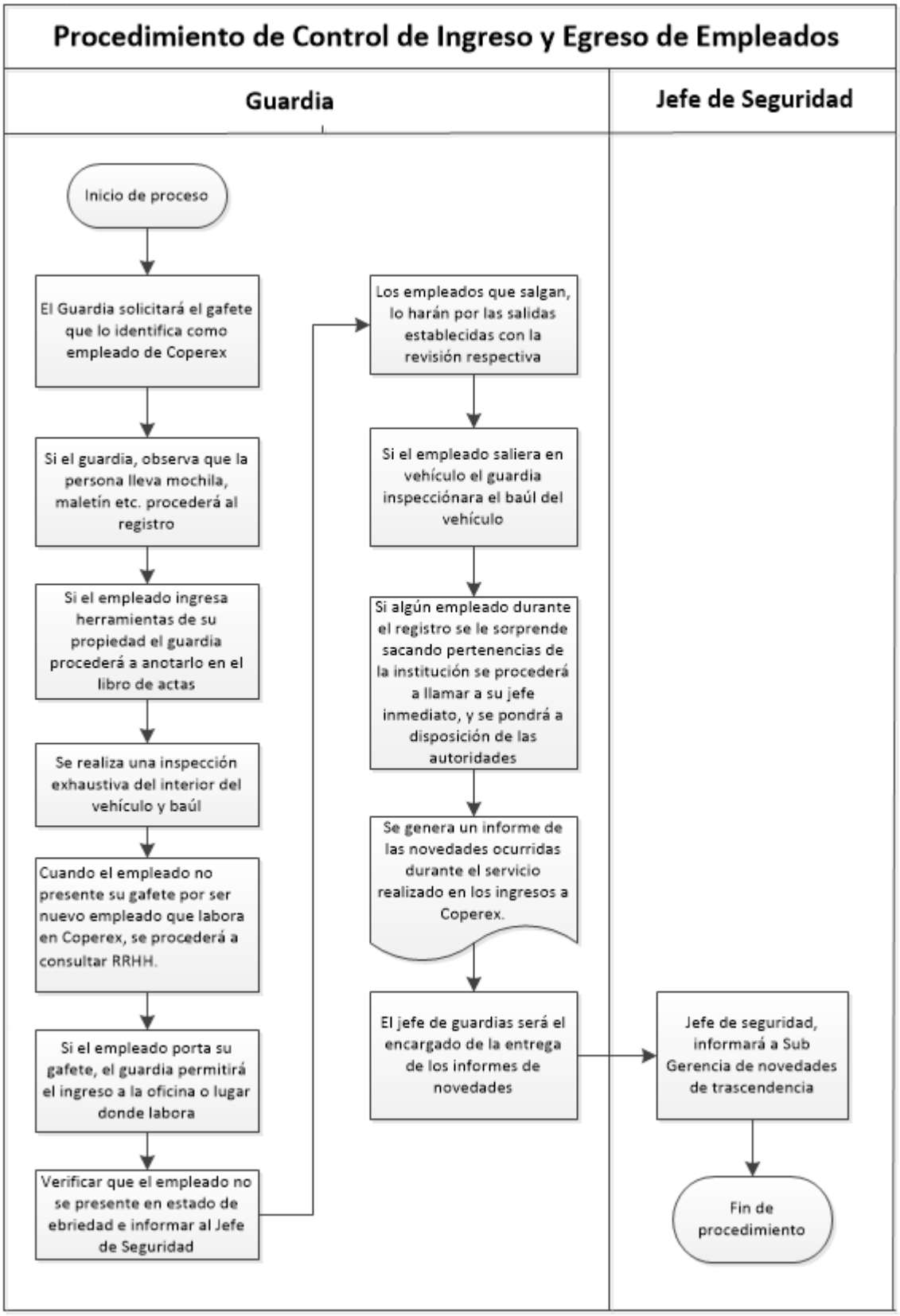
Artículo 15 del Acuerdo Gubernativo No. 5-2021, Reglamento Orgánico Interno del Comité Permanente de Exposiciones Coperex.

Normativa Aplicable

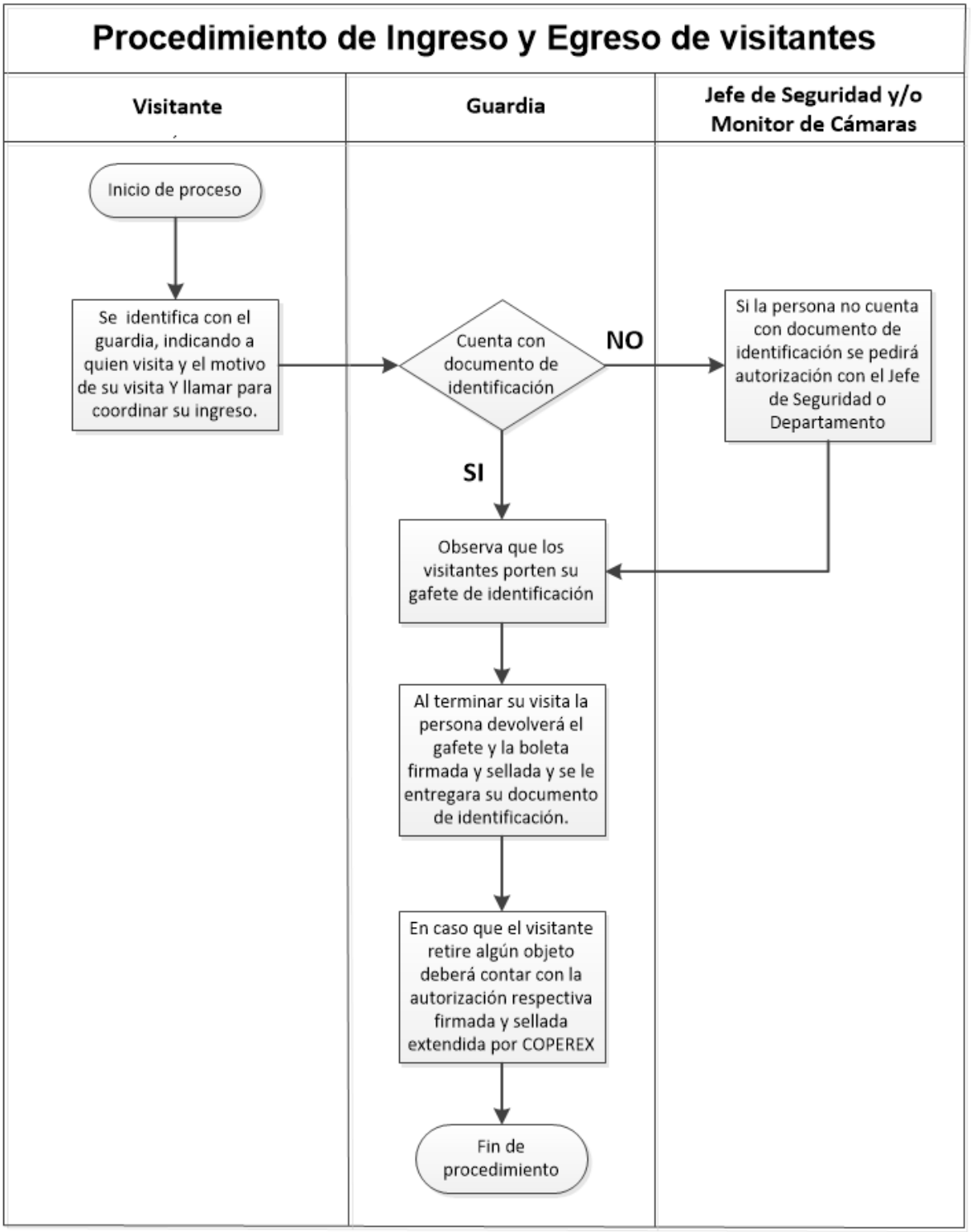
- ✓ Constitución Política de la República de Guatemala
- ✓ Decreto No. 67-73, Ley Orgánica del Comité Permanente de Exposiciones.
- ✓ Acuerdo Gubernativo No. 5-2021, Reglamento Orgánico Interno del Comité Permanente de Exposiciones Coperex.
- ✓ Acuerdo gubernativo número 229-2014 y sus reformas 33-2016 reglamentos de salud y seguridad ocupacional de Guatemala.

Ingreso y Egreso de Empleados		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
Guardia		Inicio de procedimiento.
	01	El Guardia solicitará el carnet que lo identifica como empleado de Coperex, el empleado portara visiblemente el carnet de identificación,
	02	Si el Guardia, observa que la persona lleva consigo bolsas, mochilas, maletines, maletas, carteras, paquetes, portafolios, chumpas, etc., procederá a realizar un registro de las mismas.
	03	Si el empleado ingresare herramienta o equipo informático entre otros, el Guardia procederá a anotar en el libro de actas de herramienta, computadoras, cámaras o cualquier otro objeto que no sea propiedad de Coperex.
	04	El Guardia, realiza una inspección exhaustiva del interior del vehículo y baúl.
	05	Cuando el empleado no presente su carnet de identificación que labora en Coperex, se procederá a consultar a RR.HH. Y confirmar si es empleado del mismo para su ingreso.
	06	Si el empleado porta su carnet el Guardia, permitirá el ingreso a la oficina o lugar donde labora, aplica cuando no es conocido o cuando es un nuevo empleado.
	07	El Guardia verificará que los empleados no presenten una actitud y/o condición (estado de ebriedad o perturbado de sus sentidos) para restringirle el ingreso a Coperex, y se le notificara al jefe inmediato.
Salida de empleados		
Guardia	08	Los empleados que salgan lo harán por las salidas establecidas previa verificación del Guardia, bajo el registro respectivo de las pertenecías.
	09	Si el empleado saliera en vehículo el Guardia realizara una inspección exhaustiva del interior del vehículo y baúl.
Guardia, Monitor de Camaras, Jefe de Seguridad.	10	Si algún empleado durante el registro corporal, del vehículo, mochila, cartera, lonchera, o cualquier tipo de bolso, se le sorprendiera tratando de sacar pertenencias de la institución, se procederá a llamar a

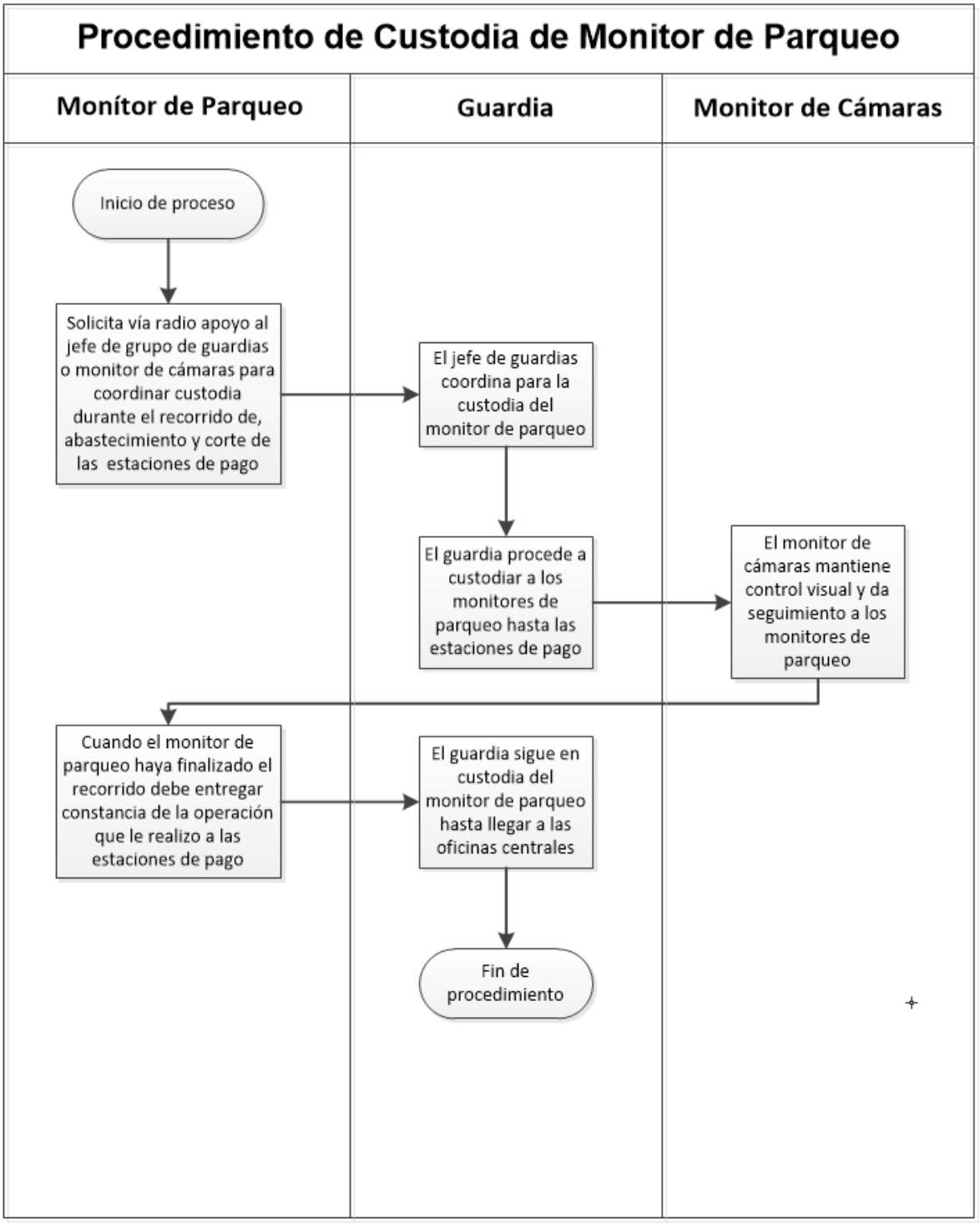
		su jefe inmediato. Si el jefe inmediato no ha autorizado la salida del objeto propiedad de la institución se procederá a coordinar con las autoridades para ponerlos a disposición. Si las pertenencias fueran de su propiedad se procederá a verificar el libro de actas el día de su ingreso.
Guardia	11	Se genera el informe de las novedades ocurridas durante el servicio realizado en los ingresos a Coperex.
Jefe de Grupo de Guardias	12	El Jefe de Guardias será el encargado de la entrega del informe de novedades ocurridas durante el servicio en los respectivos ingresos, al Jefe de Seguridad.
Jefe de Seguridad	13	Jefe de seguridad, informará a Sub Gerencia de novedades de trascendencia relacionado con el personal de Coperex.
Fin de Procedimiento		


Procedimiento de Control de Ingreso y Egreso de Empleados
Guardia
Jefe de Seguridad
Inicio de proceso
El Guardia solicitará el gafete que lo identifica como empleado de Coperex
Si el guardia, observa que la persona lleva mochila, maletín etc. procederá al registro
Si el empleado ingresa herramientas de su propiedad el guardia procederá a anotarlo en el libro de actas
Se realiza una inspección exhaustiva del interior del vehículo y baúl
Cuando el empleado no presente su gafete por ser nuevo empleado que labora en Coperex, se procederá a consultar RRHH.
Si el empleado porta su gafete, el guardia permitirá el ingreso a la oficina o lugar donde labora
Verificar que el empleado no se presente en estado de ebriedad e informar al Jefe de Seguridad
Los empleados que salgan, lo harán por las salidas establecidas con la revisión respectiva
Si el empleado saliera en vehículo el guardia inspecciónara el baúl del vehículo
Si algún empleado durante el registro se le sorprende sacando pertenencias de la institución se procederá a llamar a su jefe inmediato, y se pondrá a disposición de las autoridades
Se genera un informe de las novedades ocurridas durante el servicio realizado en los ingresos a Coperex.
El jefe de guardias será el encargado de la entrega de los informes de novedades
Jefe de seguridad, informará a Sub Gerencia de novedades de trascendencia
Fin de procedimiento

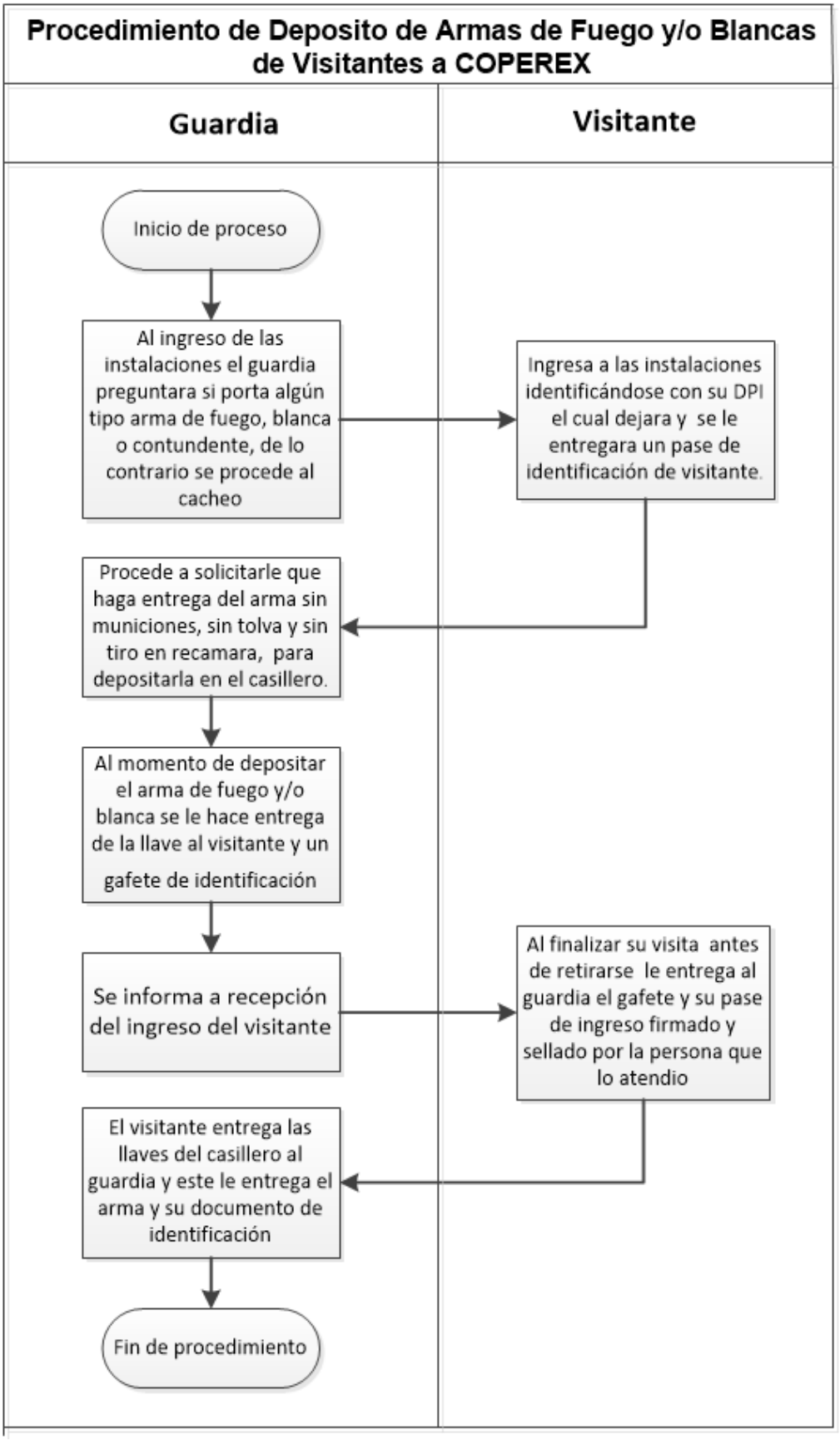
Ingreso y egreso de visitantes		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Visitante	01	El visitante se identifica con el guardia, indicando a quien visita y el motivo de la visita, en caso especial el Guardia deberá ver el listado de visitantes o coordinar el ingreso con la persona que visita para la respectiva autorización.
Jefe de Seguridad y/ o Monitor de Camaras	02	Si la persona visitante, no porta documento de identificación DPI, licencia de conducir o pasaporte, se informará al área, jefatura o departamento para que autorice o no el ingreso aplicando el procedimiento de protocolo proporcionando el gafete respectivo para que realice su gestión dentro de Coperex.
Guardia	03	El Guardia, observará que los visitantes porten su gafete de identificación visible.
	04	Al terminar su visita, la persona se dirigirá con el Guardia para devolver el gafete de visitante y recoger su identificación, y la boleta de control de acceso del visitante debidamente firmada por la persona que visito.
	05	En caso de que el visitante retire algún objeto o producto, deberá de contar con la autorización respectiva, y el documento que lo respalde, firma y sellada por Coperex en coordinación con el Jefe Seguridad y/o asistente de seguridad
Fin de Procedimiento		


Procedimiento de Ingreso y Egreso de visitantes
Visitante
Guardia
Jefe de Seguridad y/o Monitor de Cámaras
Inicio de proceso
Se identifica con el guardia, indicando a quien visita y el motivo de su visita Y llamar para coordinar su ingreso.
Cuenta con documento de identificación
NO
SI
Si la persona no cuenta con documento de identificación se pedirá autorización con el Jefe de Seguridad o Departamento
Observa que los visitantes porten su gafete de identificación
Al terminar su visita la persona devolverá el gafete y la boleta firmada y sellada y se le entregara su documento de identificación.
En caso que el visitante retire algún objeto deberá contar con la autorización respectiva firmada y sellada extendida por COPEREX
Fin de procedimiento

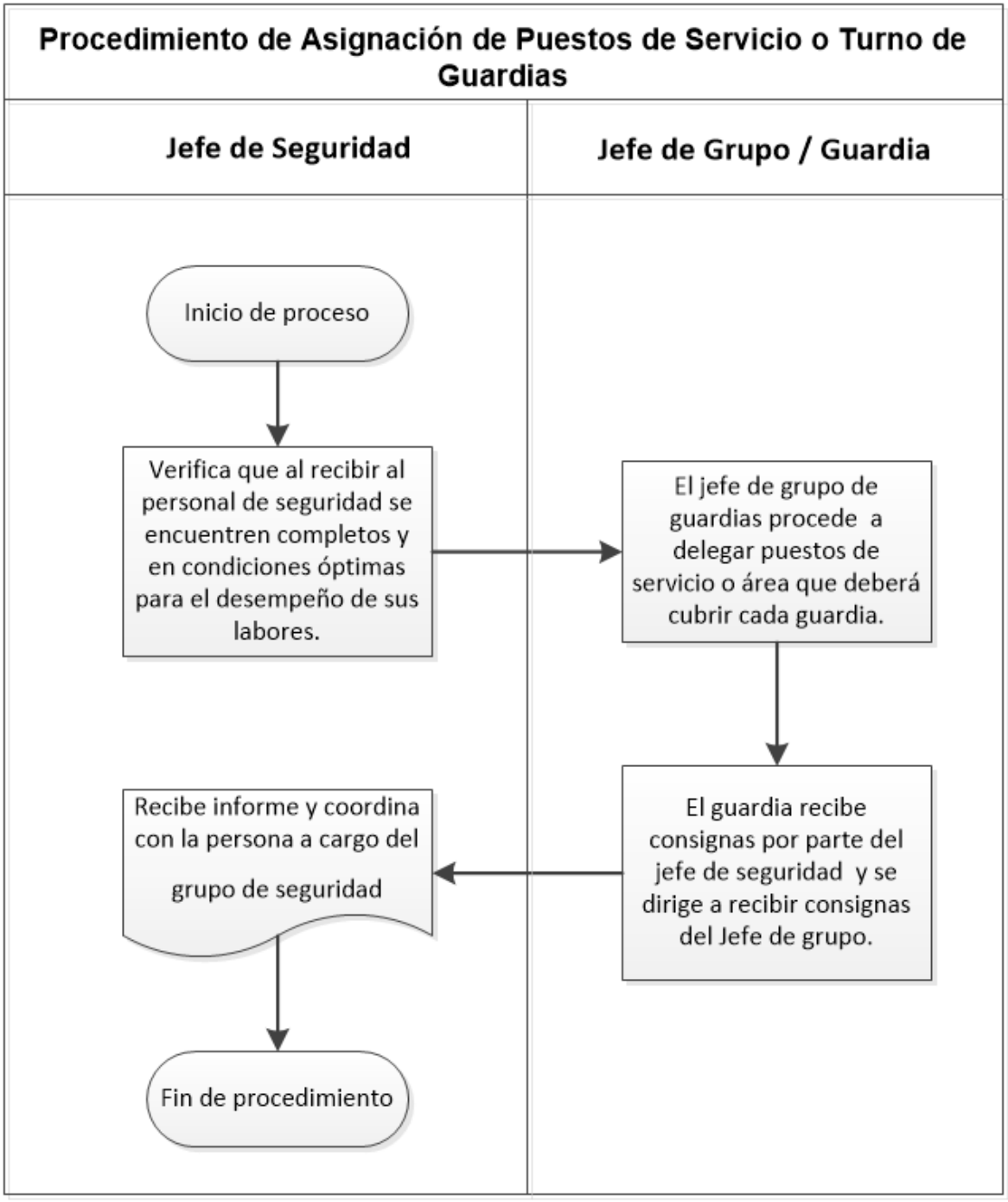
Custodia de Monitor de Parqueo		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Monitor de parqueo	01	El Monitor de parqueo solicita vía radio apoyo al jefe de seguridad, Monitor de camaras o al jefe de grupo de guardias para coordinar custodia durante el recorrido de revisión de facturas, abastecimiento de estaciones de pago, o retiro de efectivo de las mismas.
Guardia	02	Se coordina a un guardia para brindar apoyo y seguridad a los taquilleros para realizar el abastecimiento o retiro de efectivo de las estaciones de pago.
Guardia	03	Procede a custodiar al monitor de parqueo hasta las estaciones de pago, o bien a las que sean necesarias, verificando visualmente que todo esté en orden.
Monitor de Camaras	04	Mantiene control visual y da seguimiento a los monitores de parqueo por medio de las cámaras instaladas en las estaciones de pago
Monitor de parqueo	05	Finalizado el recorrido de abastecimiento de efectivo o retiro del mismo el monitor de parqueo deberá entregar constancia de la operación que realizo (copia del recibo de cortes de la estación de pago)
Guardia	06	El guardia de seguridad sigue en custodia del monitor de parqueo hasta llegar a las oficinas centrales informando vía radio que ha finalizado la custodia.
Fin de Procedimiento		


Procedimiento de Custodia de Monitor de Parqueo
Monítor de Parqueo
Guardia
Monitor de Cámaras
Inicio de proceso
Solicita vía radio apoyo al jefe de grupo de guardias o monitor de cámaras para coordinar custodia durante el recorrido de, abastecimiento y corte de las estaciones de pago
El jefe de guardias coordina para la custodia del monitor de parqueo
El guardia procede a custodiar a los monitores de parqueo hasta las estaciones de pago
El monitor de cámaras mantiene control visual y da seguimiento a los monitores de parqueo
Cuando el monitor de parqueo haya finalizado el recorrido debe entregar constancia de la operación que le realizo a las estaciones de pago
El guardia sigue en custodia del monitor de parqueo hasta llegar a las oficinas centrales
Fin de procedimiento

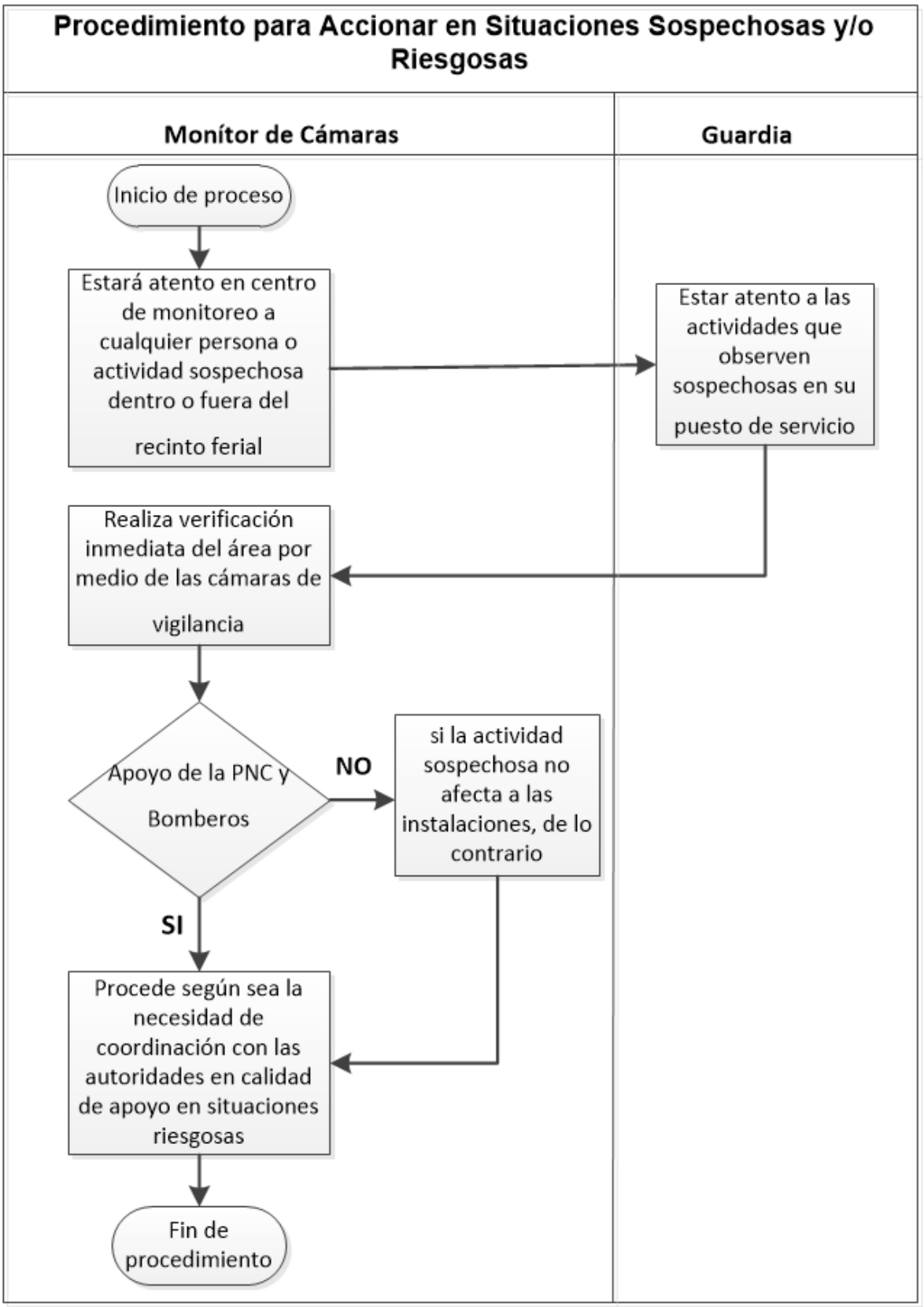
Depósito de armas de (fuego y/o blancas) de visitantes a COPEREX		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Guardia	01	Al ingreso a las instalaciones el Guardia le preguntara si porta armas de fuego, blancas o contundentes, de los contrario se procederá a un cacheo para detectar posibles armas blancas o de fuego
Guardia	02	Ingresa a las instalaciones identificándose con su DPI el cual dejara y a cambio se le entregara un pase de identificación de visitante, al mismo tiempo se le notificara a la persona que vista.
Guardia	03	Procede a solicitarle que haga entrega del arma de fuego sin municiones, sin tolva y sin tiro en recamara, para depositarla en el casillero, para arma punzo cortante se solicitara y se guardara en un casillero.
	04	Al momento de depositar el arma de fuego y/o blanca en el casillero se le hace entrega de la llave al visitante, así como un gafete de identificación de visitante.
	05	Se informa a recepción del ingreso de la persona visitante.
Visitante	06	Al finalizar su visita antes de retirarse le entrega al Guardia el gafete y su pase de ingreso firmado y sellado por la persona que lo atendió.
Guardia	07	El visitante entrega las llaves del casillero al guardia de seguridad, este le entrega el arma y su documento de identificación.
Fin de procedimiento		


Procedimiento de Deposito de Armas de Fuego y/o Blancas de Visitantes a COPEREX
Guardia
Visitante
Inicio de proceso
Al ingreso de las instalaciones el guardia preguntara si porta algún tipo arma de fuego, blanca o contundente, de lo contrario se procede al cacheo
Ingresa a las instalaciones identificándose con su DPI el cual dejara y se le entregara un pase de identificación de visitante.
Procede a solicitarle que haga entrega del arma sin municiones, sin tolva y sin tiro en recamara, para depositarla en el casillero.
Al momento de depositar el arma de fuego y/o blanca se le hace entrega de la llave al visitante y un gafete de identificación
Se informa a recepción del ingreso del visitante
Al finalizar su visita antes de retirarse le entrega al guardia el gafete y su pase de ingreso firmado y sellado por la persona que lo atendio
El visitante entrega las llaves del casillero al guardia y este le entrega el arma y su documento de identificación
Fin de procedimiento

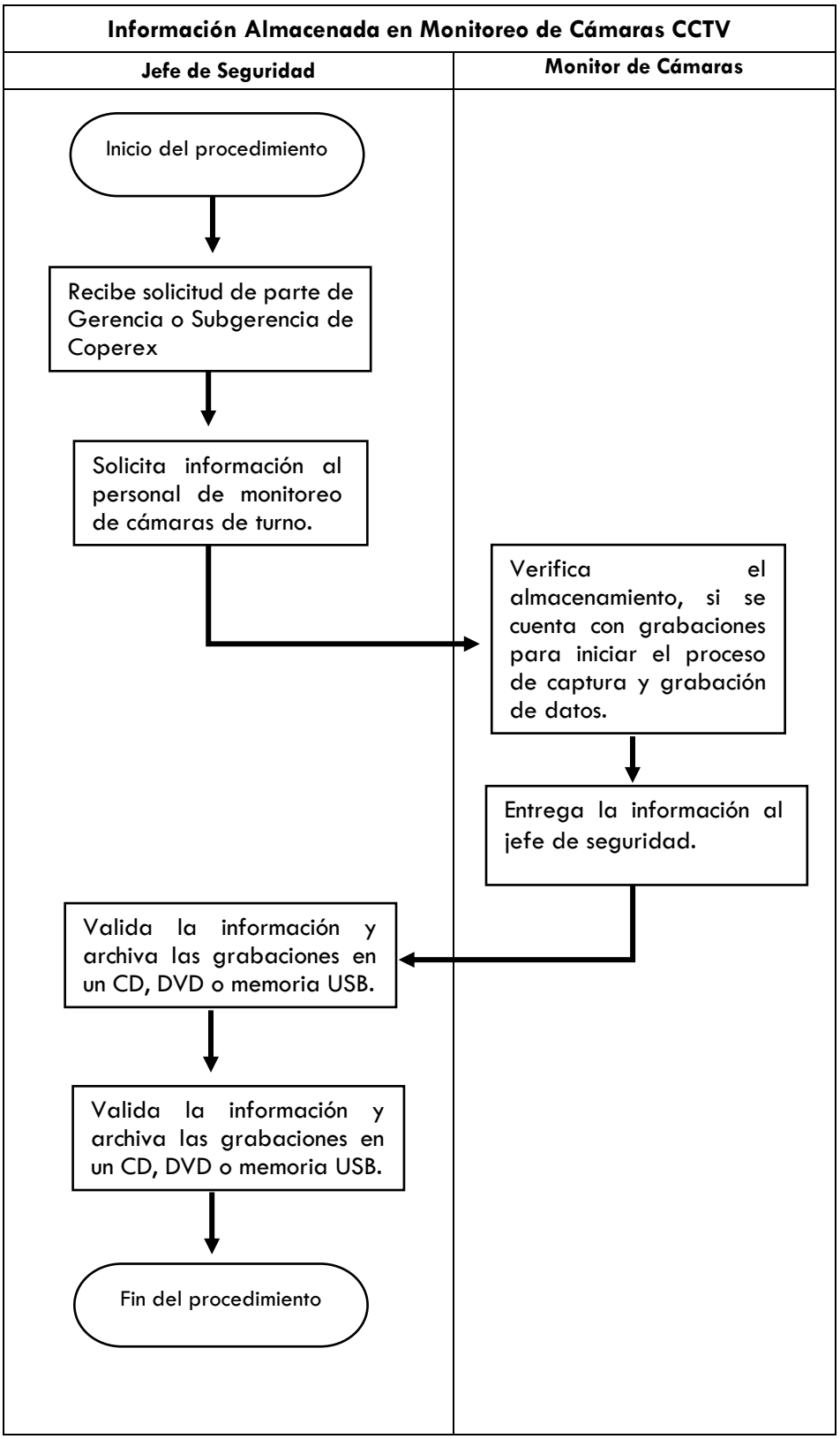
Asignación de Puestos de Servicio o turno de guardias		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Jefe de seguridad	01	Verifica que al recibir turno el personal correspondiente (grupo que ingresa) se encuentre completo y en condiciones óptimas para el desempeño de su labor.
Guardia	02	Procede a delegar puestos de servicio o área que deberá cubrir cada guardia de turno, e indicarle las consignas nuevas si las hay o retro alimentar al guardia sobre las normas del puesto.
	03	Recibe consignas por parte del jefe de seguridad y se dirige a recibir el equipo y consignas del encargado de grupo saliente, así como información sobre las actividades a realizarse en el recinto ferial.
Jefe de Seguridad	04	Recibe informe y coordina con la persona a cargo del grupo, que el personal de seguridad se encuentre en cada puesto de servicio.
Fin de procedimiento		


Procedimiento de Asignación de Puestos de Servicio o Turno de Guardias
Jefe de Seguridad
Jefe de Grupo / Guardia
Inicio de proceso
Verifica que al recibir al personal de seguridad se encuentren completos y en condiciones óptimas para el desempeño de sus labores.
El jefe de grupo de guardias procede a delegar puestos de servicio o área que deberá cubrir cada guardia.
El guardia recibe consignas por parte del jefe de seguridad y se dirige a recibir consignas del Jefe de grupo.
Recibe informe y coordina con la persona a cargo del grupo de seguridad
Fin de procedimiento

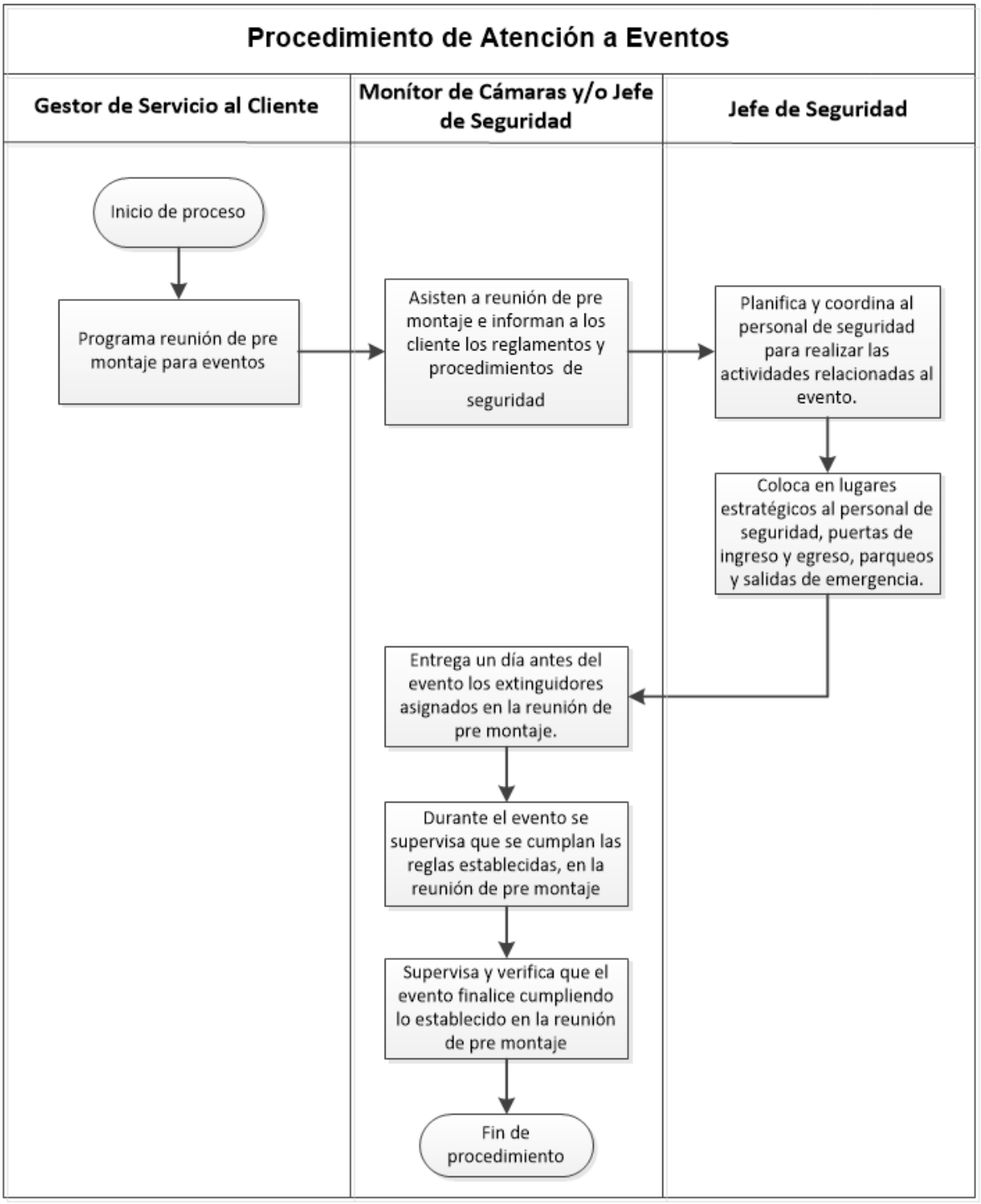
Procedimiento para accionar en situaciones sospechosas y/o riesgosas		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		inicio de proceso
Monitor de Camaras	01	Estará atento en centro de monitoreo a cualquier persona o actividad sospechosa que se observe dentro o fuera del parque, la cual informara vía radio inmediatamente al guardia más cercano al área para que verifique la información.
Guardia	02	Estará atento a las actividades que se observen sospechosas en su puesto de servicio, dentro y fuera del recinto ferial e informarlo inmediatamente vía radio.
Monitor de Camaras	03	Realiza verificación inmediata del área por medio de las cámaras de vigilancia, y mantener la observación del área.
	04	Se procede según sea la necesidad la coordinación con la PNC o Bomberos, en calidad de apoyo.
Fin de procedimiento		


Procedimiento para Accionar en Situaciones Sospechosas y/o Riesgosas
Monítor de Cámaras
Guardia
Inicio de proceso
Estará atento en centro de monitoreo a cualquier persona o actividad sospechosa dentro o fuera del recinto ferial
Estar atento a las actividades que observen sospechosas en su puesto de servicio
Realiza verificación inmediata del área por medio de las cámaras de vigilancia
Apoyo de la PNC y Bomberos
NO
si la actividad sospechosa no afecta a las instalaciones, de lo contrario
SI
Procede según sea la necesidad de coordinación con las autoridades en calidad de apoyo en situaciones riesgosas
Fin de procedimiento

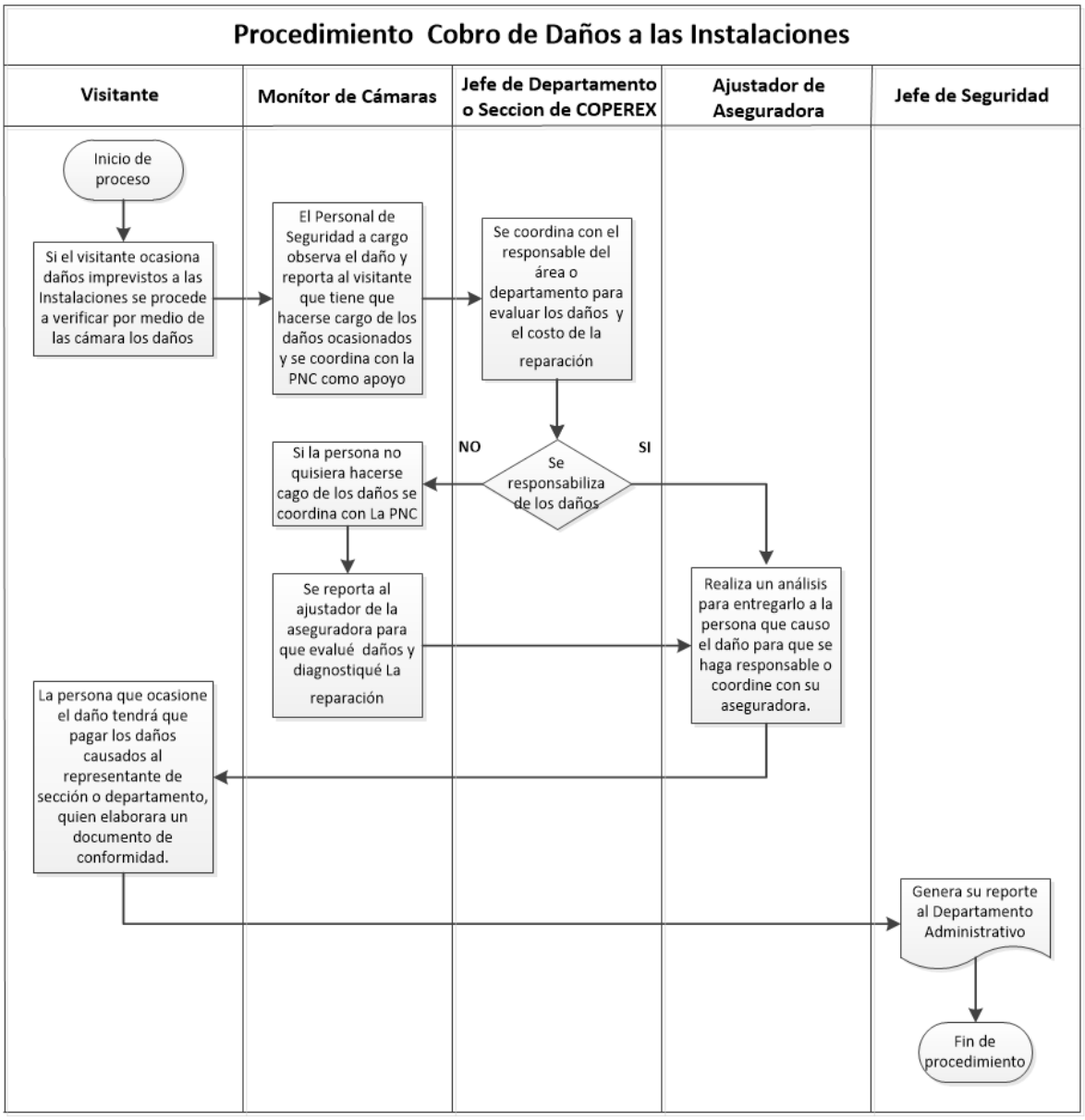
Información Almacenada en Monitoreo de Cámaras CCTV		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Jefe de seguridad	01	Recibe solicitud de parte de Gerencia o Subgerencia de Coperex, por oficio y/o correo electrónico, referente información almacenada del circuito cerrado de televisión (CCTV).
	02	Procede a solicitar al personal de monitoreo de cámaras de turno, la consulta de la disponibilidad de la información.
Monitor de Cámaras	03	Atiende la solicitud verificando el almacenamiento, si se cuenta con grabaciones para iniciar el proceso de captura y grabación de datos.
	04	Entrega la información al jefe de seguridad.
Jefe de seguridad	05	Valida la información y archiva las grabaciones en un CD, DVD o memoria USB.
	06	Elabora oficio, conocimiento o correo electrónico, para remitir y entregar la información requerida a Gerencia o Subgerencia de Coperex.
Fin de procedimiento		


Información Almacenada en Monitoreo de Cámaras CCTV
Jefe de Seguridad
Monitor de Cámaras
Inicio del procedimiento
Recibe solicitud de parte de Gerencia o Subgerencia de Coperex
Solicita información al personal de monitoreo de cámaras de turno.
Verifica el almacenamiento, si se cuenta con grabaciones para iniciar el proceso de captura y grabación de datos.
Entrega la información al jefe de seguridad.
Valida la información y archiva las grabaciones en un CD, DVD o memoria USB.
Valida la información y archiva las grabaciones en un CD, DVD o memoria USB.
Fin del procedimiento

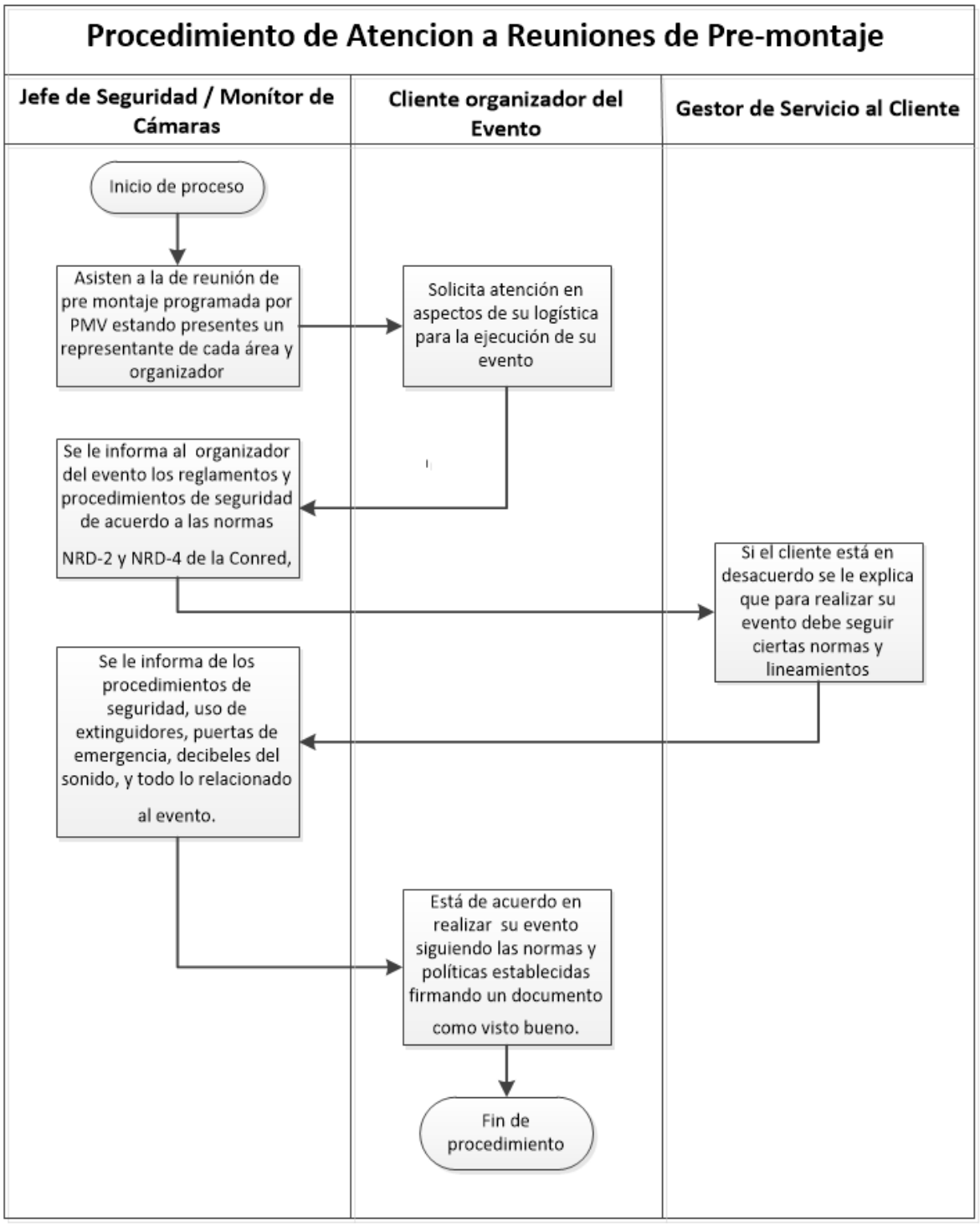
Procedimiento de Atención a Eventos		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Gestor de Servicio al cliente	01	Programa reunión de pre montaje para eventos
Jefe de Seguridad y/o Monitor de Camaras	02	Asiste a reunión de pre montaje e informa los reglamentos se seguridad del parque y normas a seguir antes durante y después del evento, entrega de extinguidores, primeros auxilios, puertas de emergencia, etc.
Jefe de seguridad	03	Planifica y coordina al personal de seguridad para realizar las actividades relacionadas al evento.
Jefe de seguridad/ Monitor de Camaras	04	Coloca en lugares estratégicos al personal de seguridad, puertas de ingreso o egreso, parqueos, salidas de emergencia etc.
Monitor de Cámaras	05	Un día antes del inicio del evento se le entregan a los organizadores los extinguidores que se asignaron en la reunión de pre montaje, por medio de un documento firmado por el organizador del evento o representante
	06	Durante el evento el personal de monitoreo supervisa que se cumplan con las reglas establecidas en las reuniones de pre montaje, que las puertas de emergencia estén habilitadas, los decibeles del sonido no se sobrepase según lo autorizado por las autoridades municipales Acuerdo COM-2-2012
	07	Supervisa y verifica que el evento finalice a la hora indicada cumpliendo lo establecido en la reunión de pre montaje.
Fin de procedimiento		


Procedimiento de Atención a Eventos
Gestor de Servicio al Cliente
Monítor de Cámaras y/o Jefe de Seguridad
Jefe de Seguridad
Inicio de proceso
Programa reunión de pre montaje para eventos
Asisten a reunión de pre montaje e informan a los cliente los reglamentos y procedimientos de seguridad
Planifica y coordina al personal de seguridad para realizar las actividades relacionadas al evento.
Coloca en lugares estratégicos al personal de seguridad, puertas de ingreso y egreso, parqueos y salidas de emergencia.
Entrega un día antes del evento los extinguidores asignados en la reunión de pre montaje.
Durante el evento se supervisa que se cumplan las reglas establecidas, en la reunión de pre montaje
Supervisa y verifica que el evento finalice cumpliendo lo establecido en la reunión de pre montaje
Fin de procedimiento

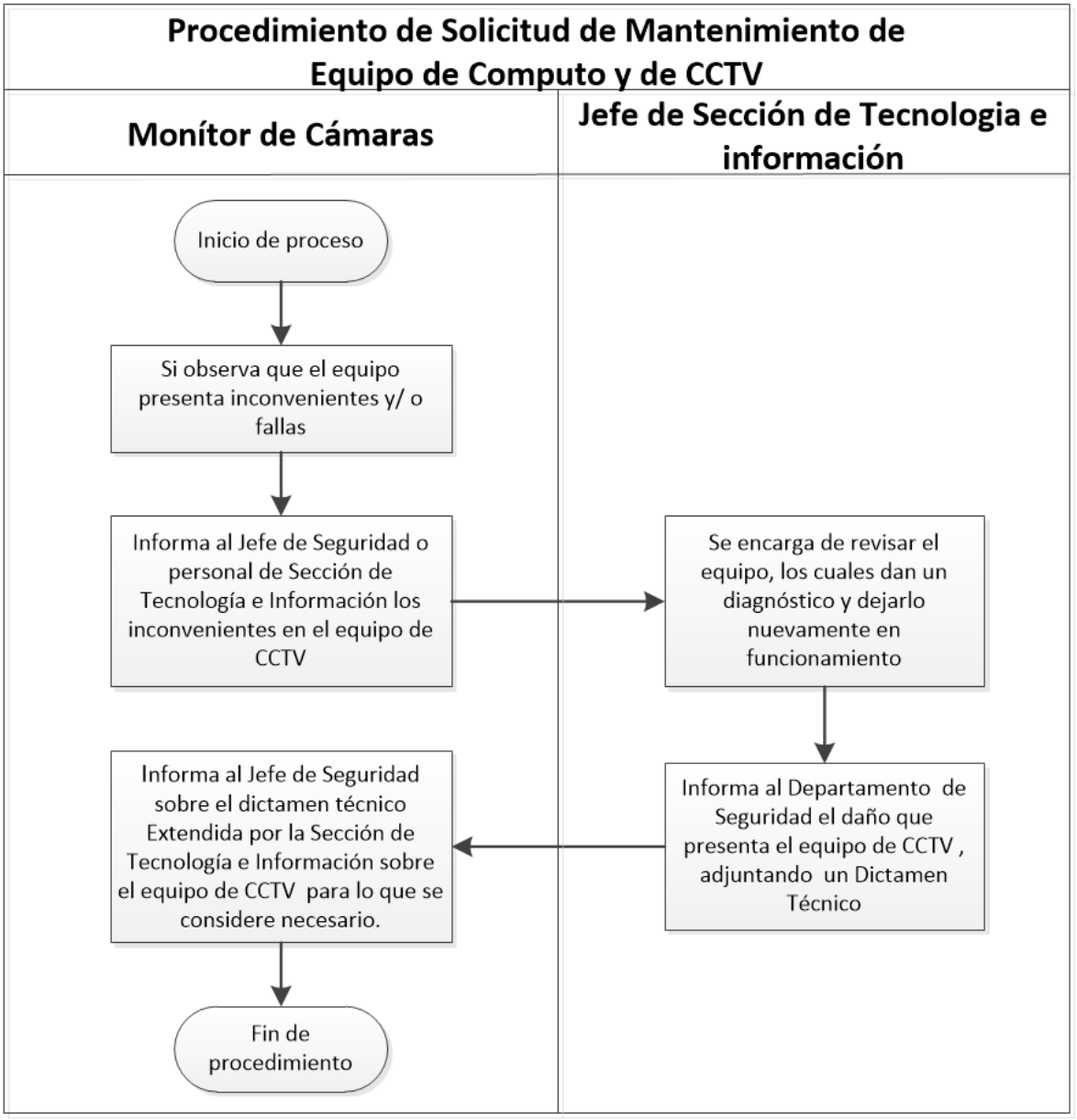
Cobro de Daños a las Instalaciones		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Visitante	01	Si el visitante ocasiona daños imprevistos a las Instalaciones se procede a verificar por medio de las cámara los daños
Monitor de Camaras	02	Personal del Departamento de Seguridad observa el daño y reporta a visitante que tiene que hacerse responsable por los daños ocasionados a las instalaciones se coordina con la PNC en calidad de apoyo si fuera necesario.
Jefe de departamento o sección de COPEREX	03	Se coordina con el responsable de área o departamento para evaluar los daños ocasionados a las instalaciones y el costo de reparación
Monitor de Camaras	04	Si la persona no se quisiera hacer cago de los daños se coordina con agentes de la Policía Nacional Civil
	05	Se reporta al Ajustador de la Aseguradora para que evalué daños y diagnostiqué reparación si los daños fueran mayores o de consideración.
Ajustador Aseguradora	06	Realiza un análisis para entregárselo a la persona que causo el daño para que se haga responsable y coordine con su aseguradora si tuviera.
Visitante	07	El visitante que ocasione el daño tendrá que pagar los daños causado al representante de la sección o departamento, quien elaborara un documento de conformidad.
Jefe de seguridad	08	El jefe de seguridad genera su reporte al Departamento Administrativo
Fin de procedimiento		


Procedimiento Cobro de Daños a las Instalaciones
Visitante
Monítor de Cámaras
Jefe de Departamento o Seccion de COPEREX
Ajustador de Aseguradora
Jefe de Seguridad
Inicio de proceso
Si el visitante ocasiona daños imprevistos a las Instalaciones se procede a verificar por medio de las cámara los daños
El Personal de Seguridad a cargo observa el daño y reporta al visitante que tiene que hacerse cargo de los daños ocasionados y se coordina con la PNC como apoyo
Se coordina con el responsable del área o departamento para evaluar los daños y el costo de la reparación
NO
SI
Se responsabiliza de los daños
Si la persona no quisiera hacerse cago de los daños se coordina con La PNC
Se reporta al ajustador de la aseguradora para que evalué daños y diagnostiqué La reparación
Realiza un análisis para entregarlo a la persona que causo el daño para que se haga responsable o coordine con su aseguradora.
La persona que ocasione el daño tendrá que pagar los daños causados al representante de sección o departamento, quien elaborara un documento de conformidad.
Genera su reporte al Departamento Administrativo
Fin de procedimiento

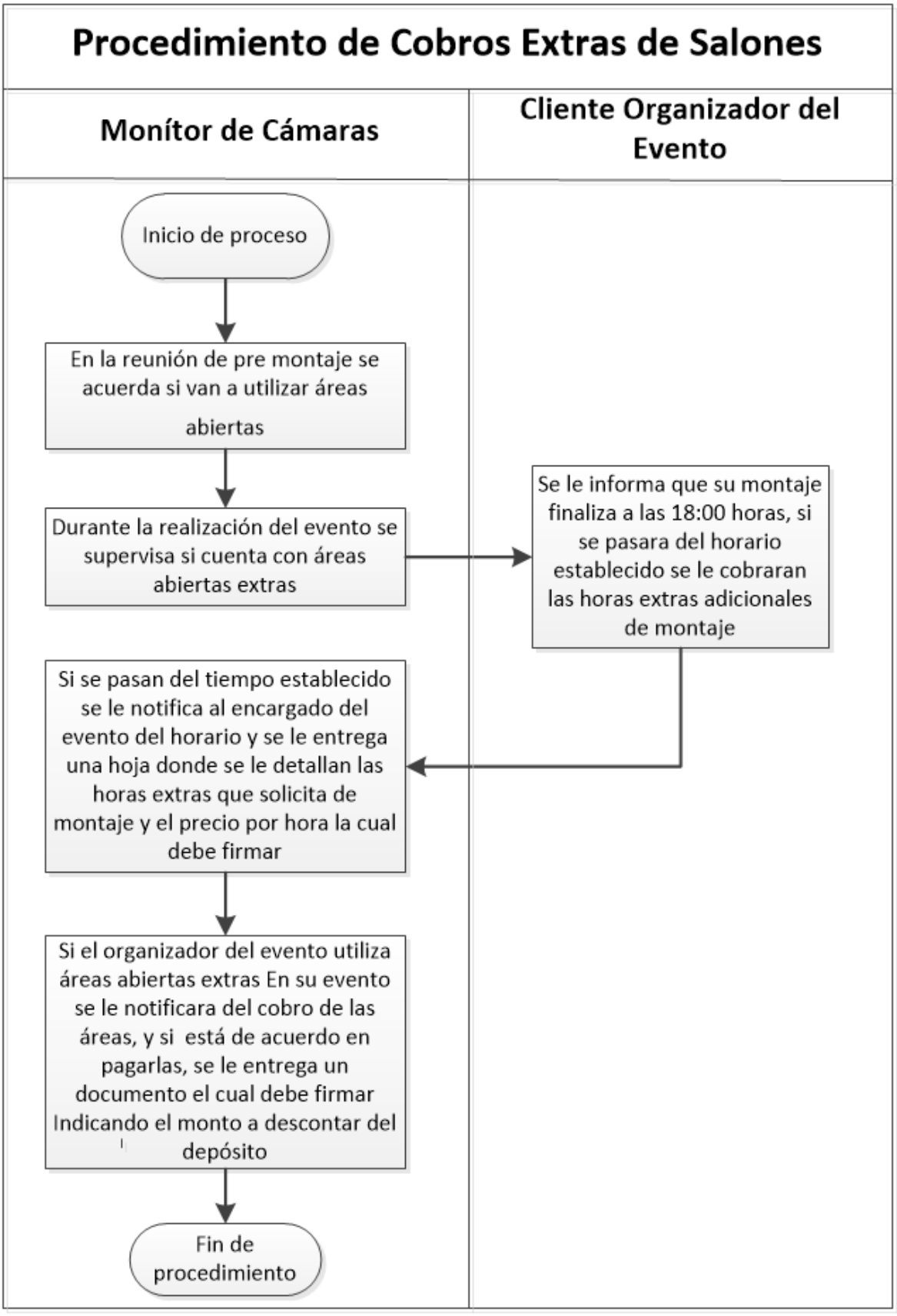
Atención a reuniones de Pre montaje		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Jefe de Seguridad / Monitor de Camaras	01	Asistir a la de reunión de pre montaje programada por PMV estando presentes un representante de cada departamento o sección así como el organizador del evento
Cliente organizador del evento	02	El cliente solicita atención en aspectos de su logística para la ejecución de su evento
Jefe de Seguridad y / Monitor de Camaras	03	Se le informa al cliente u organizador del evento las medidas de seguridad recomendadas para eventos de acuerdo a las normas NRD-2 y NRD-4 de la Conred, así como las medidas de seguridad antes, durante y después del evento.
Gestor de Servicio al cliente	04	El Cliente está en desacuerdo se le explica que para realizar su evento debe seguir ciertas normas y lineamientos.
Jefe de Seguridad y / Monitor de Camaras	05	Se informa de los procedimientos de seguridad, colocación de extinguidores, puertas de emergencia, decibeles del sonido, horas de montaje y desmontaje, horas de ingreso áreas abiertas y todo lo relacionado al evento, en materia de seguridad.
Cliente organizador del evento	06	El Cliente está de acuerdo en realizar su evento siguiendo las normas y políticas establecidas da como Visto Bueno en la hoja de anotaciones firmada por cada representante de Coperex así como del organizador.
Fin de procedimiento		


Procedimiento de Atencion a Reuniones de Pre-montaje
Jefe de Seguridad / Monítor de Cámaras
Cliente organizador del Evento
Gestor de Servicio al Cliente
Inicio de proceso
Asisten a la de reunión de pre montaje programada por PMV estando presentes un representante de cada área y organizador
Solicita atención en aspectos de su logística para la ejecución de su evento
Se le informa al organizador del evento los reglamentos y procedimientos de seguridad de acuerdo a las normas NRD-2 y NRD-4 de la Conred,
Si el cliente está en desacuerdo se le explica que para realizar su evento debe seguir ciertas normas y lineamientos
Se le informa de los procedimientos de seguridad, uso de extinguidores, puertas de emergencia, decibeles del sonido, y todo lo relacionado al evento.
Está de acuerdo en realizar su evento siguiendo las normas y políticas establecidas firmando un documento como visto bueno.
Fin de procedimiento

Mantenimiento de Equipo de Computación y de CCTV		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
Monitor de Camaras		Inicio de proceso
	01	Si se observa que el equipo presenta inconvenientes y/ o fallas.
	02	Informa al Jefe de Seguridad o personal de Sección de Tecnología e Información los inconvenientes en el equipo de CCTV.
Jefe de Sección de Tecnología e Información	03	Se encarga de revisar el equipo, los cuales dan un diagnóstico y dejarlo nuevamente en funcionamiento
	04	Informa al Departamento de Seguridad el daño que presenta el equipo de CCTV, adjuntando el Dictamen Técnico.
Monitor de Camaras	05	Informa al Jefe de Seguridad sobre el dictamen técnico extendida por la Sección de Tecnología e Información sobre el equipo de CCTV para lo que se considere necesario.
Fin de procedimiento		


Procedimiento de Solicitud de Mantenimiento de Equipo de Computo y de CCTV
Monítor de Cámaras
Jefe de Sección de Tecnologia e información
Inicio de proceso
Si observa que el equipo presenta inconvenientes y/ o fallas
Informa al Jefe de Seguridad o personal de Sección de Tecnología e Información los inconvenientes en el equipo de CCTV
Se encarga de revisar el equipo, los cuales dan un diagnóstico y dejarlo nuevamente en funcionamiento
Informa al Departamento de Seguridad el daño que presenta el equipo de CCTV , adjuntando un Dictamen Técnico
Informa al Jefe de Seguridad sobre el dictamen técnico Extendida por la Sección de Tecnología e Información sobre el equipo de CCTV para lo que se considere necesario.
Fin de procedimiento

Cobros Extras de Salones		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
		Inicio de proceso
Monitor de Cámaras	01	En la reunión de pre montaje se acuerda si van a utilizar áreas abiertas
	02	Durante la realización del evento se supervisa si cuenta con áreas abiertas extras
Cliente Organizador del evento	03	Al organizador se le informa que su montaje finaliza a las 18:00 horas, si se pasara del horario establecido se le cobraran las horas extras adicionales de montaje.
Monitor de Camaras	04	Si se pasaran del tiempo establecido se le notifica al encargado del horario y se le entrega una hoja donde se le detallan las horas que solicita extra de montaje y el precio por hora la cual debe de llenar con sus datos y firmar
	05	Si el organizador del evento utiliza áreas abiertas extras a su evento se le notificara del cobro de las áreas y si el cliente está de acuerdo en pagar las áreas, se le entrega un documento el cual debe de llenar y firmar con el precio de las área y que el descuento se le realizara del depósito.
Fin de procedimiento		


Procedimiento de Cobros Extras de Salones
Monítor de Cámaras
Cliente Organizador del Evento
Inicio de proceso
En la reunión de pre montaje se acuerda si van a utilizar áreas abiertas
Durante la realización del evento se supervisa si cuenta con áreas abiertas extras
Se le informa que su montaje finaliza a las 18:00 horas, si se pasara del horario establecido se le cobraran las horas extras adicionales de montaje
Si se pasan del tiempo establecido se le notifica al encargado del evento del horario y se le entrega una hoja donde se le detallan las horas extras que solicita de montaje y el precio por hora la cual debe firmar
Si el organizador del evento utiliza áreas abiertas extras En su evento se le notificara del cobro de las áreas, y si está de acuerdo en pagarlas, se le entrega un documento el cual debe firmar Indicando el monto a descontar del depósito
Fin de procedimiento

Identificación y prevención de conductas inapropiadas en eventos socio-organizativos		
Responsable	**No. de paso**	**Actividad**
Departamento de Mercadeo y Ventas	01	Inicio de procedimiento.
	02	Convoca a reunión de premontaje con clientes u organizadores de eventos y personal representante de cada área de Coperex.
Jefe de Seguridad/ Monitoreo de cámaras/Guardias	03	Asisten a la reunión de remontaje, donde exponen todo relacionado al evento.
	04	A los clientes u organizadores de eventos socio-organizativos, se les expondrá las condiciones de seguridad a cumplir durante el montaje, desarrollo del evento y desmontaje.
	05	Durante el montaje del evento, el personal de seguridad física y monitoreo de cámaras, verificarán que se cumpla lo establecido en la reunión de premontaje.
	06	Si durante la realización del evento el personal de seguridad, detectan actividades contrarias a las condiciones de seguridad en eventos socio-organizativos, informaran inmediatamente a Gerencia o Subgerencia y departamento de Mercadeo y Ventas.
	07	El personal de seguridad de este departamento le indicará al organizador del evento socio-organizativo, que dará por terminado el evento, y sin responsabilidad de parte de Coperex, cerrará el espacio arrendado.
Jefe de Seguridad	08	El Jefe de Seguridad, realizará el informe por escrito a Gerencia o Subgerencia, del motivo de la suspensión del evento socio-organizativo, dejando a consideración la aplicación supletoriamente de la normativa de Coperex (Contrato de arrendamiento), así como otras leyes administrativas, penales, mercantiles y civiles que sean aplicables a los casos concretos.
Fin de Procedimiento		

Identificación y prevención de conductas inapropiadas en eventos socio-organizativos

