

OFERTA TÉCNICA Y ECONÓMICA

Rafael S. Carr



OFERTA ECONÓMICA

Rafael B. Lopez

PUNYAN
ES BALANOR

CARTA DE OFERTA ECONÓMICA

Ref. Licitación Pública. N°09/2015

"CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE MORA A NIVEL NACIONAL"

Señores

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados

Luego de haber examinado las condiciones y especificaciones requeridas en las bases, inclusive las aclaraciones y adendas recibidas, ofrecemos proveer el servicio de CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE MORA A NIVEL NACIONAL bajo el esquema de pagos de comisión que se define de la manera siguiente:

RANGO DE ANTIGÜEDAD DE MORA	COMISION A PAGAR
De 61 a 90 días mora	15%
De 91 a 180 días mora	18%
De 181 a 360 días mora	22%
De 1 a 2 años de mora	25%
De 2 años a más de mora	30%

Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a:

- Entregar el servicio de acuerdo a lo dispuesto por ANDA.
- Contrataremos una Garantía por un Monto de CINCUENTA MIL 00/100 DOLARES (US\$50,000.00), para asegurar el total cumplimiento del Contrato.
- Convenimos en mantener esta oferta dentro de un periodo de noventa días calendario contados a partir de la fecha fijada para la apertura de ofertas.
- Aceptar el monto adjudicado en el entendido que este podría variar dependiendo de la gestión de cobro que se realice.
- En caso de que se nos notifique la adjudicación, mantenemos nuestra oferta hasta que se firme el contrato.
- Otorgar Crédito a 30 días calendario.

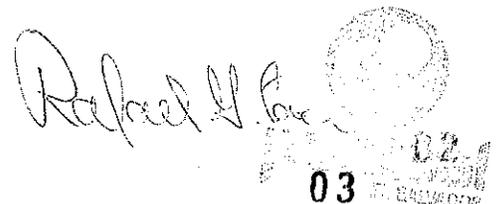
Autorizamos a la ANDA para que pueda verificar con los emisores los documentos probatorios de acceso inmediato a créditos, así como otra información que considere pertinente.

Con base a lo establecido en los artículos 74 y 75 de la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, señalamos como lugar especial para recibir notificaciones, la siguiente dirección: Col. San Mateo, calle caracas #13-H, San Salvador, comisionando de igual forma al Sr. Rafael Gerardo Caceres Chavez, número de D.U.I. 02694650-9, Representante Legal; para recibirlas en mi nombre; y los correos electrónicos siguientes: gerardo.caceres@puntual.com.sv; william.zelaya@puntual.com.sv

San Salvador, 16 de febrero de 2015



Rafael Gerardo Caceres Chavez
 Representante Legal
 Puntual, S.A. de C.V.



GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Rafael A. García



GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Nombre de la Sociedad: Puntual Sociedad Anónima de Capital Variable que puede abreviarse PUNTUAL, S.A DE C.V.

Giro de la Empresa: Administración de Carteras de Crédito y Recuperación de Cuentas en Mora

Domicilio: San Salvador

Dirección Principal: Calle Caracas No. 13-H, Colonia San Mateo, San Salvador

Teléfono: PBX: 2201-1300 Ext. 100

Fax: 2201-1325 / 2201-1350

Nombre de Personas Contacto: Rafael Gerardo Caceres Chavez
Celular: 7069-2000
Correo: Gerardo.caceres@puntual.com.sv

William Orlando Zelaya
Directo: 2201-1497
Celular: 7069-5314
Correo: william.zelaya@puntual.com.sv

Rafael G. Caceres



PUNTUAL
S.A. DE C.V.
SAN SALVADOR

CURRICULUM PROFESIONAL

PUNTUAL, S.A. DE C.V.

252

006

Somos una Empresa Regional con más de 24 años de experiencia, Especializada en Administrar el Riesgo Crediticio, por medio de diferentes áreas y etapas de gestión como lo son:

- Atención al Cliente
- Verificación crediticia
- Fidelización
- Detección de fraudes
- Administración de carteras vigentes (pre mora)
- Administración de carteras en mora desde 1 día en adelante
- Administración de carteras vencidas, saneadas o fuera del parque de clientes activos. Ofreciendo en estos segmentos herramientas de solución acorde a cada segmento y/o tipo de cliente.

Adicional a proyectos como ventas por teléfono y domiciliarios, administración de clientes VIP, y otros servicios de tercerización que más adelante se detallan.

Nuestra Misión

Facilitar con excelencia, honradez, prontitud y especialización, servicios y soluciones que nuestros clientes necesiten para obtener la mayor rentabilidad de sus actividades empresariales, procurando una mejor calidad de vida para nuestros empleados y accionistas.

Nuestra Visión

Ser una empresa siempre líder, eficaz, versátil e innovadora, acorde con el tiempo en los servicios que brindamos a nuestros clientes, para mantenernos como la primera opción de asociación de los mismos.

Rafael J. Carrero

PUNTUAL
S.A. DE C.V.

06

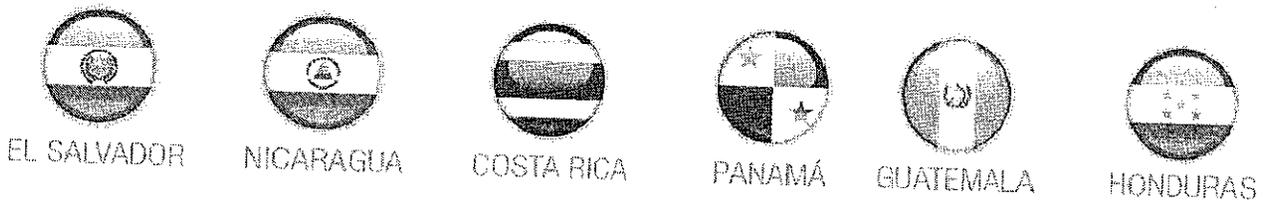
6

Nuestros Valores

- ✓ Transparencia
- ✓ Prontitud y Diligencia
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Respeto al marco legal
- ✓ Actitud de auto regulación ética
- ✓ Especialización
- ✓ Eficacia
- ✓ Flexibilidad e innovación

Presencia Regional

El Salvador	24 años (10 Años como Despacho Cáceres & Asoc. y 14 años como Puntual, S.A. de C.V.)
Guatemala	Desde el año 2000 como Puntual, S.A.
Panamá	Desde el año 2007 como Resuelva, S.A. y a partir del año 2013 como Puntual Panamá
Nicaragua	Desde el año 2007 como Resuelva, S.A.
Honduras	Desde el año 2009 como Resuelva, S.A.
Costa Rica	Desde el año 2013 como Resuelva, S.A.



Rafael L. Pérez



Portafolio de Servicios

254 008

- Administración de Carteras de Crédito en los siguientes rubros:
 - Créditos Bancarios (personales, hipotecarios, Empresariales, vehículos, etc)
 - Tarjetas de Crédito
 - Servicios de Telefonía (Fija, Móvil, Larga Distancia, Clientes Corporativos, Cable e Internet)
 - Servicios de Energía Eléctrica y Agua
 - Tributos Municipales
 - Distribuidoras de productos de consumo masivo
 - Empresas Comerciales
 - Arrendamientos, Leasing, etc.

- Ventas por Teléfono en los siguientes segmentos:
 - Servicios de Telefonía Fija
 - Servicios de Telefonía Móvil
 - Servicios de Cable e Internet
 - Tarjetas de Crédito

- Atención de Llamadas Entrantes y Salientes para servicios de:
 - Bienvenida al cliente
 - Verificación de información
 - Atención al Cliente
 - Post Venta
 - Atención de Reclamos

- Detección de Fraudes

- Fidelización de Clientes

- Servicios de Localización

Rafael G. Paez



Esquema de Trabajo

De acuerdo a las necesidades de cada proyecto, trabajamos y diseñamos diferentes estrategias acorde a su antigüedad de mora, siendo especialistas en cada una de las etapas de los diferentes tipos de créditos:

- **Cuentas al día / Pre mora:** Estableciendo las mejores estrategias de gestión que permitan alcanzar los más altos niveles de recuperación en este segmento, especializando al equipo de trabajo en la gestión de este segmento, para garantizar un buen resultado y sobre todo una atención y buen trato al cliente.
- **Mora Temprana:** La cual varía dependiendo el segmento y tipo de crédito (desde 1 día hasta 90 días mora), pero entendemos la importancia de este segmento de cartera y las necesidades de cada cliente, por ejemplo en la banca de que un crédito no pase a cartera vencida y le constituya reservas, en la telefonía que una cuenta no salga de su parque de clientes activos y afecte su churn de morosidad, etc. Para ello diseñamos y presentamos a nuestros clientes la estrategia más adecuada acorde a este rango.
- **Mora Vencida:** Segmento que puede variar dependiendo el tipo de cliente y producto (Desde 91 días hasta 180 días mora), en este segmento desarrollamos estrategias acorde a cada tipo de producto y nos especializamos en las herramientas de solución que cada cliente nos provee (Planes de pago, descuentos, condonaciones de intereses, refinanciamientos, etc.)
- **Mora Saneada/Castigada:** Al igual que los anteriores depende del cliente y tipo de producto para determinar su traslado a esta etapa, donde también nos especializamos en las diferentes herramientas de solución que el cliente nos provea (planes de pago, descuentos, refinanciamientos, etc.), establecemos un equipo de trabajo idóneo para esta antigüedad de clientes, y sugerimos estrategias y herramientas de solución adicionales a nuestros clientes que nos permitan resolver estas cuentas.

Rafael D. Pae

PUNILIN
EL SALVADOR

Ventajas de Nuestros Servicios

Durante nuestra experiencia en la tercerización de los servicios que prestamos, hemos logrado identificar las principales ventajas y beneficios que nuestros clientes obtienen al contratarnos, las cuales resumimos en:

Conocemos a Nuestro Cliente:

Tenemos por filosofía conocer y satisfacer las necesidades de administración que cada cliente en especial nos confía; lo cual se logra identificándonos plenamente con cada uno de ellos, conociéndolos y haciéndoles un diseño de administración y servicios para cada quien; para ello tomamos en consideración su actividad, su proyección, su naturaleza y su imagen.

Entrega de Reportes:

Contamos con entrega periódica de Reportes e información que ayude a nuestros clientes en diferentes aspectos, como lo son mediciones de eficiencia, calidad, cantidad, etc. así como también reportes que ayudan a nuestro cliente en la toma de decisiones sobre estrategias a implementar.

Mejorar sus Indicadores Actuales:

Por medio de nuestra experiencia y especialización que logramos en cada segmento de servicios, logramos una mejora en los indicadores de resultados de nuestros clientes, tanto contra su gestión interna como contra nuestra competencia.

Horarios Flexibles:

Contamos con horarios rotativos de trabajo, los cuales se adaptan a las necesidades de nuestros clientes, y que estén dentro del marco legal para cada tipo de servicio.



ALFARO
EL SALVADOR

Nuestros servicios representan cero costo e inversión a nuestros clientes en:

- Tecnología
- Software especializado de Gestión y Administración
- Espacio Físico
- Depreciación de mobiliario
- Contratación y capacitación de recurso humano
- Pasivo Laboral

Ahorro en Costos Generales como:

- ✓ Telefonía
- ✓ Electricidad
- ✓ Papelería
- ✓ Combustible
- ✓ Entre otros

Enfoque de Nuestros Clientes:

A través de la tercerización de sus servicios, permitimos que nuestros clientes se Enfoquen en la Actividad Principal de su rubro, dejándonos a nosotros la administración de sus carteras de crédito u otro servicio en los que podamos servirles.

Control de su Cartera de Créditos:

Tenemos como filosofía que nuestros clientes no pierdan el control de sus carteras de créditos, permitiéndoles a ellos un completo seguimiento y administración de la misma por medio de todo tipo de reportes con la frecuencia que deseen, los cuales adaptamos por completo a sus políticas y estándares de trabajo; así como también por medio de auditorías periódicas o permanentes por parte de personal que ustedes deseen designar a la operación.

Rafael J. Reyes



**INSTITUTO
EL SALVADOR**

Tecnología e Información

Sabemos la importancia y relevancia que en estos tiempos tiene la SEGURIDAD DE LA INFORMACION de nuestros clientes, es por ello que constantemente estamos invirtiendo en la tecnología, controles y procedimientos adecuados, que nos permitan brindar Confianza y Seguridad a ellos en este tema.

Adicionalmente para poder lograr niveles de eficiencia más altos que nuestros clientes y que nuestra competencia, es necesario contar con la tecnología adecuada para la realización de las distintas tareas a realizar. Es ahí donde la flexibilidad de la tecnología que utilizamos nos permite ajustarnos a los distintos requisitos y exigencias de nuestros clientes, como detallamos a continuación.

Puntual cuenta en todas sus oficinas con servidores de última generación, plantas telefónicas análogas e IP con funciones especiales para administración de nuestra Operación, como lo son:

- Manejo de Supervisores y Agentes Operadores
- Consola de administración
- Marcador Predictivo
- Sistema Blaster (IVR) para campañas automatizadas.
- Grabación Automática de Todas las llamadas (con respaldo hasta por 6 meses)
- Monitoreo de Llamadas en tiempo real
- Reportes de Llamadas atendidas, abandonadas, etc.
- Entre otra diversidad de reportes de productividad, eficiencia y calidad de la gestión y llamadas que realizamos.

Poseemos redes de datos estructuradas con Switchs, Routers y Firewall que permitan dar al entorno de trabajo niveles óptimos de seguridad y estabilidad, tanto en las comunicaciones como en los sistemas de trabajo.

Tenemos nuestro propio software de gestión de Cobranza, denominado COBROS, que es una aplicación interna desarrollada por un equipo de programadores propio a lo largo de más de 10 años, realizada en ambiente completamente visual, desarrollado en visual .net y con base de datos SQL server 2008, el cual cuenta con una amplia gama de Reportes elaborados para llevar las mejores mediciones de los indicadores de nuestros clientes, así como la posibilidad de adaptarnos y elaborar reportes personalizados para cada cliente y cada segmento de cartera en específico.

Rafael D. Acuña



Puntual
EL SALVADOR

Planes de Contingencia

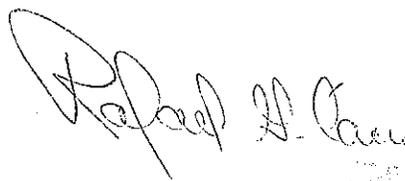
Todas nuestras oficinas cuentan con planes de Contingencia actualizados y debidamente testeados, los cuales contemplan los siguientes puntos críticos:

- Respaldo Automático Diario de las principales bases del sistema
- Respaldo de grabaciones de llamadas
- Respaldo de configuraciones, perfiles de acceso, y usuarios
- Configuración e interconexión de todas las centrales de telefonía dentro de nuestras oficinas en la región
- Configuración y creación de anillo de comunicación por medio de Enlaces VPN completamente seguros

Nuestro plan de contingencia contempla la restauración y Continuidad de los servicios que prestamos en el caso de cualquier emergencia, siniestro o similar en un lapso de 24 horas, por medio de cualquiera de nuestras oficinas en la región que están interconectadas.

EQUIPO DE TRABAJO

Somos un equipo de trabajo de más de 1,000 ejecutivos a lo largo de la región, para lo cual tenemos una Dirección de Recursos Humanos, de la que depende un área de Reclutamiento y Selección de personas, altamente eficientes y adecuado a la normativa y necesidades particulares de cada país. Así mismo poseemos un área de Entrenamiento, la cual constantemente realiza capacitaciones y retroalimentaciones a nuestro personal, en busca de una mejora continua en la calidad de la gestión.



Rafael A. Carrero
Militar
EL SALVADOR

Cientes para los que trabajamos en la región:

- CITIBANK (En Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica.
- Grupo CLARO (En Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Panamá)
- TIGO (En Honduras y El Salvador)
- Grupo MONGE (En Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y Costa Rica)
- Almacenes SIMAN (En Guatemala, El Salvador y Nicaragua)
- Telefónica (En Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Costa Rica)

Cientes para los que trabajamos por País:

En El Salvador(Banco DAVIVIENDA, Banco SCOTIABANK, Banco Agrícola / Bancolombia, , AES, entre otros)

En Guatemala(Banco G&T Continental, Banco Industrial, Banco de los Trabajadores, entre otros)

En Honduras (Banco FICOHSA, Banco LAFISE, BAC / Credomatic, Banco Atlántida, UNICOMER, entre otros)

En Nicaragua (Telefónica, Banco de Finanzas, Unión Fenosa, Bancentro, Banpro)

En Costa Rica (Davivienda, Scotiabank, Beto le Presta)

En Panamá(Ensa, Digicel, Banco Nacional, Cable&Wireless, Bamistmo)

Rafael J. Barrios

EL SALVADOR

REFERENCIAS DE CLIENTES

Rafael L. Carr



262



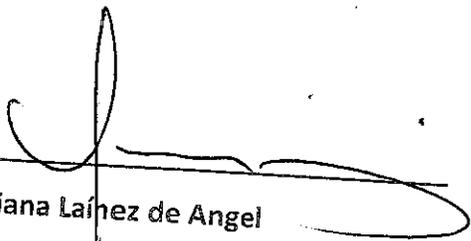
Cititarjetas

A QUIEN INTERESE:

Por este medio hago constar que la Agencia **PUNTUAL S.A DE CV**, presta sus servicios Profesionales de Cobranza en la recuperación de Mora, desde el año dos mil mediante el Cobro Administrativo a las empresas **Aval Card S.A. de C.V.**, que cambio su denominación a **Citi Tarjetas de El Salvador, S.A. de CV.** y **Banco Uno S.A. de C.V.**, que cambio su denominación a **Banco Citibank de El Salvador, S.A. de CV.** Y para las cuales ha sido proveedor hasta la fecha, demostrando honradez, lealtad y profesionalismo en el manejo de la cartera asignada manteniendo un desempeño en la recuperación de la cartera asignada calificado como **muy bueno**

Y para los efectos que estime convenientes, extendo la presente a los 10 días del Mes de Febrero del año 2015.

F.


Luciana Laínez de Angel

Tel.: 2213-2764

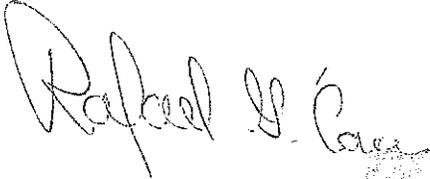
Fax: 2213-2643

Departamento de Cobros

Banco Citibank de El Salvador, S.A.

Correo electrónico: luciana.isabel.lainezdeangel@citi.com








San Salvador, 16 de Febrero de 2015

A QUIEN INTERESE

Por este medio hacemos constar que la Empresa **PUNTUAL S.A. DE C.V.** suministra el servicio de Cobranzas para carteras vencida y castigada de Banca de Personas a esta institución, desde el año dos mil nueve hasta la fecha, siendo los resultados Muy Buenos en el manejo de las mismas.

Y a solicitud del interesado extendiendo, firmo y sello la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los trece días del mes de febrero del año dos mil quince.

Atentamente,

Lic. Xiomara Magaly Cruz
 Subgerente de Recuperación Banca Masiva
 Teléfono: 2556-2442
 Correo Electrónico: xiomara.cruz@davivienda.com.sv




Final 29 Av. Norte y
Calle
Ayutuxtepeque El
Bambú,
San Salvador

Tel: (503) 2529-9059,
2529-9163

Fax: (503) 2529-9164

www.aeselsalvador.co
m

San Salvador, 13 de febrero de 2015

A quien interese

Por medio de la presente se hace constar que la empresa PUNTUAL, S.A. de C.V., nos brinda el servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora, desde el mes de Enero del año 2009 a la fecha.

Administrando actualmente una cartera de 1186 cuentas por un monto de \$ 167,418.54

Calificando el servicio otorgado como Excelente y sintiéndonos satisfechos de los resultados obtenidos.

Y para los usos que el solicitante estime convenientes, se extiende la presente a los dieciséis días del mes de diciembre del año dos mil catorce.



AES
El Salvador



Herbert Amílcar Chicas Sánchez
Supervisor de Cobro y Notificación
Teléfono: 2529-9181
Cel.: 7039-3304
Fax: 2529-9164
E-mail: amilcar.chicas@aes.com



PUNTUAL
EL SALVADOR



Claro que sí

San Salvador, 13 de febrero de 2015

A quien interese

Por medio de la presente se hace constar que la empresa PUNTUAL, S.A. de C.V., nos brinda el servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora, desde el mes de febrero del año 2002 a la fecha.

Administrando actualmente una cartera de **13,710** cuentas por un monto de **\$ 104,4683.11**

Calificando el servicio otorgado como excelente y sintiéndonos satisfechos de los resultados obtenidos.

Y para los usos que el solicitante estime convenientes, se extiende la presente a los 13 días del mes de Febrero del año dos mil quince.



DEPARTAMENTO
DE COBROS

Nombre de Contacto: Ing. Julia Giron

Cargo: Jefe de Créditos y Cobros

Teléfono: 22717843

Correo Electrónico: giron.julia@claro.com.sv

PUNTUAL
S. SALVADOR

San Salvador, 16 de Febrero de 2015

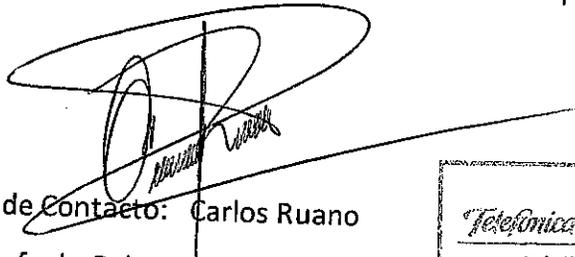
A quien interese

Por medio de la presente se hace constar que la empresa PUNTUAL, S.A. de C.V., nos brinda el servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora, desde el mes de Noviembre del año 2013 a la fecha.

Administrando actualmente una cartera de 10,314 cuentas por un monto de \$465,000

Calificando el servicio otorgado como Excelente y sintiéndonos satisfechos de los resultados obtenidos.

Y para los usos que el solicitante estime convenientes, se extiende la presente a los DIECISEIS días del mes de Febrero del año dos mil quince.

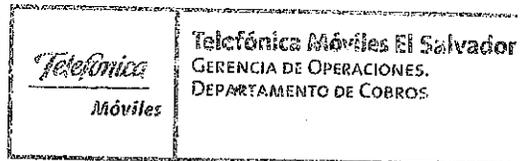


Nombre de Contacto: Carlos Ruano

Cargo: Jefe de Cobro

Teléfono: 7833- 0434

Correo Electrónico: carlos.ruano@telefonica.com



Rafael J. Ruiz 


A quien interese:

Por medio de la presente se hace constar que la empresa PUNTUAL, S.A. de C.V. nos brinda el servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora, desde el mes de Enero del año 2000 a la fecha.

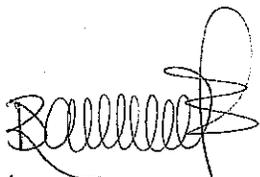
Administrando actualmente una cartera de 3,937 cuentas por un monto de \$ 12,502,695.75

Calificando el servicio otorgado como **BUENO** y sintiéndonos satisfechos de los resultados obtenidos.

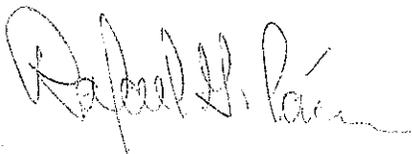
Por referencias y detalles adicionales, favor comunicarse con nuestro Contacto Operativo en Scotiabank:

Lic. Kerin Pérez
Gerente de Cobros. Tel. 2261-9023
kerin.perez@scotiabank.com.sv

Y para los usos que el solicitante estime conveniente, se extiende la presente a los diez días del mes de febrero del año dos mil quince.



Ing. Delia Ramirez
Gerente Strategic Sourcing





Fondo Social para la Vivienda

AGENCIA CENTRAL
Calle Rubén Darío N° 901,
San Salvador
Tels: 2231-2000; 2133-2700

AGENCIA SANTA ANA
Avenida Independencia Sur y
21 Calle Oriente, Plaza San Miguelito,
Santa Ana. Tels: 2486-6400, 2440-9897

AGENCIA SAN MIGUEL
Avenida Roosevelt Sur, Plaza Comercial
Chaparrastique, locales 14 y 15, San Miguel
Tels: 2684-4600, 2661-3471

022

268

Por este medio se hace constar que **Puntual, S.A. de C.V.** brindó al FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA el servicio de "SERVICIOS DE RECUPERACION DE CREDITOS EN MORA CON MAS DE UN AÑO DE NO PAGO".

El número total de los préstamos con garantía hipotecaria que se encontraban asignados en el último año de servicios fue de **1,418**.

A continuación se detallan los periodos y contratos por medio del cual **Puntual, S.A. de C.V.** brindó el "SERVICIOS DE RECUPERACION DE CREDITOS EN MORA CON MAS DE UN AÑO DE NO PAGO" para realizar el cobro administrativo:

CONTRATO	FECHA DESDE	FECHA HASTA
FSV-04/2011	01/07/2011	30/06/2013

Calificando el servicio otorgado como **MUY BUENO** en función de los resultados obtenidos.

Y para los usos que el solicitante estime convenientes, se extiende la presente a los diez días del mes de febrero del año dos mil quince.

[Handwritten Signature]

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA
UNIDAD DE ADMINISTRACION DE CARTERA

Nombre del Contacto: **ING. JAIME ARISTIDES CHOTO GALAN**

Teléfono: 2231-2000 ext. 1624

Correo electrónico: jaime.choto@fsv.gob.sv

Fax: 2231-2000 ext. 1623

[Handwritten Signature]

FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA

Financiar tu casa es
nuestro compromiso

www.fsv.gob.sv

22



Fondo Social para la Vivienda

AGENCIA CENTRAL
Calle Rubén Darío N° 901,
San Salvador
Tels: 2231-2000; 2133-2700

AGENCIA SANTA ANA
Avenida Independencia Sur y
21 Calle Oriente, Plaza San Miguelito,
Santa Ana. Tels: 2486-6400, 2440-9897

AGENCIA SAN MIGUEL **023**
Avenida Roosevelt Sur, Plaza Comercial
Chaparrastique, locales 14 y 15, San Miguel
Tels: 2684-4600, 2661-3471

269

Por este medio se hace constar que **Puntual, S.A. de C.V.** ha brindado al **FONDO SOCIAL PARA LA VIVIENDA** los servicios de **COBRANZA ADMINISTRATIVA DE LA CARTERA HIPOTECARIA** según detalle de contratos especificados a continuación:

CONTRATO	FECHA DESDE	FECHA HASTA
FSV-04/2002	22/07/2002	21/10/2004
FSV-07/2004	01/11/2004	31/10/2005
FSV-22-2005	03/12/2005	02/12/2006
FSV-09-2006	06/12/2006	05/12/2008
FSV-02/2008	19/01/2009	30/04/2010
FSV-12/2009	17/06/2010	16/06/2012

Durante los últimos doce meses de servicio del contrato se le asignaron en promedio **5,959** préstamos con garantía hipotecaria.

Calificando el servicio otorgado como **MUY BUENO** en función de los resultados obtenidos.

Y para los usos que el solicitante estime convenientes, se extiende la presente a los diez días del mes de febrero del año dos mil quince.



Nombre del Contacto: **ING. JAIME ARISTIDES CHOTO GALAN**

Teléfono: 2231-2000 ext. 1624

Correo electrónico: jaime.choto@fsv.gob.sv

Fax: 2231-2000 ext. 1623



Financiar tu casa es
nuestro compromiso

www.fsv.gob.sv

23

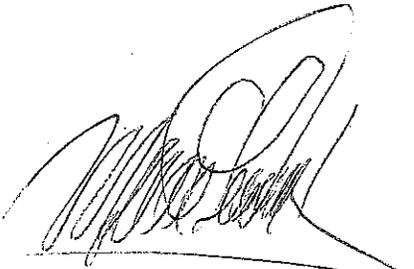
San Salvador, 13 de Febrero de 2015

Señores
ANDA
Presente.

Por medio de la presente se hace constar que la empresa PUNTUAL, S.A. de C.V., nos brinda el servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora, desde el mes de Abril del año 2008 a la fecha.

Calificando el servicio otorgado como MUY BUENO y sintiéndonos satisfechos de los resultados obtenidos.

Y para los usos que el solicitante estime conveniente, se extiende la presente a los trece días del mes de febrero del año dos mil quince.

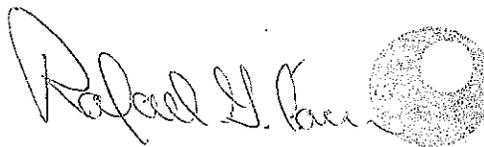


Nombre de Contacto: Lic. María Lidia Pineda

Cargo: Jefe de Cobros

Teléfono: 2250-2702

Correo Electrónico: marialidia@siman.com



puntual
EL SALVADOR



A QUIEN INTERESE:

Por medio de la presente hago constar que la Empresa **PUNTUAL**, brinda servicios de recuperación de mora en cartera de cartera separada, desde **FEBRERO** del año **2012** hasta la fecha.

A continuación se detalla la evaluación de dicho servicio:

CONCEPTO / CALIFICACION	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	DEFICIENTE
CUMPLIMIENTO DE GESTION		X		
CUMPLIMIENTO DE RECUPERACION		X		

Por lo que no dudamos en recomendar a dicha Empresa en el área de cobros.

Y para los efectos que estimen convenientes, se extiende la presente a los dieciséis días del mes de febrero del año dos mil quince

LIC. CARLOS PEÑA
GERENTE DE COBROS

GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V. Y CO

GMG SERVICIOS EL SALVADOR,
S.A. DE C.V.

KALEB RIVERA
JEFE DE CARTERA SEPARADA

GMG SERVICIOS EL SALVADOR, S.A. DE C.V

Boulevard del Ejercito Nacional, km 7 ½ contiguo a grupo coscafe y la fabril de aceites. Tel. 2231-3500.



Puntual
EL SALVADOR



San Salvador, 11 de febrero de 2015

A quien interese,

Por medio de la presente se hace constar que la empresa PUNTUAL, S.A. de C.V., nos brinda el servicio de Administración de cartera de Renovación de Cesiones de Pólizas de Seguros, desde el mes de Noviembre del año dos mil trece a la fecha.

Administrando actualmente una cartera de 207 cuentas por un monto de pólizas cedidas de \$17.5 millones.

Y para los usos que el solicitante estime convenientes, se extiende la presente a los once días del mes de febrero del año dos mil quince.

María Alicia Pinto



Nombre de Contacto: María Alicia Pinto

Cargo: Gerente de Adquisiciones y Soporte al Negocio

Teléfono: 2556 2327

Correo Electrónico: maria.pinto@davivienda.com.sv

Rafael J. Pardo

CAPACIDAD INSTALADA

Rafael A. Carr

Puntual
EL SALVADOR

CAPACIDAD INSTALADA

Puntual se encuentra ubicada en Colonia San Mateo, Calle Caracas No. 13H, oficina que se encuentra segmentada en 8 áreas que se resumen a continuación:

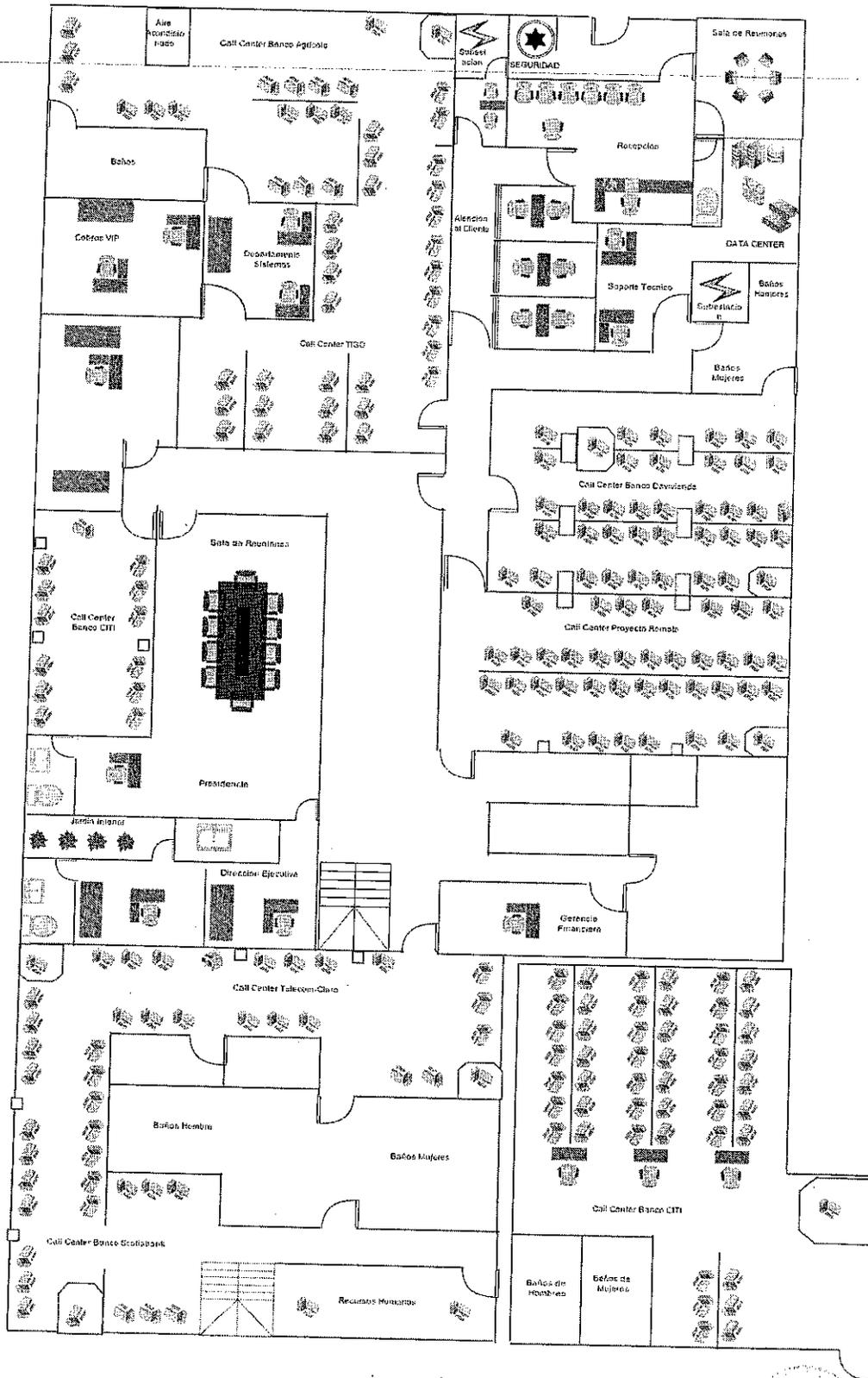
- 1) **Área de Recepción:** La cual cuenta con un modulo de recepción, sillas de espera, baño propio, una sala de reuniones para atención a clientes especiales y a su vez es utilizada como sala de capacitaciones.
- 2) **Área de Atención al Cliente:** En esta área contamos con 4 cubículos todos con su respectivas silla para los ejecutivos y sillas para atención a los clientes, cada cubículo independiente del otro para mayor privacidad de los clientes.
- 3) **Áreas de Call Center:** Contamos con 6 áreas de call center, numeradas de la siguiente forma:
 - a. **Área 1:** Cuenta con 50 posiciones de cobro, todas con su respectivo Modulo de trabajo, silla de trabajo, Computadora PIV de 1.8HZ en adelante, su respectiva Línea telefónica o extensión propia y por ende su aparato telefónico.
 - b. **Área 2:** Cuenta con 44 posiciones de cobro, todas con su respectivo Modulo de trabajo, silla de trabajo, Computadora PIV de 1.8HZ en adelante, su respectiva Línea telefónica o extensión propia y por ende su aparato telefónico.
 - c. **Área 3:** Cuenta con 55 posiciones de cobro, todas con su respectivo Modulo de trabajo, silla de trabajo, Computadora PIV de 2.8HZ, monitores tipo LCD y su respectiva Línea telefónica o extensión propia y por ende su aparato telefónico.
 - d. **Área 4:** Cuenta con 16 posiciones de cobro, todas con su respectivo Modulo de trabajo, silla de trabajo, Computadora PIV de 1.8HZ en adelante, su respectiva Línea telefónica o extensión propia y guarniciones o headset como aparato telefónico.
 - e. **Área 5:** Cuenta con 60 posiciones de cobro, todas con su respectivo Modulo de trabajo, silla de trabajo, Computadora PIV de 1.8HZ en adelante, su respectiva Línea telefónica o extensión propia y por ende su aparato telefónico.
- 4) **Áreas Administrativas:** Adicionalmente contamos con oficinas para las áreas administrativas dentro de la oficina: Informática, Contabilidad, Recursos Humanos, Gerencia de cobro, administrativa, financiera, de operaciones y área de auditoría y control de calidad.

El número total de posiciones Completas de trabajo en Puntual es de 225 y con capacidad de crecimiento inmediato en caso de ser requerido.

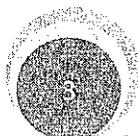


Puntual
C.A. Puntual

UBICACIÓN DEL EQUIPO Y DISTRIBUCIÓN DE LAS AREAS DE PUNTUAL



Rafael S. Pae

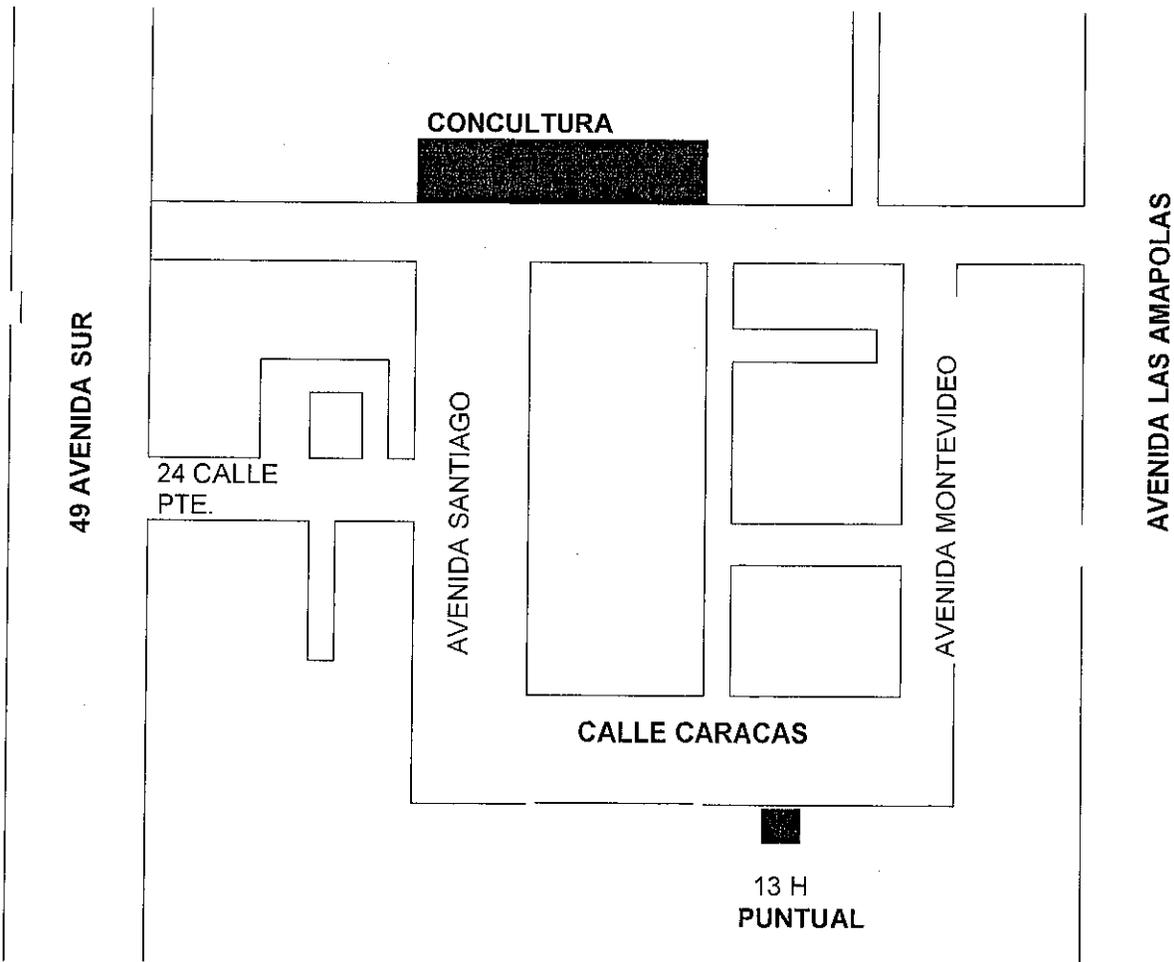


DIRECCION Y CROQUIS DE UBICACIÓN DE OFICINAS

PUNTUAL, S.A. DE C.V. se encuentra ubicado en la siguiente dirección:

- **Colonia San Mateo, Calle Caracas, No. 13-H, San Salvador**

**CROQUIS OFICINAS
PUNTUAL S.A. DE C.V.**



[Handwritten signature]



SISTEMAS DE GESTIÓN

Rafael A. Barrios



PUNTOAL
EL SALVADOR

SISTEMA DE GESTION DE COBROS

AREA DE INFORMATICA
PUNTUAL CENTROAMERICA

Rafael G. Cárdenas

Puntual
S. SALVADOR

INTRODUCCION

Herramienta principal para la administración de carteras en mora, es un sistema práctico y eficaz desde el punto de vista administrativo, automatización mediante procedimientos informáticos e integración con otras tecnologías para agilizar la información que los clientes solicitan, flexibilidad en el manejo de las distintas carteras esto hace que la supervisión de las cuentas sea más fácil de manejar e identificar los factores de riesgos y dar un mejor tratamiento a las carteras.

Rafael S. García

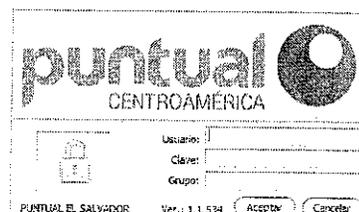


Rafael S. García
Administrador

FUNCIONALIDADES

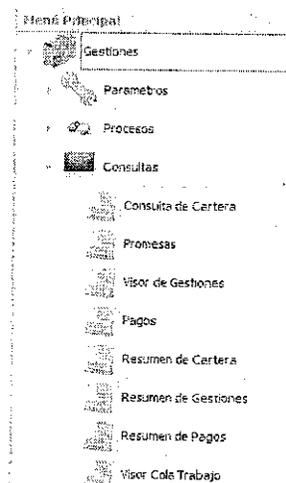
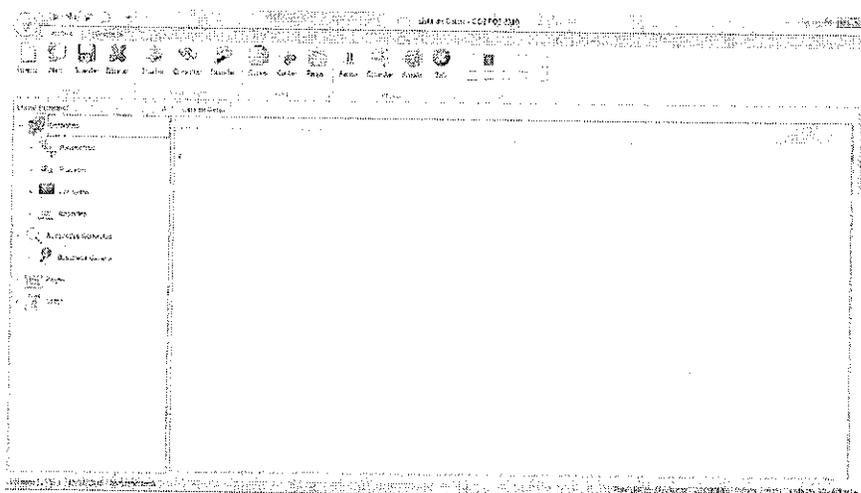
ACCESO AL SISTEMA Y ENTORNO DE TRABAJO

En esta pantalla donde ingresa cada uno de los usuarios de sistema con su clave personalizada y muestra el grupo al que pertenece para determinar el perfil al sistema, lo cual nos permite tener una mejor seguridad a las opciones del sistema.



PANTALLA PRINCIPAL DE SISTEMA DE COBROS

Esta es la pantalla que muestra las diferentes opciones del sistema a las que se puede ingresar según perfil del usuario.



Rafael S. [Signature]

PUNTUAL
EL SALVADOR

Administración y gestión de cuentas de cartera

El sistema nos permite llevar un mejor control de gestión y administración de cada una de las cuentas asignadas en el tema de:

Ingreso y control de gestiones

En esta pantalla podemos ver el detalle de cada una de las cuentas seleccionadas y el historial de gestiones ingresadas al sistema para dar un mejor seguimiento a las gestiones, promesas, pagos, recordatorios, cuentas relacionadas por cliente.

Estado de Cuenta

Cartera: **PLAZO**
Cuenta: **118378**
Deudor: **ANA ALEXIA NOBES ALVAREZ MENA**

Numero de NIT: **202-0118378**
Gestor: **00677-GIADALIFE ELIZABETH CIBULAR**
Saldo: **3,897.18**
Clasificación: **NO INCLASICO**
Tipificación: **Recabado con acuerdo**
Ultimo Pago: **0**
Subtipificación: **0**
Fecha Actualización: **06/02/2015**
Fecha Prom. Gestión: **12/02/2015**
Fecha Asignación: **22/01/2014**
Estado: **1**

Datos de Gestión
Fecha Lit. Gestión: **12/02/2015 03:27:27 p.m.**
Días sin Gestión: **1**
Saldo: **3,897.18**
Acción: **GESTION DE LLAMADA**
Resultado: **NO CONTESTA**
Gestor: **00677**

Datos de Promesas / Pagos
Fecha Lit. Promesa: **14/02/2015**
Días de la Promesa: **0**
Retraso Promesa: **Promesas Vigentes**
Valor de Promesa: **45.00**
Valor del Pago: **4.71**
Fecha Lit. Pago: **14/01/2015**

Telex: **3807.18**

Procc. Gestor: **00677**

Control y calidad de gestión

Por medio de los diferentes reportes incorporados al sistema podemos monitorear la calidad y cantidad del trabajo del personal por diferentes periodos de tiempo ya sea por fecha y por horas.

#	FECHA	TELEFONO	SALDO	GESTION	OPERADOR	ACCION	RESULTADO	DURACION
128	12/02/2015	23186639	3,807.18	23186639 tic que imp 15:27:27	00677	GESTION D...	NO CONTE...	445
127	02/02/2015	23186639	3,855.18	23186639 tic ppp 048.00 1502 ag uncomb/lorde 4m confirmar el pago 14/02 4m - 15:41:28	00677	GESTION D...	PROMESA...	498
126	30/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 TTC TIC MG 15:11:29	00677	GESTION D...	NO CONTE...	1
125	28/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 tic tnc mg - 08:47:41	00677	GESTION D...	NO CONTE...	40
124	24/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 tic tnc mg - 08:49:01	00677	GESTION D...	NO CONTE...	2
123	22/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 TTC TIC MG 14:18:18	00677	GESTION D...	NO CONTE...	371
122	15/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 TO CNO LO DATOS SUC. LINE. LOURDES FECHA: 14/01/15 YA PAGO APARECE PAGO EN SISTEMAS NO TIENE EL COMPROBANTE DE PAGO A LA SUCURSAL E INDICO QUE PAGARA 648 EL DIA 14/02/15 Y ES SU ULTIMO PAGO - 17:07:38	01055	GESTION D...	PROMESA...	6
121	15/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 - TTC TIC 2762238 - TTC TIC 7033803 - TRP REP ESP DANIEL FLORES - 08:32:16	01046	GESTION D...	NO CONTE...	5

Cuenta	00340	00340	00340
CLIENTA	118378	118378	118378
OPERADOR	00677	00677	00677
AGENCIA	Cartera B	Cartera B	Cartera B
CLASIFICADOR	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...
FACTURA	52293 283273	20872 283272	69506 283271
NOMBRE	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...
DOCUMENTO	15199084	15199084	15199084
DUI	SET COL INDUFO...	COMEDOR RJ...	CANA SEMINAT...
ARTICULO	23	23	24
PLAZO	02/08/2007	01/07/2007	04/04/2007
FECHA APERTURA	02/07/2009	01/06/2009	04/04/2009
FECHA VENCIMIENTO	28.01	38.58	38.91
CUOTA TOTAL	93.5	93.5	93.5
SALDO	1106.5	1278.13	1422.55
SALDO TOTAL	3807.18	3807.18	3807.18
CAPITAL	147.17	170.54	187.62
ULTIMO PAGO	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015
VALOR PAGO	17.44	16	16
INTERESES	56	44.07	32.37
SUCURSAL	48	48	48
FECHA SEPARACION	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008
DIRECCION	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...
DEPARTAMENTO	San Salvador	San Salvador	San Salvador
MUNICIPIO	San Martin	San Martin	San Martin
DIRECCION_COMPLETA	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...
CELULAR			

Rafael J. P...

El sistema nos permite llevar un mejor control de gestión y administración de cada una de las cuentas asignadas en el tema de:

Control de pagos

Por medio de esta opción podemos ver el detalle de pagos ingresadas en cada una de nuestras carteras en un rango de fecha

Cartera	Operador	Cuenta	Deudor	Fecha	Valgr
00012	00509	4310630300057719	JOSE GARCIA GRANDE	02/02/2015	40.0000
00012	00509	4282910700333371	ARGUETA ZELAYA REINALDO EDGARDO	05/02/2015	70.0000
00012	00509	5482530306415502	FUENTES SALINAS MARLON DENYS	09/02/2015	50.0000
00012	00509	5482530306418502	FUENTES SALINAS MARLON DENYS	09/02/2015	100.0000
00012	00523	4282910120759015	YANG LIANG MOR	02/02/2015	100.0000
00012	00623	4310549110374542	LEIVA ESPADERO CARLOS MIGUEL	02/02/2015	35.0000
00012	00625	54825303064159912	VASQUEZ MARTINEZ JOSE GILBERTO	03/02/2015	35.0000
00012	00627	4915050602730043	CARRILLO SANTOS ISABE	03/02/2015	11.0000
00012	00627	4910530200602517	VASQUEZ YDA DE ALAS YAHIRA DE LA PAZ	05/02/2015	200.0000
00012	00909	4310640000009377	ALFARO RIVAS WILLIAM ESAU	02/02/2015	300.0000
00012	00909	4282910700154774	GUERRERO LUNA HUGO ATILIO	03/02/2015	140.0000
00012	00909	4310640110374000	BOLA OS GUEVARA CESAR MANUEL	04/02/2015	50.0000
00012	00909	4281290206059716	CORTEZ CRUZ ELENHSON RAHEO	04/02/2015	125.0000
00012	00817	4310630306049404	EDGARDO MARTINEZ	02/02/2015	75.0000
00012	00817	4210640000277468	CHRISTO URUTIA DINA MARCNY	03/02/2015	340.0000
00012	00817	43106303060261788	GARCIA RICARDO ALFONSO	03/02/2015	250.0000
00012	00817	4310640110304003	FUENTES BARRAHONA VICTOR GILBERTO	05/02/2015	50.0000
00012	00817	4310630300939068	LUCIA MARTINEZ DE HERNANDEZ	04/02/2015	800.0000
00012	00632	4310630300975300	CHAGON CORTES DOMINGO ANTONIO	02/02/2015	55.0000
00012	00632	4310630300958743	RAMIREZ MEDRANO RICARDO ROBERTO	03/02/2015	30.0000
00012	00632	43106303009620957	GONZALEZ ROSALES JUAN ADOLFO	03/02/2015	17.5000

Resumen de cartera

Por medio de esta opción podemos ver el resumen de cada una de nuestras carteras asignadas a los ejecutivos con resumen de cuentas, saldo, promesas, pagos, tipificación de las cuentas.

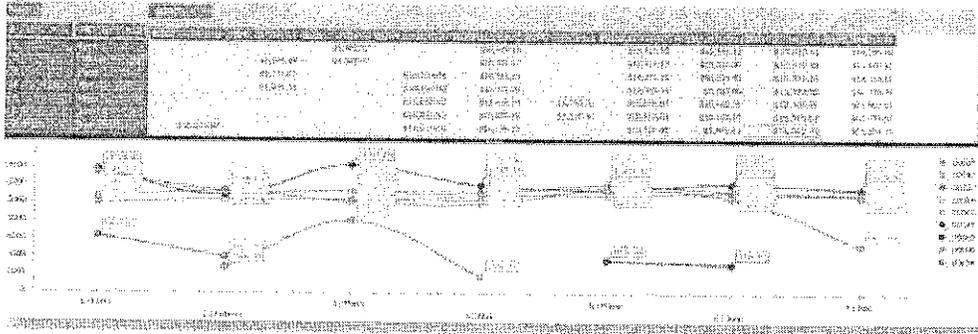
Cuentas	Estatus	Tipificación	Subtipificación	Nómina	Días/Hora	Fecha Ult Promesa	Fecha Ult Gestón	Estatus Promesa	Ciudad
Grand Total									
Operador	Cuenta	Saldo	Valor Ult Pr.						
00250	182	639685.75	9660.66						
00405	177	616533.26	11120.87						
00509	184	656622.69	16054.12						
00625	178	664586.04	17084.47						
00909	182	663967.29	21465.46						
00817	184	679168.12	20382.83						
00632	5	2440.42	1518.67						
00632	182	651222.17	26936.20						
Grand Total	1274	4583225.74	124343.28						

Rafael J. P...



Recuperación por cartera

Esta opción nos permite visualizar la recuperación por gestor en un intervalo de tiempo determinado y a la vez poder visualizar la gráfica de recuperación



Administración de colas de trabajo

Permite ingresar las colas de trabajo para el personal tanto al interno y externo para determinar las cuentas que deben de ver en el día, estas se realizan por medio de un archivo scv que se carga al sistema

Cola de trabajo personal interno

Administración de Colas de Trabajo

Archivo (*.scv):

Color:

Cuentas con gestor

Eliminar | Pasa | Continuar | Aceptar | Cancelar

ID	CARTERA	GESTOR	FECHA	COLOR
----	---------	--------	-------	-------

Cola de trabajo personal externo

Colas de Trabajo para Externos

Archivo (*.scv):

Color: 039

Eliminar | Aceptar | Cancelar

GESTOR	CARTERA	FECHA	PENDIENTES	GESTIONADOS
00038				
00038	00078	18/12/2014	4	0
00038	00947	19/12/2014	1	0

Rafael L. Ponce

No de Presentación: 2011000535

REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL: UNIDAD DE DERECHOS DE AUTOR.
San Salvador, a las trece horas y catorce minutos del día trece de octubre
de dos mil once.

Agréguese solicitud de depósito de obra presentado en fecha trece de
octubre de dos mil once, con mandamiento de pago de derechos de
registros número 0025986290 por la cantidad de \$11.43 y anexos que le
acompañan.

Tiéndose por parte a RAFAEL GERARDO CACERES CHAVEZ, mayor de edad,
estudiante, de este domicilio, de nacionalidad Salvadoreña; actuando en su
carácter de Representante Legal de la sociedad PUNTUAL, SOCIEDAD
ANÓNIMA de CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse PUNTUAL, S.A. de
C.V., de nacionalidad Salvadoreña.

Reunidos los requisitos de Ley, ADMITASE la solicitud de depósito de la obra
denominada PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE CARTERAS DE COBROS
2010, la cual queda depositada en este Departamento.

Extiéndase al interesado el certificado de depósito respectivo. NOTIFIQUESE

Rafael G. Caceres Chavez
PUNTUAL
S.A. DE C.V.
EL SALVADOR



Herminia Elizabeth Lozano Zelidón
Licda. Herminia Elizabeth Lozano Zelidón
REGISTRADORA

Centro Nacional de Registros (CNR)

REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL
UNIDAD DE DERECHO DE AUTOR
CÉRTIFICADO DE DEPOSITO

288



EL SALVADOR No. 535-2011

Fecha de Presentación: trece de octubre de dos mil once

Fecha de Depósito: trece de octubre de dos mil once

Nombre del Autor: WALTER NICOLAS RAMIREZ MERIDA.

Titular: PUNTUAL, SOCIEDAD ANÓNIMA de CAPITAL VARIABLE que puede abreviarse PUNTUAL, S.A. de C.V..

Titulo de la Obra: PROGRAMA DE ADMINISTRACION DE CARTERAS DE COBROS 2010

Tipo de Obra: LITERARIA.

Síntesis de la Obra: SISTEMA PARA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE CARTERAS DE CLIENTES EN MORA ADMINISTRATIVAS Y SISTEMA DE BÚSQUEDA CONSOLIDADA Y GENERACIÓN DE INFORMES EN AMBIENTE VISUAL.

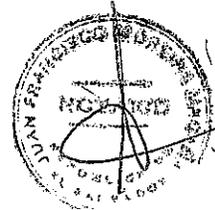
Fecha de divulgación: INEDITA.

San Salvador trece de octubre de dos mil once.



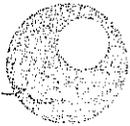
Licda. Herminia Elizabeth Lozano Zelidón
REGISTRADORA

Rafael J. Acevedo
PUNTUAL
EL SALVADOR



CENTRAL TELEFONICA IP

DMS Software

Rafael J. Ruiz

puntual
EL SALVADOR

AREA DE INFORMATICA
PUNTUAL CENTROAMERICA

INTRODUCCION

La empresa cuenta con un software que permite controlar todo el flujo telefónico tanto interno como externo, este software denominado DMS posee todas las funcionalidades de una central telefónica PBX entre las cuales cabe destacar: grabación de Llamadas, directorio interactivo web, audio-conferencias entre otros.

Sus características más notorias son la escalabilidad puesto que permite el crecimiento con el tiempo ajustándose a las necesidades que surgen sin poner en duda la calidad del servicio, además permite que usuarios remotos tengan acceso a las facilidades de la oficina central como si estuvieran justo tras su escritorio.

En las siguientes hojas se detallan las funcionalidades más importantes con las que cuenta este software, estas facilidades se encuentra en su interfaz web interactiva.





MONITOREO.

El jefe puede monitorear las llamadas de todo su grupo a través de la interfaz de supervisor, esta le permite estar al tanto de los agentes activos o inactivos, hacer escucha de llamadas, enviar mensajes a las extensiones, pausar o incluso desconectar a un agente.

Salir

Broadcast:  

Agente	Grupo	Extensión	Estado	Actual	Hora Ingreso	Registrado	Disponible	Ocupado	Pausado	Llamadas	Herramientas
00049	Agrícola	226		00:01:09	08:04:51	10:37:23	04:03:17	01:01:05	05:23:45	132	   
00179	Agrícola	214		00:02:11	06:09:56	10:39:50	06:43:23	01:53:13	02:03:14	241	   
00308	Agrícola	213		00:03:17	08:00:52	10:42:54	05:19:54	02:09:01	03:13:59	233	   
00349	Agrícola	227		00:03:58	08:01:23	10:42:23	05:02:30	01:25:46	04:20:23	134	   
00424	Agrícola	228		00:06:41	08:01:44	10:29:33	06:39:06	01:16:27	02:34:13	187	   
00738	Agrícola	230		00:01:01	10:22:34	08:18:19	04:28:41	01:57:50	01:54:21	222	   
00933	Agrícola	221		00:01:55	08:02:33	10:41:13	02:59:08	01:15:09	07:43:59	124	   
00547	Agrícola	217		00:00:06	08:05:35	10:38:11	06:17:10	01:44:05	02:37:10	203	   

Rafael J. Garcia



REPORTERIA.

La interfaz web le permite al jefe generar reportes que reflejan los resultados de llamadas efectivas y fallidas por parte de los agentes, según el grupo que tengan a cargo.

Intervalo de llamadas

Refleja la cantidad de llamadas hechas en un lapso de tiempo determinado pueden ser 15 minutos, 30 minutos, una hora o el horario hábil.

Intervalos de Llamadas

Grupo: Agrícola

Fecha: viernes 13-02-2015

Intervalo	Automáticas		Manuales		Totales		Duración	Costo
	Aten	No Aten	Aten	No Aten	Aten	No Aten		
07:00 - 07:15	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0.00
07:15 - 07:30	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0.00
07:30 - 07:45	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0.00
07:45 - 08:00	0	0	0	0	0	0	00:00:00	0.00
08:00 - 08:15	0	0	17	28	17	28	00:12:56	0.00
08:15 - 08:30	0	0	12	40	12	40	00:10:45	0.00
08:30 - 08:45	0	0	9	22	9	22	00:06:03	0.00
08:45 - 09:00	0	0	10	27	10	27	00:07:31	0.00

Rafael J. Paez

 Rafael J. Paez
 SALVADOR

GRABACION DE LLAMADAS.

La interfaz web permite descargar las llamadas para una fecha especifica o rango de fechas, de cualquier numero telefónico que haya sido registrado por la planta.

Fecha inicio: 2015-02-13 06:00:00
 Fecha final: 2015-02-13 21:00:00

Descargar seleccionados



Todos | Ninguno

Buscador:

N	Descargar	Fecha	Origen	Destino	Duración
1	<input type="checkbox"/>	13-02-2015 07:13:02	449	490	00:00:11
2	<input checked="" type="checkbox"/>	13-02-2015 08:10:23	480	449	00:00:26
3	<input checked="" type="checkbox"/>	13-02-2015 08:26:14	480	449	00:00:30
4	<input checked="" type="checkbox"/>	13-02-2015 08:29:43	480	449	00:00:44
5	<input type="checkbox"/>	13-02-2015 08:36:18	529	449	00:01:02
6	<input type="checkbox"/>	13-02-2015 08:52:47	532	449	00:01:09
7	<input type="checkbox"/>	13-02-2015 09:12:45	305	449	00:01:26
8	<input type="checkbox"/>	13-02-2015 09:46:48	529	449	00:00:33
9	<input type="checkbox"/>	13-02-2015 09:54:35	313	449	00:00:46
10	<input type="checkbox"/>	13-02-2015 10:07:30	372	449	00:01:30

Rafael G. Paez



ENVIO DE IVR

Otra herramienta muy efectiva es "Campañas automáticas" que consisten en el envío masivo de mensajes con respuesta de voz interactiva IVR, lo que contribuye a la gestión de cuentas en grandes cantidades. La siguiente imagen muestra la programación de dichas campañas.

Campañas Blaster

Nombre:

Archivo: Ningun archivo seleccionado

Fecha de la campaña:

Finaliza al mismo día:

Llamadas concurrentes:

Prefijo:

Tiempo de Ring: (segundos)

Umbral de efectividad: (segundos)

Intentos por número: Intervalo: (segundos)

Nombre	Estado	Cantidad de numeros	Fecha programada	
Telefonica_15022015_fija_pn	activo - Resumen	156	2015-02-15 18:00	<input type="button" value="Descartar"/> <input type="button" value="Verificar"/>
Telefonica_15022015_fija	activo - Resumen	156	2015-02-15 07:00	<input type="button" value="Descartar"/> <input type="button" value="Verificar"/>
Telefonica_15022015_fija_pn	activo - Resumen	156	2015-02-14 18:00	<input type="button" value="Descartar"/> <input type="button" value="Verificar"/>

Rafael J. Pina



SISTEMA DE ENVIO MASIVO DE MENSAJES DE TEXTO

Historico de Campañas - Envío SMS

Control: SMS Enviados: Campaña #: Hora: SMS Pendientes: SMS Fallidos: Registros: Botón de Campaña

Historico de Campañas

ID	CREADA	PROGRAMADA	HORA	ESTATUS
2	28/10/2014	28/10/2014	11:15:00	Finalizado
9	29/10/2014	29/10/2014	12:07:00	Finalizado
10	29/10/2014	29/10/2014	17:00:00	Finalizado
11	29/10/2014	30/10/2014	08:25:00	Finalizado
12	30/10/2014	30/10/2014	09:46:00	Finalizado
13	30/10/2014	30/10/2014	10:40:00	Finalizado
14	31/10/2014	31/10/2014	11:03:00	Finalizado
15	01/11/2014	01/11/2014	08:59:00	Finalizado
16	01/11/2014	02/11/2014	14:20:00	Cancelado
17	01/11/2014	02/11/2014	03:00:00	Cancelado
18	01/11/2014	02/11/2014	04:35:00	Finalizado
19	08/11/2014	08/11/2014	08:27:00	Finalizado
20	10/11/2014	10/11/2014	15:35:00	Finalizado
21	10/11/2014	10/11/2014	18:00:00	Finalizado
22	10/11/2014	10/11/2014	05:28:00	Finalizado

Seleccionar Archivo (.CSV)

Cargar Salir

Campaña #14

Fecha Creada: 10/11/2014
 Fecha Programada: 10/11/2014
 Hora Programada: 15:35:00
 Estatus: Finalizado

Total Registros: 221
 Pendientes: 0
 Enviados: 75
 Fallidos: 246

Iniciar Aceptar Cancelar

Campañas - Envío SMS

Control: SMS Enviados: Campaña #: Hora: SMS Pendientes: SMS Fallidos: Registros: Botón de Campaña

Campañas

ID	CREADA	PROGRAMADA	HORA	ESTATUS
9	28/10/2014	28/10/2014	11:15:00	Finalizado
10	29/10/2014	29/10/2014	12:07:00	Finalizado
11	29/10/2014	30/10/2014	08:25:00	Finalizado
12	30/10/2014	30/10/2014	09:46:00	Finalizado
13	30/10/2014	30/10/2014	10:40:00	Finalizado
14	31/10/2014	31/10/2014	11:03:00	Finalizado
15	01/11/2014	01/11/2014	08:59:00	Finalizado
16	01/11/2014	02/11/2014	14:20:00	Cancelado
17	01/11/2014	02/11/2014	03:00:00	Cancelado
18	01/11/2014	02/11/2014	04:35:00	Finalizado
19	08/11/2014	08/11/2014	08:27:00	Finalizado
20	10/11/2014	10/11/2014	15:35:00	Finalizado
21	10/11/2014	10/11/2014	18:00:00	Finalizado

Campaña # 14

Enviados: 246
Fallidos: 75

Detalle Cancelar

Rafael S. Paez

EL SALMADOR

PORTAL DE INTERNET

Acceso a la información

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Rafael G. B...".



AREA DE INFORMATICA
PUNTUAL CENTROAMERICA

INTRODUCCION

Un elemento fundamental para el acceso a la información desde internet tanto para los clientes, como para uso propiamente interno, es el portal de la empresa; dicho portal cuenta con diversas características que le permite al usuario poder consultar todos los datos importantes en cuanto a su producto se refiere.

En las próximas páginas se muestran a groso modo los procesos que le permitirán al usuario final explotar al máximo las funcionalidades que ofrece el sitio web.

Rafael L. Paez

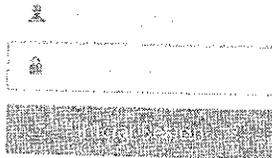


PRINCIPAL
EL SALVADOR

FUNCIONALIDADES

ACCESO AL PORTAL

Para acceder al portal se requiere un usuario único y una contraseña, estos datos serán proporcionados por el personal de informática. Es importante hacer énfasis en este punto puesto que la seguridad es de suma importancia, por lo que el acceso se tornara restringido al no contar con dichas claves



Rafael S. García

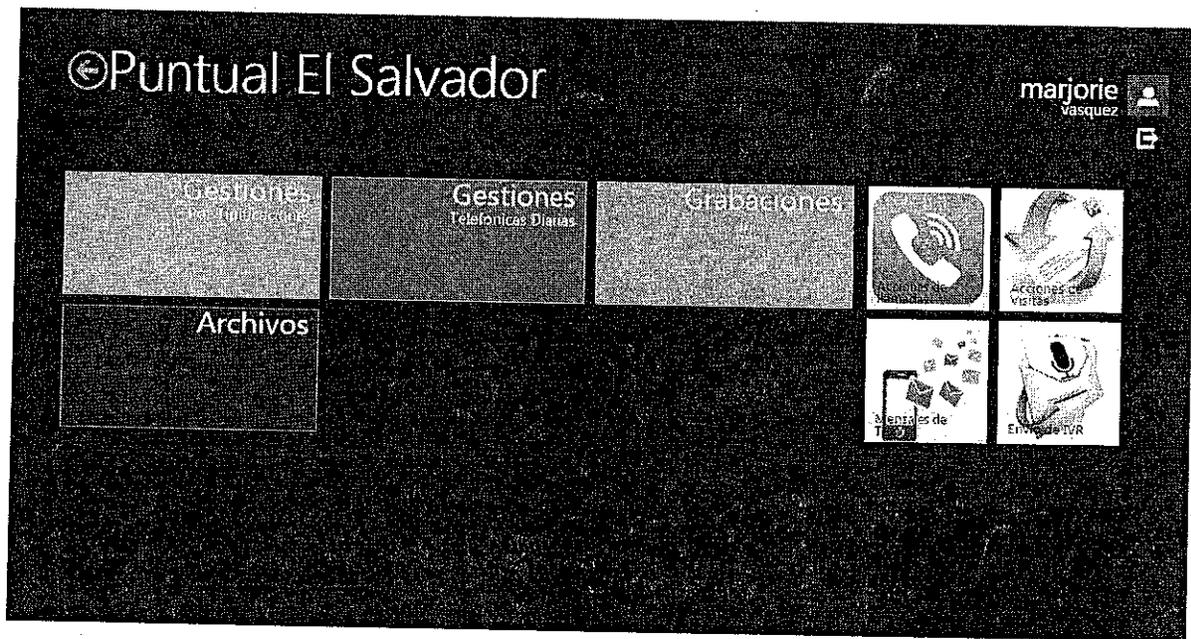


DETALLE SEGÚN PRODUCTO.

Una vez haya ingresado al portal, este le muestra los diversos productos o carteras que un cliente posee.



Una vez seleccionado se visualizará diversas opciones que permiten obtener reportes y estadísticas de la cartera en gestion.



Rafael H. B...

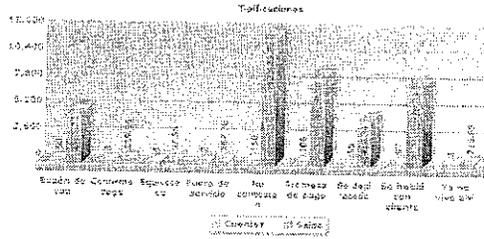


ESTADISTICAS Y REPORTERIA

1. Gestión por Tipificación

⊖ Gestiones por Tipificaciones

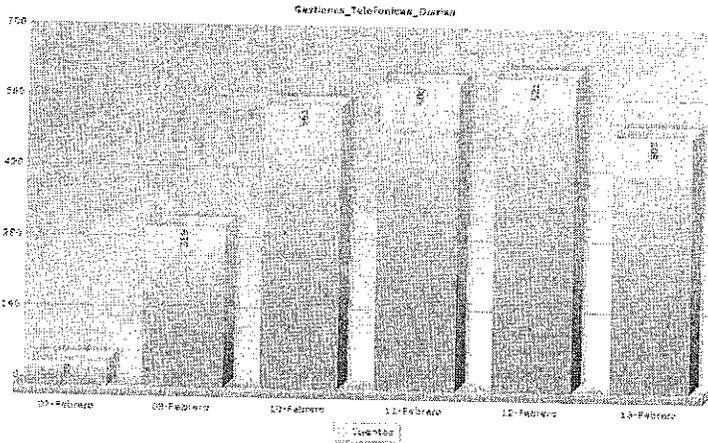
Tipificaciones	Cuentas	Saldo
Buzón de voz	58	4.815.33
Confirma pago	3	139.06
Equivocado	1	57.55
Fuera de servicio	2	167.38
No contesta	150	12.426.83
Promesa de pago	105	5.599.58
Se dejó recado	55	4.412.34
Se habló con cliente	97	7.770.35
Ya no vive ahí	1	216.68
Total	473	38,616.96



2. Gestiones telefónicas diarias

⊖ Cantidad de Gestiones Diarias

D	Fecha	Saldo	Gestiones
S	07-Febrero	7,746.08	49
L	08-Febrero	24,690.67	319
M	10-Febrero	62,355.55	561
M	11-Febrero	50,994.34	808
J	12-Febrero	59,888.42	621
V	13-Febrero	40,574.84	506
Total		246,207.90	2,666



Rafael J. Rojas
 JORNAL
 EL SALVADOR

3. Archivos

Otra funcionalidad muy importante que tiene el portal es que permite la carga y descarga de archivos para compartir con nuestros clientes y la empresa de manera muy sencilla.

← Archivos Cargados.

Archivo	Fecha
---------	-------

4. Reportería

En secuencia a las opciones que se muestran por producto estas permiten generar reportes con las gestiones realizadas según la fecha de su elección; llámese gestiones de llamada, de visita, envío de SMS y envío de IVR; una vez generado puede ser exportado a formatos de Excel, Word y PDF según convenga.

← Acciones de Llamadas

Fecha Desde: 02/12/2015

Fecha Hasta: 02/12/2015

Generar

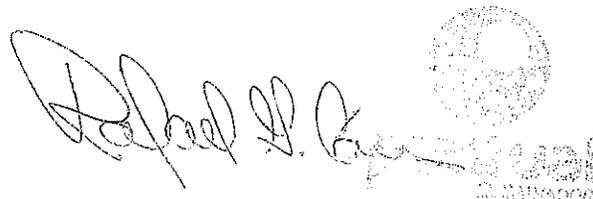
CUENTA	CLIENTE	FECHA GESTION	EFFECTIVIDAD	TIPIFICACION	COMENTARIOS	USUARIO	DESPACHO
1000259	SANDRA NOEMY ALVARADO DE VEGA	12/02/2015	SI	EFFECTIVA	con cliente 25123954 tt dice que esta ocupada se llamara mas tarde.	ZULEYMA.CHIQUELLO	PUNTUAL
1000259	SANDRA NOEMY ALVARADO DE VEGA	12/02/2016	SI	EFFECTIVA	Se habló con cliente 25123954 No contesta se dejo mensaje de Cobro en Grabadora.	ZULEYMA.CHIQUELLO	PUNTUAL
1010014	HENRY ALEXANDER MENDOZA GALDAMEZ	12/02/2015	NO	NO EFFECTIVA	No contestan 72074806 Manda a buzón de voz se dejo mensaje en Grabadora. MELVIN GEOVANY MENDOZA 25639821 numero no esta disponible. SANDRA LISETH VILLALOBOS - 72860076 ref no atiende la llamada.	BEVERLY.NIETO	PUNTUAL

Rafael J. Paez

SISTEMA GEOREFERENCIACIÓN

13-2-2015

AREA DE INFORMATICA
PUNTUAL CENTROAMERICA



Rafael L. B.

INTRODUCCION

Herramienta que nos permite generar gestión de visitas a clientes y almacenar en tiempo real la respuesta que se obtuvo en el procedimiento, se crean listas de trabajo para tener un mejor control en las cartera que se realizan esta clase gestión externa, así mismo nos da la ubicación de donde se encuentra al agente de cobro manteniendo bajo supervisión la hora en que se hace cada gestión y todo esto mediante dispositivos móviles Smartphone.

Rafael J. Barrera

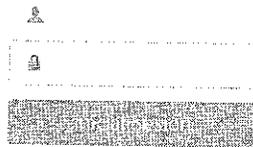
PRUDENTIAL
EL CHALDGR

Dispositivo y Software de Georreferenciación

Se cuenta con una aplicación web desarrollada para Smartphone para poder realizar las gestiones por medio de los mismos y el personal podrá realizar la visita e ingresar las gestiones de manera instantánea junto con las tipificaciones de la cuenta y de la misma forma se podrá identificar la posición geográfica de cada uno del personal asignado.

Esta es una aplicación que gracias a su tecnología y plataforma permite adaptarse a la pantalla del móvil activo lo cual no permite la distorsión de la imagen.

Pantalla de Login: cada usuario cuenta con una contraseña personalizada para el ingreso al sistema



Cada uno de los ejecutivos cuenta con una lista de clientes a gestionar los cuales ya fueron cargados al Smartphone de cada personal asignado por medio de las colas de trabajo cargadas en el sistema de cobros por medio de un archivo de lista en formato scv por medio de la siguiente pantalla de cobros.

Colas de Trabajo para Externos

Archivo (*.csv):

0%

GESTOR	CARTERA	FECHA	PENDIENTES	GESTIONADOS
00038				
00038	00078	15/12/2014	4	0
00038	00947	18/12/2014	1	0

Rafael H. Ben



Esto permitirá enlistar los clientes a trabajar he ingresa gestión que se verán de manera automática en nuestro lugar de trabajo. Monitoreados por el visor de colas de trabajo del sistema de cobros



Listado de Clientes a Visitar

Cliente: EVELYN ALICIA MERCED QUITERO GARCIA

Direccion: C/LE AL CEMENTERIO

GESTIONAR

Cliente: MAIRA VIOLETA GOCHEZ RIVERA

Direccion: 64 AV SUR AV OLIMPICA N 192

GESTIONAR

El trabajo realizado será visualizado por medio del visor de colas de trabajo externo

00076

215552030130213D

EVELYN ALICIA MERCED QUITERO GARCIA

Tipificación: NO INSCRIBIDO

Subtipificación: NO INSCRIBIDO

Resultado: BASES REALES DE NOTIFICACIÓN

Comentarios:

GUARDEVA

GUARDEVA

CARTERA	CUBITA	CLIEVE	SALDO	ESTATUS	GESTOR	FECHA CREACION	FECHA ENVIO	HORA ENTREGA	DIRECCION
00078	421558000959142D	CECILA WETH ALVARADO HERRANDEZ	1604.04	Gestionado	00039	18/12/2014	22/01/2015	16:49:59	R/VO DEL EJERCITO NACIONAL CAJONTECAJ
00078	519359000130213D	EVELYN ALICIA MERCED QUITERO GARCIA	530.99	Pendiente	00039	18/12/2014	18/12/2014	11:54:46	C/LE AL CEMENTERIO
00078	2115555208	MAIRA VIOLETA GOCHEZ RIVERA	1452.41	Pendiente	00039	18/12/2014	18/12/2014	10:32:37	64 AV SUR AV OLIMPICA N 192
00078	211771834	VICTOR ANTONIO CAJENQUEZ QUINTEANILLA	1452.41	Pendiente	00039	18/12/2014	20/12/2014	18:04:34	ALAMEDA ROUSSELET N° 3104
00078	2118598575	JAVIER OSWALDO ANEORA ROCAS	1826.56	Pendiente	00039	18/12/2014	18/12/2014	10:32:37	25 AV SUR
00949	2113573386	GILBERTO ANTONIO SANTOS	3224.45	Pendiente	00039	18/12/2014	18/12/2014	09:15:43	SOBRELA 45 AV SUR

Rafael J. Ramirez 60
EL GUAYMADOR

**DECLARACION JURADA DE LA
LEGALIDAD DEL SOFTWARE
INSTALADO**

Rafael G. Luna


En la ciudad de San Salvador, a las diez horas del día dieciséis de febrero del año dos mil quince. Ante Mi, JUAN FRANCISCO MOREIRA MAGAÑA, Notario del domicilio de esta ciudad, comparece el señor **RAFAEL GERARDO CACERES CHAVEZ**; quien es de cincuenta y cinco años de edad, estudiante, del domicilio de esta ciudad, con Documento Único de Identidad numero cero dos millones seiscientos noventa y cuatro mil seiscientos cincuenta guion nueve; y, con Tarjeta de Identificación Tributaria numero cero ciento uno guion ciento setenta y un mil ciento cincuenta y nueve y nueve guion cero cero uno guion dos, quien actúa en su calidad de Director Presidente y por ende Representante Legal de **PUNTUAL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que puede abreviarse **PUNTUAL, S.A. DE C.V.**, sociedad de este domicilio con Numero de Identificación Tributario cero seiscientos catorce guion cero cuarenta mil novecientos guion ciento uno guion cinco. Personería que doy fe de ser legitima y suficiente por haber tenido a la vista a) Escritura pública de Constitución de **PUNTUAL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE** que puede abreviarse **PUNTUAL, S.A. de C.V.**, otorgada en esta ciudad a las diez horas del día cuatro de septiembre del año dos mil, ante los oficios del notario Ricardo Alberto Aguilar Chavarría, en la que consta que su denominación, naturaleza y domicilio son los expresados, que su nacionalidad es salvadoreña, que su plazo es por tiempo indeterminado, que la administración de la Sociedad esta confiada a una junta directiva, la cual está integrada por tres miembros quienes duraran en sus funciones un periodo de Cinco años, que la Representación Legal y Judicial de la sociedad, así como el uso de la firma social le corresponden al Presidente de la Junta Directiva, y que entre sus facultades se encuentran la de realizar actos como el presente, Escritura que se encuentra debidamente inscrita en el Registro de Comercio al número CUARENTA Y UNO del libro MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y OCHO del registro de sociedades; b) Escritura Pública de Modificación del Pacto Social de la sociedad Puntual, S.A. de C.V., otorgada en esta ciudad, a las doce horas del día veinte de marzo de dos mil doce, inscrita en el Registro de Comercio al Número Cuarenta del Libro dos mil novecientos catorce, de Registro de Sociedades, el día veinticinco de abril de dos mil doce, por medio de la cual se modificó, la cláusula Quinta, relativa a que las acciones serán de un valor nominal de diez dólares de los Estados Unidos de América, cada una; y la cláusula Trigésima Quinta, relativa a que la administradores de la sociedad duraran en sus funciones un período de siete años;y, c) Credencial de elección de Junta Directiva; en la cual consta que en Sesión de Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada a las ocho horas del día cuatro de septiembre del dos mil diez, como punto único se acordó por

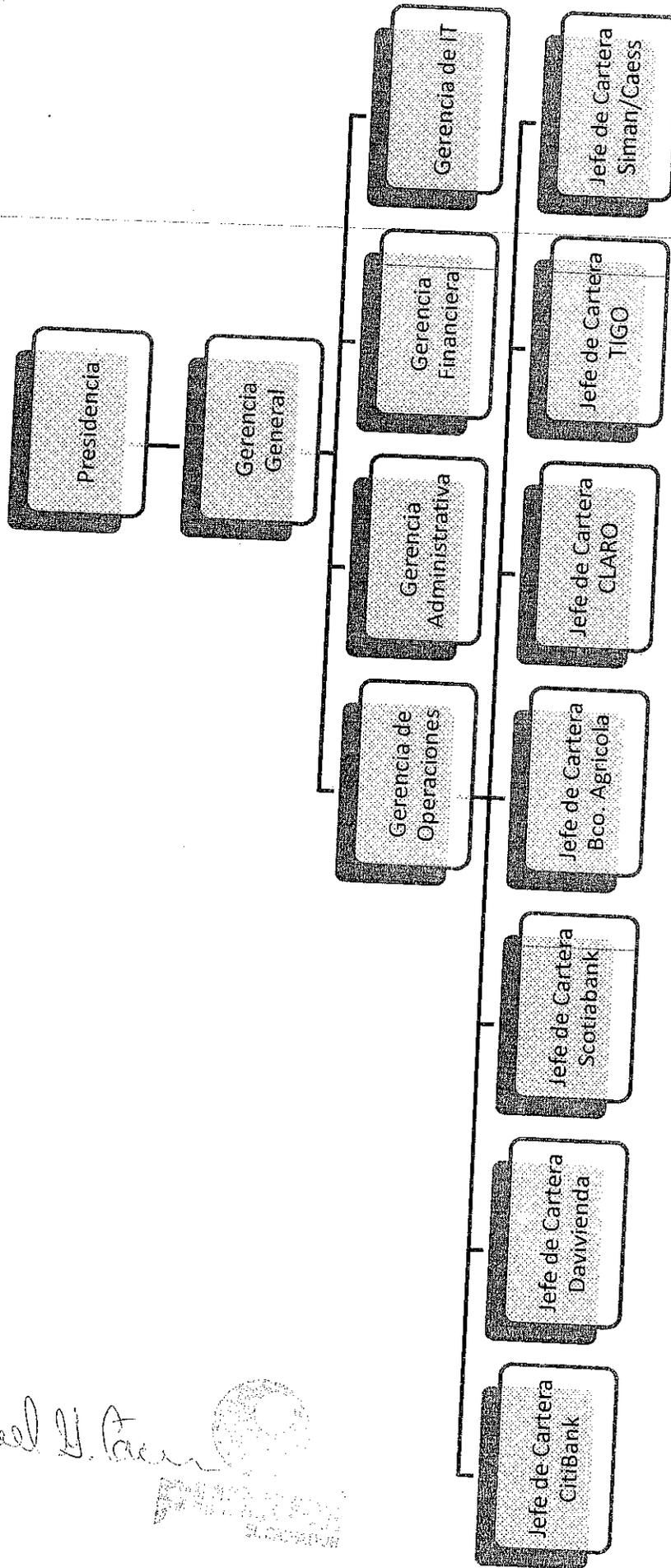
Rafael G. Caceres Chavez

RAFAEL GERARDO CACERES CHAVEZ
NOTARIO DEL DOMICILIO DE ESTA CIUDAD
SAN SALVADOR

INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Rafael J. Pérez
DIRECTOR GENERAL
DE RELACIONES

Organigrama Puntual, S.A. de C.V.



Rafael H. Pérez

310

064

CURRICULUM DE PERSONAL CLAVE DE LA EMPRESA

Rafael S. Acuña

Central
EL SALVADOR

CURRICULUM**Hoja de Vida****Nombre** Rafael Gerardo Caceres Chavez**Edad** 55 años**Estado Civil** Casado**Numero DUI** 0294650-9**Numero NIT** 0101-171159-001-2**Profesion** Licenciado en Ciencias Juridicas**Estudios****Universidad** Universidad Jose Matias Delgado**Bachillerato** Liceo Salvadoreño**Experiencia Laboral****Actual** Puntual S.A. De C.V. El Salvador (2,000 a la fecha)**Cargo** Director / Presidente**Funciones** Administracion y direccion de las oficinas

Implementacion de estrategias

Control de calidad de las operaciones

Relacion con clientes Nuevos y vigentes

Asignación y Control de Carteras

Anterior Despacho Caceres y Asociados (De 1994 al 2000)**Cargo** Gerente General**Funciones** Implementacion de estrategias

Control de calidad de las operaciones

Relacion con clientes Nuevos y vigentes

Asignación y Control de Carteras

Referencias de Trabajo Lic. Roberto Moran Director Pais - Resuelva Honduras
Lic. Arturo Delgado Director Pais - Resuelva Costa Rica**Referencias Personales** Marisa Isabel Flores
Juan Villatoro Rubio

CURRICULUM

313

Hoja de Vida

Nombre GUILLERMO EDGARDO PORTAN CARRILLO
Edad 36 AÑOS
Estado Civil CASADO
Numero DUI 01670484-0
Numero NIT 0702-170878-103-0
Profesion Lic. En Administracion de Empresas

067

Estudios

Primaria COLEGIO "LEON SIGUENZA" COJUTEPEQUE CUSCATLAN
Bachillerato COLEGIO "LEON SIGUENZA" COJUTEPEQUE CUSCATLAN
Universitarios UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE EL SALVADOR

Experiencia en Cobros 9 AÑOS

Experiencia Laboral

Actual PUNTUAL S.A. DE C.V.
Cargo GERENTE DE OPERACIONES
Funciones Análisis e Implementación de Estrategias de Cobranza
Controles para el Seguimiento y la Administración de Carteras
Elaboración de Informes Gerenciales
Evaluación de Jefes y Supervisores de Cartera

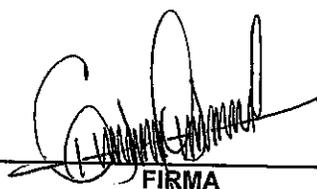
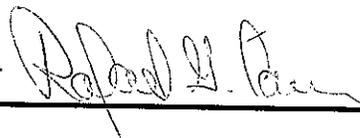
Anterior BANCO CITIBANK DE EL SALVADOR
Cargo SUB GERENTE DE RECOVERY
Funciones Responsable del Monitoreo de Resultados
Cumplimiento de Estándares de Seguridad
Seguimientos de Estrategias
Evaluación de Supervisores

Referencias de Trabajo

Lic. Luciana Lainez de Angel Gerente de Recovery
Lic. Roberto Siguenza Sub Gerente de Recovery

Referencias Personales

Lic. Arturo Delgado
Lic. Mario Calito


FIRMA

CURRICULUM

Hoja de Vida

068

Nombre WILLIAM ORLANDO ZELAYA RODRIGUEZ**Edad** 35 AÑOS

314

Estado Civil SOLTERO**Numero-DUI** 01000692-7**Numero NIT** 0614-200379-121-2**Profesion** LIC. EN CONTADURIA PUBLICA**Estudios****Primaria** Escuela Dr. Arturo Romero
Bachillerato Instituto Nacional de Cuscatancingo
Universitarios Universidad Tecnologica de El Salvador
Lic. En Contaduria Publica**Experiencia en Cobros** N/A**Experiencia Laboral** 12 Años**Actual**
Cargo **PUNTUAL, S.A. DE C.V.**
Funciones **Gerente Administrativo-Financiero**
Elaboración y presentación de Estados Financieros
Ejecución y elaboración de reportes de Auditorias
Conciliaciones de la Cuenta por Cobrar
Conciliaciones de Facto Leasing
Conciliaciones Bancarias**Anterior**
Cargo **Contador**
Funciones Contabilización de Cheques, Provisiones y Partidas de Diario
Elaboración de Planillas
Cuadratura de IVA, Elaboración de declaraciones
Contabilización de Cheques, Provisiones y Partidas de Diario**Referencias de Trabajo** Puntual**Referencias Personales** WALTER NICOLAS RAMIREZ
JAIME HUMBERTO MARTINEZ

FIRMA

LISTADO DE GESTORES DE COBRO CON EXPERIENCIA

(Ampliable en función de las dimensiones y requerimientos del proyecto)

No.	NOMBRE	AÑOS EXP.	GRADO ACADEMICO
1	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ	21	BACHILLER CONTADOR
2	CEDILIA DE SANCHEZ	15	LIC. EN ADMON DE EMPRESAS
3	SAMIRA MARLENE MELARA	14	BACHILLER CONTADOR
4	CARLOS BELTRAN	9	BACHILLER GENERAL
5	CARLOS ALBERTO RAMIREZ	9	BACHILLER INDUSTRIAL
6	OSCAR MAURICIO CASTILLO	9	BACHILLER CONTADOR
7	JOSE DAVID BELTRAN	9	BACHILLER GENERAL
8	ERIKA IVONE ARIAS	8	BACHILLER CONTADOR
9	MARLENE GUADALUPE ROJAS	8	BACHILLER HUMANIDADES
10	FRANCISCO RAFAEL MAGAÑA	8	BACHILLER GENERAL
11	CARLOS TEODORO VASQUEZ	8	BACHILLER CONTADOR
12	ANA CAROLINA DURAN	8	BACHILLER CONTADOR
13	ERICK ARMANDO BELTRAN	8	BACHILLER AUTOMOTRIZ
14	PABLO CESAR MANCIA	8	LIC. EN CIENCIAS JURIDICAS
15	HECTOR BERMUDEZ	7	BACHILLER GENERAL
16	ANA CRISTINA MEJIA	7	BACHILLER CONTADOR
17	SARA MARICELA HIDALGO	7	LIC. EN MERCADEO
18	CLAUDIA EVELYN ALFARO	6	BACHILLER GENERAL
19	JOSE MAURICIO PEREZ	6	BACHILLER CONTADOR
20	NOEMY DEL CARMEN ARIAS	6	BACHILLER SECRETARIADO
21	JESSICA DEL CARMEN LOPEZ	6	BACHILLER CONTADOR
22	EDUARDO JOSE ALEMAN	6	BACHILLER CIENCIAS NATURALES
23	JAVIER ANTONIO RODRIGUEZ	6	BACHILLER GENERAL
24	GLENDA VANESSA DURAN	6	BACHILLER GENERAL
25	JOSE RAFAEL CORTEZ	5	BACHILLER AGRICOLA

26	GUILLERMO ARTURO MARROQUIN	5	BACHILLER ELECTRONICA
27	SUSANA JEANETTE MARTINEZ	5	BACHILLER SECRETARIADO
28	GERARDO GONZALEZ	5	LIC. CIENCIAS JURIDICAS
29	MAURICIO HILARIO MENDEZ	5	BACHILLER GENERAL
30	JAIME ALEXIS VIDAL	5	BACHILLER GENERAL
31	HECTOR FERNANDO CASTRO	5	BACHILLER CONTADOR
32	ROBERTO JAVIER BAUTISTA	5	BACHILLER GENERAL
33	MERCEDES CASILDA VELASQUEZ	4	BACHILLER CONTADOR
34	LUIS ALFONSO BENITEZ	4	BACHILLER ADMINISTRATIVO
35	LORENA LUZ PALACIOS	4	BACHILLER CONTADOR
36	SULMA MENJIVAR	4	BACHILLER CONTADOR
37	MIRLA LISBETH LOPEZ	4	BACHILLER CONTADOR
38	JOSE LUIS FLORES	4	BACHILLER CONTADOR
39	ANA MARGARITA PALOMO	4	BACHILLER CONTADOR
40	ROXANA BEATRIZ LOPEZ	4	BACHILLER SECRETARIADO
41	LUIS ALBERTO TOBAR	4	BACHILLER CONTADOR
42	OSCAR MAURICIO BARAHONA	3	BACHILLER CONTADOR
43	BRENDA ZAYURI HERNANDEZ	3	BACHILLER GENERAL
44	EDWIN ENRIQUE GUARDADO	3	BACHILLER GENERAL
45	SELWIN ALAN RUIZ	3	BACHILLER GENERAL
46	EDNA MARGARITA CEREGHINO	3	BACHILLER GENERAL
47	KARLA CECILIA MARTINEZ	3	BACHILLER GENERAL
48	DORIS MELISA GUARDADO	3	BACHILLER COMPUTACION
49	JONATHAN ALEJANDRO MENJIVAR	3	BACHILLER GENERAL
50	SONIA ELIZABETH SOLORZANO	3	BACHILLER GENERAL
51	ANGEL ZALDAÑA	2	BACHILLER CONTADOR
52	KAREN ESTEFANIA MORALES	2	BACHILLER CONTADOR
53	EVA MARINA OLIVARES	2	BACHILLER CONTADOR
54	HERMINIA ESTEFANY ROMERO	2	BACHILLER CONTADOR
55	GUILLERMO ARNULFO CRUZ	2	BACHILLER GENERAL
56	GUADALUPE ELIZABETH CUELLAR	2	BACHILLER CONTADOR



57	JHOSELYNE NATALIA MIRANDA	2	BACHILLER GENERAL
58	ROBERTO CARLOS GONZALEZ	2	BACHILLER CONTADOR
59	ZULEIMA AZUCENA CHIQUILLO	2	BACHILLER CONTADOR
60	MARJORIE EUNICE CHOTO	2	BACHILLER SECRETARIADO
61	MARVIN GIOVANNY ROMERO	2	BACHILLER GENERAL
62	JUAN CARLOS ALAS	2	BACHILLER CONTADOR
63	NELLY EMPERATRIZ ESCOTO	2	BACHILLER CONTADOR
64	ALCIR IVAN CABRERA	2	BACHILLER CONTADOR
65	RUBIDIA MAGDALENA ANGEL	2	BACHILLER SECRETARIADO
66	VERONICA YAMILETH PEREZ	2	BACHILLER SALUD
67	MARIA SUSANA CORNEJO	2	BACHILLER CONTADOR
68	EDUARDO LUIS VASQUEZ	2	BACHILLER INDUSTRIAL
69	KATERINE ESTEFANI REYES	2	BACHILLER CONTADOR
70	KATHERINE LISETH MELGAR	2	BACHILLER ASISTENCIA ADMINISTRATIVA
71	ANGEL LUZ SANCHEZ	2	BACHILLER GENERAL
72	MARIA DE LOS ANGELES CASTILLO	2	BACHILLER CONTADOR
73	ALBA YANETH CASTRO	2	BACHILLER CONTADOR
74	NOE ABEL HERNANDEZ	2	BACHILLER CONTADOR
75	ALEXANDER ALBERTO RAMIREZ	2	BACHILLER GENERAL
76	JUAN JOSE GAVIDIA	2	BACHILLER GENERAL
77	BEBERLYN YANIRA CORNEJO	2	BACHILLER CONTADOR
78	CLAUDIA PATRICIA RUIZ	1	BACHILLER SECRETARIADO
79	JOSE OVIDIO GARCIA	1	BACHILLER GENERAL
80	HAROLD STUART SALAZAR	1	ING. SISTEMAS
81	DAVID GODOFREDO GUEVARA	1	BACHILLER CONTADOR
82	MAYRA EMICELY REYES	1	BACHILLER GENERAL
83	ELVIA JANETH LOPEZ	1	BACHILLER GENERAL
84	CARLOS MAURICIO SANCHEZ	1	BACHILLER GENERAL
85	ALBA VERONICA LEON	1	BACHILLER CONTABLE
86	SANDRA LISETH MENENDEZ	1	BACHILLER GENERAL
87	MARTHA CECILIA RODRIGUEZ	1	BACHILLER SECRETARIADO



88	MERARY BEATRIZ NIETO	1	BACHILLER GENERAL
89	ALONSO GERARDO LEON	1	BACHILLER GENERAL
90	OSCAR RAFAEL JUAREZ	1	BACHILLER GENERAL
91	LISSETH ARELY HERNANDEZ	1	BACHILLER HUMANIDADES
92	HELEN IVONE AYALA	1	BACHILLER GENERAL
93	LUIS ERNESTO SANCHEZ	1	BACHILLER GENERAL
94	JESUS ALBERTO BARAHONA	1	BACHILLER GENERAL
95	KARLA XIOMARA CORTEZ	1	BACHILLER CONTADOR



METODOLOGÍA DE COBROS

Rafael H. Paez 
UNIVERSIDAD NACIONAL
EL SALVADOR

PROCEDIMIENTO DE COBRO

Primero se asigna al gestor una cuenta a gestionar

Sobre esta cuenta el gestor deberá verificar si ya existe una gestión / acción anterior

El gestor realizara una gestión telefónica en base a la información proporcionada por CLIENTE, dicha gestión deberá enmarcarse dentro de los métodos de cobros, gestiones autorizadas por el CLIENTE y reglamento disciplinario. Si la información no es suficiente o actualizada se procede a buscar al deudor en nuestras bases de datos.

Durante este proceso el jefe de la operación y los supervisores realizan escuchas telefónicas de control de calidad de gestión

La gestión telefónica tendrá por objetivo

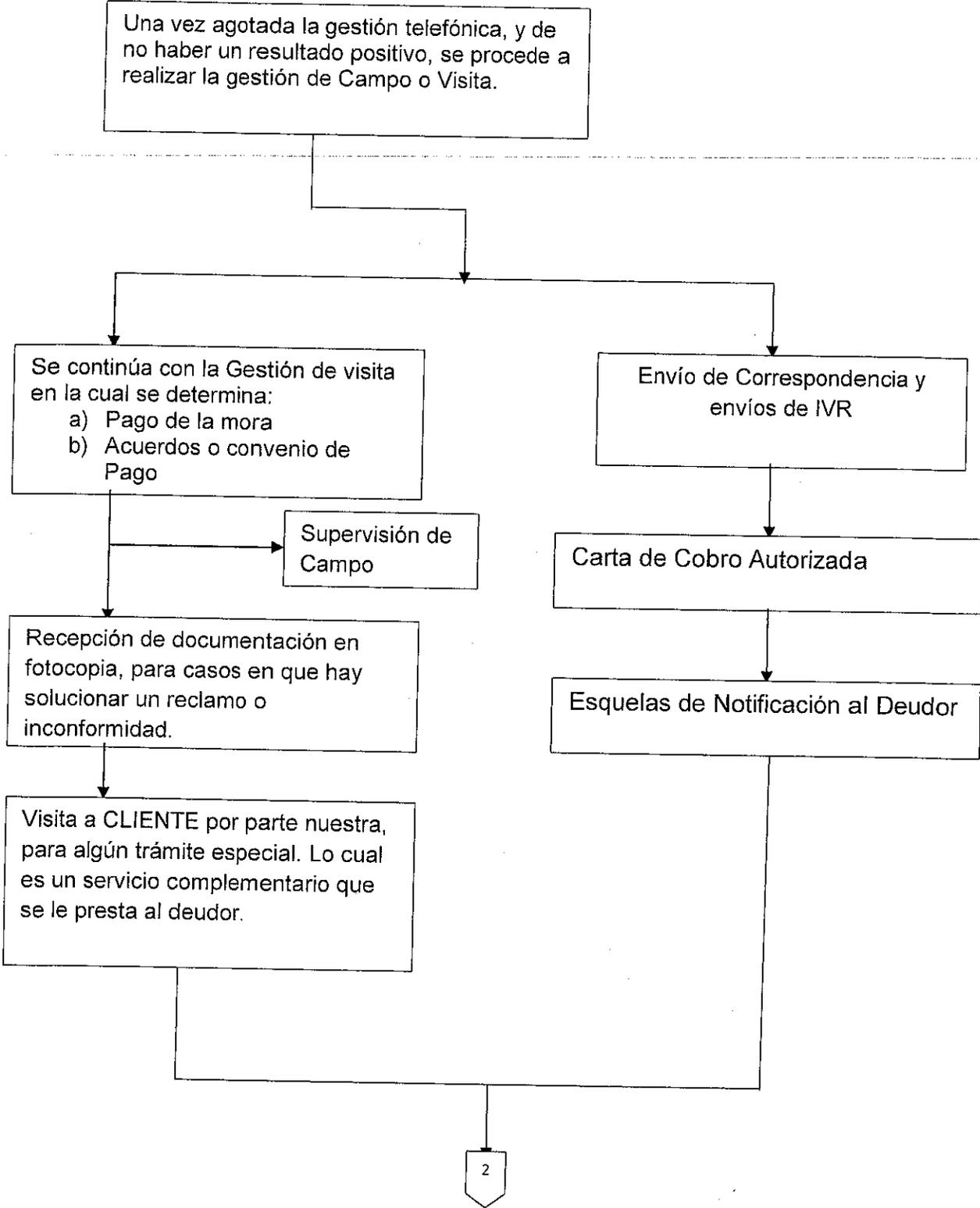
- a) Establecer contacto con el deudor
- b) Dar seguimiento a planes o acuerdos de pago previamente establecidos (Recordatorios – Seguimiento)
- c) Actualizar Base de Datos asignada con lo que es direcciones y teléfonos del deudor, si hay una nueva empresa o nueva persona en el inmueble, etc.

Supervisión vía escuchas telefónicas y lecturas de gestiones.

Fruto de la gestión telefónica tendremos el cumplimiento de acuerdos de pago, nuevos acuerdos de pago, actualizaciones, así como también se determinara casos que deben visitarse o enviar correspondencia.



Rafael J. Ruiz
[Stamp: Jefe de Operación, S. B. S. S. S.]



Rafael J. Tac
[Stamp]

El resultado final que se obtiene fruto de la gestión de cobro ya sea Telefónica, de Correspondencia o de Visita puede ser:

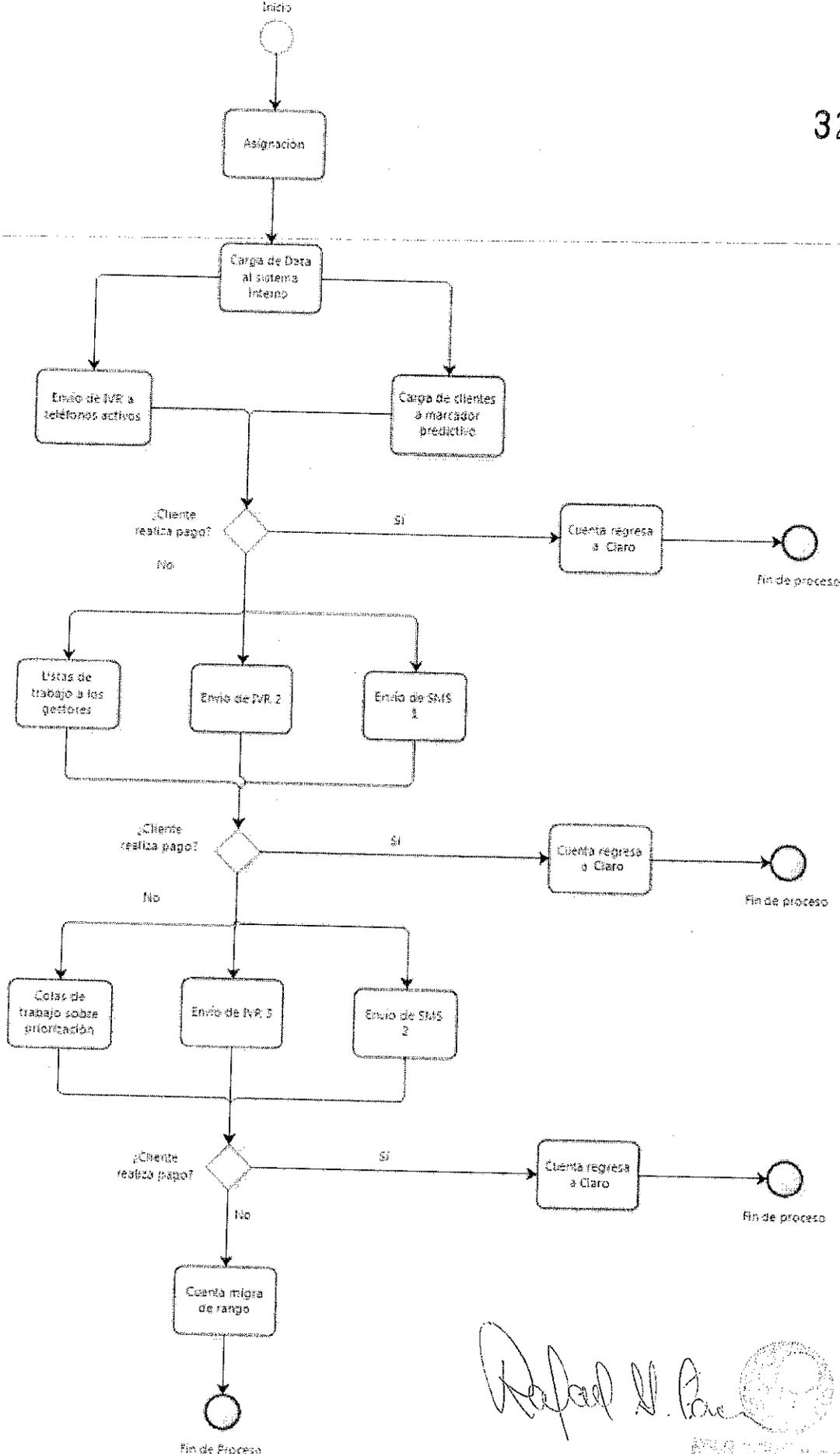
- a) Realización de Abono o Pago a la cuenta
- b) Acuerdo o Plan de Pago
- c) Deudores renuentes e inconformes al cobro
- d) Depuración de cuentas

Este resultado es enviado por parte de Puntual, S.A. de C.V. al CLIENTE como un servicio complementario de actualización de sus Datos. Dicha información será presentada al CLIENTE a solicitud de el.

Del resultado obtenido fruto de las gestiones realizadas, se determina que casos son objeto de una Depuración y de un Dictamen de Incobrabilidad. Si el Cliente así lo desea.







Rafael V. Paez



INFORMACIÓN DE CONTACTO
TEL: 011 223 223 223
CORREO: info@claro.com