



**FIDEICOMISO PÚBLICO PARA EL DESARROLLO  
DEL TURISMO DE REUNIONES EN YUCATÁN**  
Dirección de Operaciones



**Código**  
**PR-DOP-SEG-01 R02**

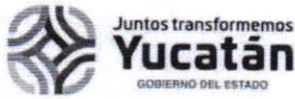
**Fecha de emisión**  
**30/08/2019**

**Fecha de actualización**  
**12/07/2024**

Procedimiento para Brindar el Servicio de Seguridad al Cliente Externo

**ÍNDICE**

	<b>Página</b>
<b>I. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>II. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>III. FUNDAMENTO LEGAL</b>	<b>2</b>
<b>IV. DEFINICIONES</b>	<b>2</b>
<b>V. RESPONSABILIDADES</b>	<b>2</b>
<b>VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>3</b>
<b>VII. INDICADOR</b>	<b>3</b>
<b>VIII. ANEXOS</b>	<b>3</b>
<b>IX. CONTROL DE CAMBIOS</b>	<b>4</b>
<b>X. FIRMA DE AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO</b>	<b>4</b>



**FIDEICOMISO PÚBLICO PARA EL DESARROLLO  
DEL TURISMO DE REUNIONES EN YUCATÁN**  
Dirección de Operaciones



**Código**  
**PR-DOP-SEG-01 R02**

**Fecha de emisión**  
**30/08/2019**

**Fecha de actualización**  
**12/07/2024**

Procedimiento para Brindar el Servicio de Seguridad al Cliente Externo

**I. OBJETIVO**

Establecer las actividades necesarias para brindar el servicio de seguridad al cliente externo, con la finalidad de estandarizar y eficientar la prestación del servicio a los usuarios.

**II. ALCANCE**

Aplica al personal adscrito al Departamento de Seguridad de la Dirección de Operaciones del Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

**III. FUNDAMENTO LEGAL**

**Ámbito Federal**

Artículo 6, apartado A, fracción I; de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

**Ámbito Estatal**

Artículos 15, fracción III y 25; de los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno Institucional.

**IV. DEFINICIONES**

DOP: Dirección de Operaciones del Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

FIDETURE: Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

Junta Precon: Reunión de trabajo en la que participan los ejecutivos de cuenta, cliente. Proveedores que brindarán servicios y las jefaturas de operaciones, en donde, aclaran dudas en cuanto a los servicios requeridos, por cualquiera de las partes involucradas.

Programa Operativo (Minuto a Minuto): Información proporcionada por el cliente, en donde se determina la secuencia de todas las actividades requeridas por el mismo y se mantienen en el recinto.

SEG: Departamento de Seguridad de la Dirección de Operaciones del Fideicomiso Público para el Desarrollo del Turismo de Reuniones en Yucatán.

**V. RESPONSABILIDADES**

1. Jefe del Departamento de Seguridad:

1.1. Atender las Órdenes de Servicio turnadas al departamento.

1.2. Analizar y determinar las necesidades de seguridad y vigilancia en cada uno de los eventos programados en el FIDETURE.

**Código**  
**PR-DOP-SEG-01 R02**

**Fecha de emisión**  
**30/08/2019**

**Fecha de actualización**  
**12/07/2024**

Procedimiento para Brindar el Servicio de Seguridad al Cliente Externo

1.3. Atender los requerimientos de los clientes y situaciones en durante el servicio de seguridad.

## VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Jefe del Departamento de Seguridad

1. Recibe de la Dirección de Comercialización la Orden de Servicio y Programa Operativo (Minuto a Minuto) vía correo electrónico.
2. Realiza Junta Precon.
3. Detecta y determina las necesidades de seguridad y vigilancia para los eventos programados.
4. Envía correo electrónico a la Dirección de Comercialización el número de elementos de seguridad y vigilancia requeridos para cada evento.
5. Espera respuesta de la Dirección de Comercialización.
6. Recibe respuesta por parte de la Dirección de Comercialización vía correo electrónico.
7. Envía correo electrónico al proveedor de seguridad y vigilancia, especificando el número de elementos, fecha, horarios y las especificaciones necesarias para el servicio de seguridad.
8. Espera la fecha del evento.
9. Verifica las condiciones, así como, el mobiliario del salón y anota en el F-PR-BSS-01 Check List Pre Evento y lo envía por correo.
10. ¿Se presentan los elementos de seguridad y vigilancia solicitados al proveedor?
  - Sí: Continúa en la actividad 12.
  - No: Continúa en la actividad 11.
11. Notifica a la Dirección de Comercialización y realizan acciones para resolver la situación.
12. Verifica que se encuentren los elementos de seguridad y vigilancia solicitados y los presenta al cliente durante el montaje.
13. Espera el desarrollo del evento.
14. Supervisa los elementos de seguridad durante el evento y término del desmontaje.
15. Verifica las condiciones, así como, el mobiliario del salón. En caso de cualquier observación e incidencia durante el Evento, envía por correo electrónico a la Dirección de Comercialización la descripción de la misma.

**Fin del procedimiento.**

## VII. INDICADOR

Indicador	Fórmula	Unidad de medida	Periodicidad	Meta
Porcentaje de solicitudes de seguridad atendidas	(Total de solicitudes de seguridad atendidas/Total de solicitudes de seguridad recibidas)*100	Porcentaje	Trimestral	90%

