

Versión Pública

Versión pública elaborada de acuerdo a lo establecido en el artículo 30 de la LAIP “En caso que el ente obligado deba publicar documentos que en su versión original información reservada o confidencial, deberá preparar una versión que elimine los elementos clasificados con marca que impidan su lectura, haciendo constar en nota una razón que exprese la supresión efectuada”. Algunos documentos entregados por trámite de información y realizados por esta institución contienen datos personales como Número de Documento Único de Identidad (DUI) y Número de Identificación Tributaria (NIT) que de acuerdo al artículo 24 de la LAIP son considerados información confidencial.



SAN SALVADOR
Av. Bernal, Col. Bernal, Residencial
Montecarlo #21, San Salvador, El Salvador.
PBX: 2500-5222, Fax: 2500-5252
Ventas 2500-5207
www.cosase.com

SUCURSAL SAN MIGUEL
Carretera Panamericana #16,
Col. Panamericana, Barrio Concepción,
Cantón el Jute, San Miguel,
Tels. 2675-1008 • 2675-1009
Security Center Tel.: 2675-1006

SUCURSAL SANTA ANA
Avenida Independencia
entre 7 y 9 Calle Poniente
32, Santa Ana
Tels.: 2403-0021, Fax: 2403-0017
Security Center Tel.: 2403-0022



COMPANIA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE C.V.

Los Expertos en Seguridad

INDICE

1.) CERTIFICADO ISO 9001-2000	01
2.) VISION, MISION Y POLITICA DE PRIVACIDAD	02
3.) IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA	03
OFERTA ECONOMICA	04-07
4.) ANEXO 1, OFERTA ECONOMICA	05
5.) VIGENCIA DE OFERTA, GARANTIA DE CUMPLIMIENTO Y PLAZO Y FORMA DE PAGO	06
6.) CONTACTO DIRECTO Y OIR NOTIFICACION	07
ESPECIFICACIONES TECNICAS	08-92
7.) CROMPROMISO DE COSASE EN EL CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE REFERENCIAS	09-10
8.) PROCESO DE RECLAMOS POR PERDIDAS Y DAÑOS A CLIENTES	11-12
9.) NUMEROS TELEFONICOS DE EMERGENCIAS	13
10.) EQUIPO DE SEGURIDAD PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO	14-18
11.) CATALOGO DE EQUIPO	19-22
12.) LISTADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DEBIDAMENTE IDENTIFICADOS	23-24
13.) SITIOS Y COBERTURA DEL SISTEMA DE RADIOCOMUNICACION DE COSASE	25
14.) PERFIL DEL PERSONAL PROPUESTO	26-27
15.) PROCESO DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN, INVESTIGACION Y CONTRATACION DE PERSONAL	28-29
16.) EXPERIENCIA EN INVESTIGACIONES DELICTIVAS	30-35
17.) MANUAL DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL	36-68
18.) REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	69-92
19.) DATOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE DARA SEGUIMIENTO	93-94
20.) CURRICULUMS DE LOS AGENTES QUE SERAN ASIGNADOS A LA PRESTACION DEL SERVICIO	95-119
21.) MANUAL DE PROCEDIMIENTO Y REGLAMENTO BASICO DE CONDUCTA	120-122
22.) RESPONSABILIDAD POR CONDUCTA DE AGENTES	123-125
23.) PREATCIONES DE LEY PARA EL GUARDIA DE SEGURIDAD AL SER CONTRATADO	126
24.) COPIA DE POLIZA DE SEGURO COLECTIVO DE VIDA	127-128
25.) COPIA DE POLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL	129-131
26.) COMPROMISO DE PRESENTACION Y CUMPLIMIENTO DE LOS TERMINOS	132
INFORMACION EMPRESARIAL	133-177
27.) TIEMPO DE LA EMRESA EN EL MERCADO SALVADOREÑO	
28.) CARTA DE PERMISO DE RENOVACION DE FUNCIONAMIENTO	
29.) PERMISO DE ESTABLECIMIENTO EMITIDO POR LA PNC	
30.) PERMISO DE FUNCIONAMIENTO EMITIDO POR LA PNC	
31.) PERMISO ESPECIAL EMITIDO POR MDN	





SAN SALVADOR
 Av. Bernal, Col. Bernal, Residencial
 Montecarlo #21, San Salvador, El Salvador.
 PBX: 2500-5222, Fax: 2500-5252
 Ventas 2500-5207
 www.cosase.com

SUCURSAL SAN MIGUEL
 Carretera Panamericana #16,
 Col. Panamericana, Barrio Concepción,
 Cantón el Jute, San Miguel,
 Tels. 2675-1008 • 2675-1009
 Security Center Tel.: 2675-1006

SUCURSAL SANTA ANA
 Avenida Independencia
 entre 7 y 9 Calle Poniente
 # 32, Santa Ana
 Tels.: 2403-0021, Fax: 2403-0017
 Security Center Tel.: 2403-0022



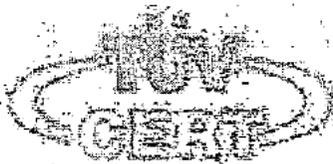
COMPANIA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE C.V.

Los Expertos en Seguridad

32.) MECANISMOS DE COMUNICACIÓN ENTRE COSASE CON LA PNC	145-146
33.) NIT DE COSASE	147
34.) TARJETA DE IVA	148
35.) CURRÍCULUM DE COSASE	149-169
36.) CURRÍCULUM DE ACCIONISTAS	170-172
37.) ORGANIGRAMA GERENCIAL DE COSASE	173
38.) ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA	174-175
39.) NÚMERO DE PERSONAL LABORANDO EN COSASE	176
40.) ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE OPERACIONES	177

Versión Pública





CERTIFICADO

La entidad Certificadora TÜV CERT
de TÜV-SAARLAND

certifica, conforme al procedimiento
TÜV-CERT, que la empresa

COMPANÍA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD S.A. de C.V.

COSASE

Avenida Bernal, Colonia Bernal, Residencial Montecarlo #21,
San Salvador, El Salvador

Ha implantado y aplica un sistema
de la calidad para el área
Servicios de seguridad armada, Custodia de Rutas y
Convoyes, Servicio de GPS, Sistemas de Seguridad
Electrónica

Mediante auditoría realizada con N° de informe 70030263

Se verifico el cumplimiento de las exigencias
recojidas en las normas
DIN EN ISO 9001:2000

Este certificado es validad hasta Julio 2011
N° de registro de certificado 12 100 17592



MUNICH, 12.05.08

ENTIDAD CERTIFICADORA TÜV CERT
DE TÜV-SAARLAND

COSASE, SA DE CV

AVENIDA BERNAL, COLONIA BERNAL, RESIDENCIAL MONTECARLO, N° 21, SAN SALVADOR www.cosase.com



NUESTRA COMPAÑÍA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, SA DE CV, CONTAMOS CON UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO 9001:2000, CON EL OBJETIVO DE MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS; BRINDANDO ASI UN SERVICIO DE CALIDAD, INTEGRIDAD, TECNOLOGÍA Y LA MEJORA CONTINUA EN NUESTROS SERVICIOS.

VISION :

SER LA EMPRESA LIDER A NIVEL NACIONAL, CON UNA PROYECCION DE EXPANSION EN EL AREA CENTROAMERICANA, SUMINISTRANDO SERVICIOS INTEGRALES QUE LOGREN LA SATISFACCION DE NUESTROS CLIENTES.

MISION:

BRINDAR SERVICIOS INTEGRALES DE SEGURIDAD PARA SATISFACER AL MAXIMO A NUESTROS CLIENTES, GENERANDO CONFIANZA CON SERVICIOS Y PRODUCTOS ALTAMENTE CALIFICADOS CON TECNOLOGIA DE VANGUARDIA.

POLITICA DE CALIDAD

NUESTRO COMPROMISO CON LOS CLIENTES ESTA BASADO EN LA SATISFACCION DEL SERVICIO EN EL CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DE SEGURIDAD DE SUS BIENES, PERSONAS Y A SU VEZ BRINDAR LA CONFIANZA CON EL PERSONAL CALIFICADO FUNDAMENTANDONOS EN NUESTRA PASION POR: LA CALIDAD, INTEGRIDAD, TECNOLOGIA, Y LA MEJORA CONTINUA EN NUESTROS PROCESOS Y SERVICIOS.





SAN SALVADOR
 Av. Bernal, Col. Bernal, Residencial
 Montecarlo #21, San Salvador, El Salvador.
 PBX: 2500-5222, Fax: 2500-5252
 Ventas 2500-5207
 www.cosase.com

SUCURSAL SAN MIGUEL
 Carretera Panamericana #16,
 Col. Panamericana, Barrio Concepción,
 Cantón el Jute, San Miguel,
 Tels. 2675-1008 • 2675-1009
 Security Center Tel.: 2675-1006

SUCURSAL SANTA ANA
 Avenida Independencia
 entre 7 y 9 Calle Poniente
 # 32, Santa Ana
 Tels.: 2403-0021, Fax: 2403-0017
 Security Center Tel.: 2403-0022



COMPANIA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE C.V.
Los Expertos en Seguridad

IDENTIFICACION DEL CONTRATISTA

Nombre del Licitante: COSASE, S.A. DE C.V.

Sociedad Compañía Salvadoreña de Seguridad,
 Sociedad Anónima Capital Variable.

Dirección de Oficinas Centrales:

San Salvador: Colonia y Avenida Bernal, residencial Montecarlo N° 21, a 200 Mts del Hospital Militar Nuevo, San Salvador. TEL: (503) 2500-5222, 2500-5223

Dirección de la Oficina Local:

San Salvador: Colonia y Avenida Bernal, residencial Montecarlo N° 21, a 200 Mts del Hospital Militar Nuevo, San Salvador. TEL: (503) 2500-5222, 2500-5223

San Miguel: Carretera Panamericana, # 16, Col. Panamericana, Barrio Concepción, Cantón El Jute, San Miguel. TEL: (503) 2675-1008, 2675-1009

Santa Ana: Av. Independencia entre 7° y 9° calle poniente, TEL: (503) 2403-0021, 2403-0017

Nombre del Representante Legal: German Herrera Barahona.

Nombre de Socios o Accionistas y detalle de la participación accionaria:

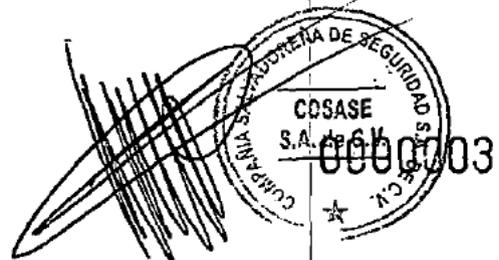
Nombre	Porcentaje
José Miguel Antonio Menéndez Avelar	96.718 %
Fátima Yanira Henríquez de Menéndez	2.625%
Jaime Roberto Menéndez Avelar	0.657%

Fecha de establecimiento de la sociedad: 01 de Julio de 1991.

Teléfonos: (503) 2500-5222, 2500-5207, 2500-5223

FAX: (503) 2500-5233, 2500-5252

e-mail: gherrera@cosase.com, asistente@cosase.com



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA) - DIRECCION DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI) referente: REFERENCIA DE SOLICITUD DE CODIGO: LG/0105/0021/2011 denominada "SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA"

San Salvador, 01 de abril de 2011

► OFERTA ECONOMICA.





SAN SALVADOR
 Av. Bernal, Col. Bernal, Residencial
 Montecarlo #21, San Salvador, El Salvador.
 PBX: 2500-5222, Fax: 2500-5252
 Ventas 2500-5207
 www.cosase.com

SUCURSAL SAN MIGUEL
 Carretera Panamericana #16,
 Col. Panamericana, Barrio Concepción,
 Cantón el Jefe, San Miguel,
 Tels. 2675-1008 • 2675-1009
 Security Center Tel.: 2675-1006

SUCURSAL SANTA ANA
 Avenida Independencia
 entre 7 y 9 Calle Poniente
 # 32, Santa Ana
 Tels.: 2403-0021, Fax: 2403-0017
 Security Center Tel.: 2403-0022



COMPANIA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE C.V.
Los Expertos en Seguridad

ANEXO 1

REQUISITOS MINIMOS DE PRESENTACION DE LA OFERTA TECNICA Y ECONOMICA

FECHA: 01 de abril de 2011.

Señores : PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA / DAI CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PUBLICA

Solicitud Código: LG/0105/0021/2011. "SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA"

Identificación del ofertante.

Nombre o razón social: COMPañIA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE CV.

NIT: 0614-10791103-9

NRC: 56427-3

DIRECCION: San Salvador: Colonia y Avenida Bernal, residencial Montecarlo N° 21, a 200 Mts del Hospital Militar Nuevo, San Salvador. TEL: (503) 2500-5222, 2500-5223

TELEFONO: (503) 2500-5222, 2500-5223, 2500-5235 FAX: 503) 2500-5252, 2500-5256

CONTACTO: GERMAN HERRERA BARAHONA GERENTE GENERAL CORREO ELECTRONICO: gherrera@cosase.com, asistente@cosase.com,

Nº	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION TECNICA ESPECIFICA	MARCA Y ORIGEN	PRECIO UNITARIO (CON IVA)	MONTO TOTAL (CON IVA)
1	1	Agentes de Seguridad	2 AGENTES de seguridad para las instalaciones, Y ALREDEDORES DEL Consejo Nacional de Seguridad Publica, ubicada en Alameda Juan Pablo II y 17 av norte, edificio B-1, segundo nivel, centro de Gobierno, de esta ciudad, para el periodo del mes de Abril del 2011.	COSASE SA DE CV	\$475.00	\$ \$950.00

Atentamente,


 ING. GERMAN HERRERA BARAHONA
 REPRESENTANTE LEGAL





SAN SALVADOR
Av. Bernal, Col. Bernal, Residencial
Montecarlo #21, San Salvador, El Salvador.
PBX: 2500-5222, Fax: 2500-5252
Ventas 2500-5207
www.cosase.com

SUCURSAL SAN MIGUEL
Carretera Panamericana #16,
Ccl. Panamericana, Barrio Concepción,
Cantón el Jefe, San Miguel,
Tels. 2675-1008 • 2675-1009
Security Center Tel.: 2675-1006

SUCURSAL SANTA ANA
Avenida Independencia
entre 7 y 9 Calle Poniente
32, Santa Ana
Tels.: 2403-0021, Fax: 2403-0017
Security Center Tel.: 2403-0022



COMPANÍA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE C.V. Los Expertos en Seguridad

San Salvador, 01 de abril de 2011.

Señores
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA) DIRECCION DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
INSTITUCIONAL (DACI)

Presente

Ref.: DE SOLICITUD DE CODIGO: LG/0105/0021/2011
"SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA"

o CONTACTO DIRECTO

A continuación se detalla el nombre de la persona que será el contacto directo entre PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA Y COSASE, S.A. DE CV.

Nombre

GERMAN HERRERA BARAHONA GERENTE GENERAL

Teléfonos:

2500-5222, 2500-5223, 2500-5242

CEL: [REDACTED]

E-mail:

gherrera@cosase.com,
asistente@cosase.com

o OÍR NOTIFICACIÓN

Señalo dirección para recibir y oír notificaciones, para recibirlas en caso de mi ausencia a la Sra. Tania Verónica Escobar, Asistente de Gerencia General de nuestra empresa, por lo que deberá identificarse con su respectivo Documento Único de Identidad (DUI) N° [REDACTED].

Denominación Compañía Salvadoreña de Seguridad, S.A. de C.V.

Giro o finalidad Servicios Privados de Seguridad

Dirección: Av. Bernal, Colonia Bernal Residencial Montecarlo
No.21 a 200 metros del Hospital Militar, nuevo, San Salvador.

Teléfono: 2500-5222 - 2500-5207 - 2500-5223

Fax: 2500-5233 - 2500-5256

Correo electrónico: gherrera@cosase.com, avendano@cosase.com,
asistente@cosase.com

Dirección Electrónica: www.cosase.com



Ing. German Herrera Barahona
Representante Legal.

0000006



SAN SALVADOR
Av. Bernal, Col. Bernal, Residencial
Montecarlo #21, San Salvador, El Salvador.
PBX: 2500-5222, Fax: 2500-5252
Ventas 2500-5207
www.cosase.com

SUCURSAL SAN MIGUEL
Carretera Panamericana #16,
Col. Panamericana, Barrio Concepción,
Cantón el Jute, San Miguel,
Tels. 2675-1008 • 2675-1009
Security Center Tel.: 2675-1006

SUCURSAL SANTA ANA
Avenida Independencia
entre 7 y 9 Calle Poniente
32, Santa Ana
Tels.: 2403-0021, Fax: 2403-0017
Security Center Tel.: 2403-0022



COMPANÍA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE C.V. Los Expertos en Seguridad

San Salvador, 22 de Marzo del 2011.

Señores
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA) DIRECCION DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
INSTITUCIONAL (DACI)

Presente

Ref.: DE SOLICITUD CODIGO: LG/0105/0021/2011
"SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA"

- **VIGENCIA DE OFERTA**

De manera muy atenta declaro que los precios cotizados son firmes y definitivos y se mantendrán por un período de 30 días, a partir del 01 de abril de 2011.

- **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

Se presentara a la DACI-PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA la Garantía de Cumplimiento de Contrato, por el valor del valor total del suministro adjudicado y contratado.

- **PLAZO Y FORMA DE PAGO**

COSASE, S.A. DE C.V. en caso de ser adjudicada y previo a los trámites correspondientes del Contrato, según se especifique en los documentos de referencia de PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, la facturación correspondiente al mes de servicio, firmados por el designado que recibió los servicio, la cual se podrá pagar por parte del contratante de forma directa o de forma electrónica; para lo cual se les daría el numero de cuenta bancaria en la que se aplicaría los pagos.

Nombre del Banco: HSBC

Nombre de la Cuenta Bancaria: Cuenta Corriente N°

Dirección de Correo Electrónico: www.cosase.com

Número de Teléfono: 2500-5239 Contacto: Llc. Víctor Ramírez.

Atentamente,


ING. Cristian Herrera Barahona
Representante Legal
0000007

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA) - DIRECCION DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DAI) referente: REFERENCIA DE SOLICITUD DE CODIGO: LG/0105/0021/2011 denominada "SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA"

San Salvador, 01 de abril de 2011

► ESPECIFICACIONES TECNICAS

0000008



CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA
SASE
S.A. DE C.V.



SAN SALVADOR
Av. Bernal, Col. Bernal, Residencial
Montecarlo #21, San Salvador, El Salvador.
PBX: 2500-5222, Fax: 2500-5252
Ventas 2500-5207
www.cosase.com

SUCURSAL SAN MIGUEL
Carretera Panamericana #16,
Col. Panamericana; Barrio Concepción,
Cantón el Jute, San Miguel,
Tels. 2675-1008 • 2675-1009
Security Center Tel.: 2675-1006

SUCURSAL SANTA ANA
Avenida Independencia
entre 7 y 9 Calle Poniente
32, Santa Ana
Tels.: 2403-0021, Fax: 2403-0017
Security Center Tel.: 2403-0022



COMPANÍA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE C.V. Los Expertos en Seguridad

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA) – DIRECCION DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (DACI) referente: REFERENCIA DE SOLICITUD DE CODIGO: LG/0105/0021/2011 denominada "SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA"

San Salvador, 01 de abril de 2011.

COMPROMISO DE COSASE, S.A. DE C.V. EN EL CUMPLIMIENTO DE TERMINOS DE REFERENCIAS Y ESPECIFICACIONES TECNICAS CONTRATACION DE SERVICIO DE SEGURIDAD PRIVADA

COSASE, S.A DE C.V. Contamos con más de 27 años de experiencia en seguridad y para instituciones públicas, bancarias y organismos internacionales. Tenemos con la suficiente capacidad instalada en cuanto a recurso humano debidamente capacitado para cubrir cualquier emergencia o inasistencia del seguridad de turno.

La presencia y el trabajo de nuestro servicio de Seguridad y Vigilancia, serán para proveer la protección de todos los bienes y personas dentro de las instalaciones que garantice el desarrollo normal de las operaciones para cubrir los servicios de Vigilancia en el PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA) Por lo que estarán sujetos del servicio las 24 horas del día, manteniendo custodiados y resguardados los bienes, empleados y funcionarios; asegurando el buen desempeño de las actividades durante las horas que se establezcan, en turno rotativo e ininterrumpido, asimismo manteniendo un eficiente y competitiva operación en las Instalaciones.

OBJETIVO:

COSASE, SA DE CV; es nuestro compromiso velar por la seguridad, cuidado y protección de los bienes con que cuenta la institución, asimismo procurara el bienestar del personal que labora en las Oficinas de PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA), ubicadas en: Alameda Juan Pablo II y 17 Av. Norte, Edificio B-1, Segundo nivel, Centro de Gobierno, San Salvador.

POSICIONES:

Cuatro (2) agentes de seguridad para las instalaciones, y alrededores del consejo Nacional de Seguridad Publica, ubicada en Alameda Juan Pablo II y 17 Av. Norte, Edificio B-1, Segundo nivel, Centro de Gobierno, de esta ciudad, para el periodo del mes de abril de 2011.





SAN SALVADOR
 Av. Bernal, Col. Bernal, Residencial
 Montecarlo #21, San Salvador, El Salvador.
 PBX: 2500-5222, Fax: 2500-5252
 Ventas 2500-5207
 www.cosase.com

SUCURSAL SAN MIGUEL
 Carretera Panamericana #16,
 Col. Panamericana, Barrio Concepción,
 Cantón el Jute, San Miguel,
 Tels. 2675-1008 • 2675-1009
 Security Center Tel.: 2675-1006

SUCURSAL SANTA ANA
 Avenida Independencia
 entre 7 y 9 Calle Poniente
 # 32, Santa Ana
 Tels.: 2403-0021, Fax: 2403-0017
 Security Center Tel.: 2403-0022



COMPANIA SALVADOREÑA DE SEGURIDAD, S.A. DE C.V.
Los Expertos en Seguridad

PLAZO DEL SERVICIO:

Los servicios de seguridad serán proporcionados durante el periodo del mes de Abril de 2011.

DESCRIPCION DEL SERVICIO:

El objetivo de la convocatoria es el contrato de la servicio de seguridad y vigilancia.

El suministro requerido consiste en lo siguiente:

ITEM	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCION TECNICA ESPECIFICA
1	1	SERVICIO	2 AGENTES DE SEGURIDAD PARA LAS INSTALACIONES Y ALREDEDORES DEL CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PUBLICA, UBICADA EN ALAMEDA JUAN PABLO II Y 17 AVENIDA NORTE, EDIFICIO B-1, SEGUNDO NIVEL, CENTRO DE GOBIERNO, DE ESTA CIUDAD, PARA EL PERIODO DEL MES DE ABRIL DEL 2011

OTRAS CONSIDERACIONES: CONSIDERACIONES GENERALES.

La presente oferta es: Bajo las Normas y requisitos legales y profesionales requeridos para las instancias correspondientes para este tipo de servicio. Por lo que nos comprometemos a proveer por nuestra propia cuenta todo lo necesario para la ejecución del servicio.

Los servicios de vigilancia serán proporcionados en PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA), de acuerdo a los requerimientos del solicitante y de acuerdo a las condiciones establecidas en la oferta, incluyendo el supervisor de Zona, quien se encargara de supervisar el servicio, garantizando la eficiencia, los turnos de los agentes asignados, no doblaran turno, por lo que tendremos la suficiente organización por medio de nuestros Planes de Trabajo, para aquellas posiciones que necesiten cubrirse más tiempo.

Atentamente,

ING. GERMAN HERRERA BARAHONA
 REPRESENTANTE LEGAL

0000010

Proceso de Reclamos por Perdas y Daños a Clientes



OBJETIVO

Ejecutar las acciones idóneas y necesarias para determinar la inexistencia o, según sea la circunstancia, el grado de responsabilidad de la Empresa en casos de daños y pérdidas en que estén involucrados el personal de Hombre Armado, ya que dicho proceso es aplicable solamente para este servicio, en el ejercicio de sus funciones y para ejecutar el resarcimiento en caso de que tenga aplicación.

ALCANCE

Una vez realizada las acciones correspondientes y teniendo una noción de la sucesión de los hechos, se podrá deducir la responsabilidad por los daños o pérdidas, o admitir que no hay certeza de como sucedieron, entonces se podrá tomar una decisión de resarcir o no al reclamante.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Correspondencia de reclamo
- Libro de Novedades
- Reporte de Novedad
- Informe circunstanciado emitido por el Investigador.
- Informe de resultados de Poligrafía
- Informes de Investigaciones de Campo
- Informe de Entrevistas
- Denuncia ante las autoridades competentes.

4. DEFINICIONES

4.1. Investigación:

Trabajo de campo que se realiza con el fin de indagar sobre un suceso, consta de entrevistas a los involucrados en un hecho, entrevistas a vecinos de estos exámenes de poligrafía.

Investigación de Campo:

Trabajo de indagación que se realiza en la veracidad de los sospechosos de haberse apropiado de bienes ajenos, que incluye inspecciones someras y entrevistas a los vecinos; también puede hacerse en lugares o a personas que se sospeche hayan sido los receptores de esos bienes.

Libro de Novedades:

Herramienta de que se disponen el o los Agentes en un Puesto de Seguridad, para hacer las anotaciones de los asuntos relevantes del Servicio.

Reporte de Novedades:

Informe verbal o escrito que se hace de un incidente relativo a la función de seguridad o que podría afectarla. El realizar este informe no exime que se haga la anotación debida en el Libro de Novedades.

Poligrafía:

Examen técnico ejecutado por un experto en la materia que sirve para medir el grado de confiabilidad de la persona evaluada. Su informe de resultados incluye el cuestionario respondido por el examinado y la opinión al respecto del examinador.

Supervisor de Zona:

Empleado de seguridad con mando medio, que tiene la responsabilidad de monitorear el servicio de seguridad en una zona geográfica delimitada o en un grupo de Dependencias de la misma naturaleza o de un mismo cliente.

Supervisor de Perimetro:

Empleado de seguridad con mando inferior, que tiene la responsabilidad de monitorear el servicio de seguridad dentro de un recinto o área determinada.

Proceso de Reclamos por Pérdidas y Daños a Clientes

Agente Encargado:

Agente que por su capacidad se le asigna la responsabilidad del servicio de seguridad ante la inexistencia o la ausencia temporal de un Supervisor de perímetro.

Presunto Afectado:

Persona natural o jurídica, que puede ser empleado, cliente, visitante, usuario, etc. Que reclama la reparación de daño o la reposición de lo perdido para atribuírselo a los empleados de la empresa en virtud del servicio.

5. RESPONSABILIDADES.

Gerente General Administrativo:

Es responsable de desarrollar la negociación con el presunto afectado, de notificarle la decisión de la Empresa en cuanto al resarcimiento y ejecutar el compromiso adquirido si la decisión es la subsanar.

Gerente de Operaciones:

Es responsable de hacer las entrevistas e inspecciones preliminares para efectos de determinar si hay o no responsabilidad de los Empleados de la Empresa y el nivel de esta e informar del incidente a la Gerencia General Administrativa.

Gerente Administrativo:

Es responsable de incorporar las cantidades erogadas en calidad de resarcimientos por pérdidas o daños, a los afectados, con desglose de lo que se cargo a la Empresa y lo que se cargo a los Empleados.

DESARROLLO

Se recibe el informe preliminar de parte del Agente encargado del servicio o del Supervisor de Perímetro o del supervisor de Zona.

Se ordena y se programa la investigación.

Se recibe el reclamo del presunto afectado.

Se entrevista a todos los involucrados que estén al alcance, incluyendo a las personas que se relacionan con el incidente, aunque no pertenezcan a la Empresa.

Se hace la evaluación poligráfica a las personas que para fines del esclarecimiento, sean necesarias.

Se hace las investigaciones de campo que sean necesarias para los fines del esclarecimiento.

Se presenta a la Gerencia General Administrativa el informe circunstanciado de la investigación, con la apreciación de haber sucedido o no el hecho, la de haber o responsabilidad o no de la empresa y la de haber atribución del hecho o los Empleados.

Se evalúa el informe circunstanciado de la investigación; se decide si se va a resarcir por el reclamo al cliente; se establecen los términos para ejecutarlo; se define si el cargo se hará a la Empresa o a los Empleados involucrados...

El departamento Jurídico comunicara por escrito al presunto afectado, en caso de resarcimiento de daños, la decisión y la forma en que este será responsable y a la vez los términos en que se ejecutara.

Se formaliza el finiquito.

Se comunica a las dependencias involucradas de la empresa reclamante, la decisión tomada si el reclamo procede o no, finiquitando el caso por medio de nota o recibo de pago.

Se hacen los descuentos de las cuotas, en los casos que aplique.

Se hacen las anotaciones respectivas de las cifras erogadas en los registros contables, para el uso correspondiente.

6. Notificación a la Aseguradora sobre el reclamo.

(En caso que el reclamo lo requiera)

6.14.1 Se notifica a la aseguradora sobre el reclamo, por medio de correo electrónico o nota, durante las 72 horas hábiles después de recibir el reclamo por parte del cliente reclamante.

6.14.2 Se envía la documentación que respalda lo reclamado (Documentos de referencia).

6.14.3 La aseguradora indaga sobre el reclamo, visitando el lugar en donde se dieron los hechos.

6.14.4 La aseguradora determina si procede o no lo reclamado enviando nota.

6.14.5 La aseguradora ajusta el reclamo.



San Salvador, 01 de abril de 2011.

Señores
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA/ DAI (CONSEJO NACIONAL
DE SEGURIDAD PÚBLICA) DIRECCION DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES
INSTITUCIONAL (DACI)
Presente

Ref: DE SOLICITUD DE CODIGO: LG/0105/0021/2011
"SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA"

NÚMEROS TELEFÓNICOS EN CASOS DE EMERGENCIA O CUALQUIER EVENTUALIDAD OCURRIDA DURANTE LA GESTION DEL SERVICIO

Teléfonos para reportar emergencias:

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1. Ing German Herrera Barahona | Gerente General admín. |
| 2. Lic. José Ángel Avendaño | Gerente General de Comercializaci |
| 3. Sr. Rene Grande | Jefe Centro Oriente |
| 4. Sr. Gilberto Rivera | Sub. Jefe Centro Oriente |
| 5. Sr. Julio Orantes | Jefe de Servicios Especiales |
| 6. Sr. Luis Deras | Sub- Jefe de Centro Occidente |
| 7. Sr. Henry Emir Olmedo | Jefe de Operaciones Occidente |
| 8. Lic. Enrique Cortéz | Gerente de Operaciones |

9. Centro de Monitoreo: 7/24

10. Andrea Menéndez

11. Atención al Cliente:

Gerente de Atención al Cliente

atencionalcliente@cosase.com, atencionalclienteha@cosase.com

2500-5232 2500-5282

2500-5270 2500-5216

12. PBX: 2500-5222,2500-5223

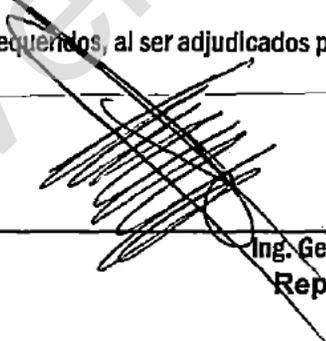
Dirección electrónica:

www.cosase.com

De conformidad a las Alcances de los Servicios Requeridos, al ser adjudicados proveeremos de un listado de nombres con teléfonos de personas claves dentro de la empresa por cualquier emergencia que será accesible 24/7.

0000013




Ing. German Herrera Barahona
Representante Legal