

ANEXO 3

**SOBRE No. 3**

DOCUMENTOS COMERCIALES NO CONTIENE MERCANCIA

**OFERTA TECNICA-ECONOMICA**ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y  
ALCANTARILLADOS

LICITACION PUBLICA No. LP -77/2016

**"CONTRATACION DE SERVICIOS DE RECUPERACION DE  
MORA A NIVEL NACIONAL"**

PRESENTA:

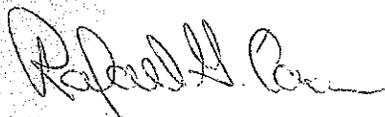
PUNTUAL, S.A. DE C.V.

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

Teléfono 2201-1300

Fax 2201-1350

gerardo.caceres@puntual.com.sv

[www.recoverygroup.com](http://www.recoverygroup.com)

# ÍNDICE

## SOBRE N° 3

- Carta de Oferta Económica ----- 1-3
- Plan de Oferta ----- 4-5
- Presentación de la Empresa ----- 6-13
- Referencias de Clientes ----- 14-24
- Capacidad de Manejo de Portafolio ----- 25-36
- Estructura de la Empresa ----- 37
  - Capacidad Instalada ----- 38-42
  - Experiencia del Personal Asignado ----- 43-47
  - Distribución del Personal Asignado ----- 48-49
  - Personal Clave ----- 50-54
  - Personal No Clave ----- 55-56
  - Software de Gestión de Cobros ----- 57-65
  - Declaración Jurada y Derechos de Propiedad de Software ----- 66-72
  - Portal de Internet ----- 73-78
  - Sistema de Gestión Externa ----- 79-82
  - Central Telefónica ----- 83-90
  - Metodología de Trabajo ----- 91-94

*Rafael J. Barrios*



# Carta de Oferta Económica

Rafael A. P...   
P... S...  
S...

LICITACIÓN PÚBLICA N° LP-77/2016  
"CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE RECUPERACIÓN  
DE MORA A NIVEL NACIONAL"

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

Luego de haber examinado las condiciones y especificaciones requeridas en las bases, ofrecemos proveer el servicio de "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE RECUPERACIÓN DE MORA A NIVEL NACIONAL" por la suma de OCHOCIENTOS MIL 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (US\$800,000.00), IVA incluido.

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 quince por ciento (15%) del valor del contrato a suscribir, 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 las 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.

Entendemos que la ANDA no está obligada a aceptar la oferta de comisión más baja, ni ninguna otra de las ofertas que reciba, si estas no se ajustan totalmente a los términos y condiciones de las Bases. Autorizamos a la ANDA para que pueda verificar con los emisores los documentos probatorios de acceso inmediato a créditos, así como otra información que considera 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: Colonia San Mateo, Calle Caracas, No. 13-H, San Salvador, comisionando de igual forma al Sr. Walter Nicolás Ramírez Mérida, con domicilio en San Salvador, con número de documento 60608, y cargo de Gerente General para recibirlas en mi nombre; y los correos electrónicos siguientes: Gerardo.caceres@puntual.com.sv; walter.ramirez@puntual.com.sv.

San Salvador, 21 de octubre de 2016

*Rafael G. Cáceres*  
Rafael Gerardo Cáceres Chavez  
Representante Legal  
Puntual, S.A. de C.V.



*[Handwritten signature]*  
Doy -

*Rafael G. Cáceres*



# Plan de Oferta

Rafael L. Lora



**puntual**  
EL SALVADOR

## PLAN DE OFERTA



Descripción	Porcentaje de comisión ofertada
De 31 a 60 días mora	11.30%
De 61 a 90 días mora	15.00%
De 91 a 180 días mora	18.00%
De 181 a 360 días mora	22.00%
De 1 a 2 años mora	25.00%
De 2 años a más de mora	30.00%



puntual  
EL SALVADOR

*Rafael G. Cáceres*

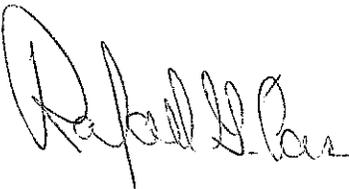
Rafael Gerardo Cáceres Chavez  
Representante Legal  
Puntual, S.A. de C.V.

*Rafael G. Cáceres*



puntual  
EL SALVADOR

# Presentación de la Empresa

  
  
**Rafael B. Barahona**  
E. SALVADOR



## GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### DATOS GENERALES

**Nombre Legal de la Empresa:** 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 Fiscal completo:** Colonia San Mateo, Calle Caracas, No. 13-H, San Salvador, El Salvador.

**Teléfono:** PBX: + (503) 2201-1300

**Fax:** 2201-1325 / 2201-1350

**Dirección de página web:** [www.recovervgroup.com](http://www.recovervgroup.com)

### PERSONAS DE CONTACTO

**Nombre completo:** Rafael Gerardo Cáceres Chávez  
**Teléfono:** (503) 7840-1000  
**Correo electrónico:** gerardo.caceres@puntual.com.sv

**Nombre completo:** Walter Nicolás Ramírez Mérida  
**Teléfono:** (503) 2201-1333 / (503) 7069-4595  
**Correo electrónico:** walter.ramirez@puntual.com.sv



## **CURRICULUM PROFESIONAL PUNTUAL, S.A. DE C.V.**

Somos una compañía regional con más de 25 años de experiencia en la administración de carteras de crédito y en la administración del Riesgo crediticio por medio de diferentes áreas y etapas de gestión como lo son:

- Servicios de 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 clientes corporativos.
- 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.

Estamos fundamentados en valores y principios éticos, vasta experiencia en tercerización de servicios a nivel regional, adaptables a las necesidades de nuestros clientes y el mercado, con recurso humano entrenado y capacitado constantemente para garantizar su máximo desempeño y con instalaciones y sistemas desarrollados específicamente para la optimización de nuestras operaciones.

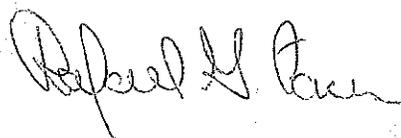
### **Nuestra Misión**

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 brindados a nuestros clientes, para mantenernos como la primera opción de asociación de los mismos.

### **Nuestros Valores**





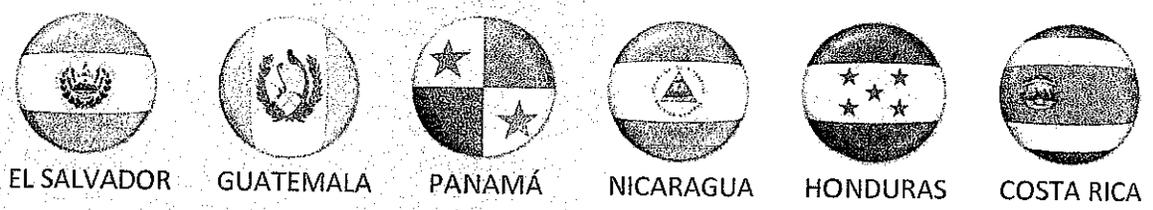
- ✓ Transparencia
- ✓ Prontitud y Diligencia
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Respeto al Marco Legal
- ✓ Actitud de Auto-Regulación Ética
- ✓ Especialización
- ✓ Eficacia
- ✓ Flexibilidad e Innovación

**Presencia Regional**

Actualmente contamos con un equipo de trabajo de más de 1,500 personas trabajando a lo largo de toda la región, con tecnología de punta, sistemas y herramientas de comunicación acordes a cada uno de los servicios que a continuación les presentamos.

Contamos con presencia en toda la región de Centroamérica y Panamá:

<b>Puntual El Salvador</b>	San Salvador. 25 años (10 años como Despacho Cáceres & Asoc. Y 15 años como Puntual, S.A. de C.V.
<b>Puntual Guatemala</b>	Ciudad de Guatemala. Desde el año 2000 como Puntual, S.A.
<b>Puntual Panamá</b>	Ciudad de Panamá. Desde el año 2007 como Resuelva, S.A. y a partir del año 2013 como Puntual Panamá.
<b>Resuelva Nicaragua</b>	Managua. Desde el año 2007 como Resuelva, S.A.
<b>Resuelva Honduras</b>	Tegucigalpa (con oficina también en San Pedro Sula). Desde el año 2009 como Resuelva, S.A.
<b>Resuelva Costa Rica</b>	San José. Desde el año 2013 como Resuelva, S.A.



*Rafael J. Acevedo*

## Portafolio de Servicios

Construimos relaciones Ganar-Ganar con nuestros clientes, alineando nuestros objetivos con los suyos para obtener los mayores beneficios y forjar relaciones rentables, sostenidas y duraderas. Dentro de nuestro portafolio de servicios se pueden encontrar:

- 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
  
- 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 J. P...*



**puntual**  
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 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.

### **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.

*Rafael J. C...*



- Papelería.
- Combustible.
- Entre otros.

**Enfoque en 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 del personal que ustedes deseen designar a la operación.

**Tecnología e Información**

Sabemos la importancia y relevancia que en estos tiempos tiene la SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN de nuestros clientes, es por ello que constantemente estamos invirtiendo en la tecnología, controles y procedimientos adecuados, que nos permitan brindar confianza y seguridad 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.

*Rafael H. Ben*





- 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.

Contamos con 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 un ambiente completamente visual, desarrollado en visual .net y con base de datos SQL Server 2008. Nuestro sistema 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.

**Planes de Contingencia**

Todas nuestras oficinas cuentan con planes de contingencia actualizados y debidamente probados, 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 1,500 ejecutivos a lo largo de la región, para lo cual tenemos una Dirección de Recursos Humanos de la que dependen de un área de Reclutamiento y Selección de personas altamente eficientes, 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 H. C...*

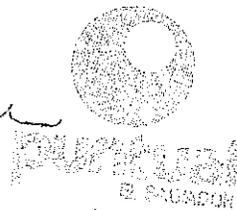


0160

014

## Referencias de Clientes

Rafael J. Ruiz





San Salvador, 21 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

**La Alcaldía Municipal de San Salvador, HACE CONTAR:**

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de "Servicios de Recuperación de Mora de Tributos Municipales y sus Accesorios y Cobro Preventivo de Tributos Municipales que aún no están en Mora", bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicios de Recuperación de Mora de Tributos Municipales y sus Accesorios y Cobro Preventivo de Tributos Municipales que aún no están en Mora.
2	MONTOS CONTRATADOS:	Asignación total de la cartera, no existe montos fijos
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Contrato de un año, con orden de inicio: 23 febrero 2016
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	Alcaldía Municipal de San Salvador
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	Excelente
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 115,189 cuentas por un valor de \$ 201,696,849.55

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los veintiún días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

<b>FIRMA:</b>		<b>SELLO DEL EMISOR:</b> 
<b>NOMBRE:</b>	Licda. Sandra Patricia Rivas de Mejía	
<b>CARGO:</b>	Subgerencia de Gestión Tributaria	
<b>TELÉFONO:</b>	2511-6000, Ext. 1269	

Rafael H. Carr...



San Salvador, 21 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

**ANDA, HACE CONTAR:**

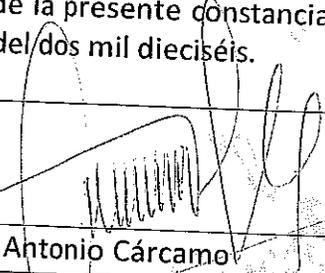
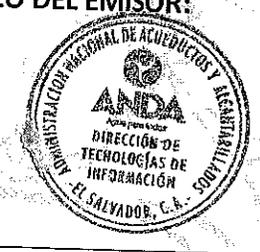
Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicios de Recuperación de Mora a nivel Nacional
2	MONTOS CONTRATADOS:	Hasta por la cantidad de tres millones quinientos mil dólares (\$3,500,000.00)
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Del 16 de Marzo de 2015 al 17 de Octubre de 2016.
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	ANDA (Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados)
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	Excelente
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando en promedio mensual, un portafolio de 144,995 cuentas por un monto de \$ 71,418,747.78

- **Trabajando un total promedio de 144,995 cuentas por un monto de \$71,418,747.78**

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los 21 días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

<b>FIRMA:</b>		<b>SELLO DEL EMISOR:</b> 
<b>NOMBRE:</b>	Lic. Raul Antonio Cárcamo	
<b>CARGO:</b>	Director de Tecnologías de la Información	
<b>TELÉFONO:</b>	2247-2825	



San Salvador, 17 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

Pirámide Cuscatlán  
KM 10.5 Carretera a Santa Tecla  
Santa Tecla, La Libertad  
El Salvador C.A.  
  
Teléfonos:  
(503) 22122000  
(503) 22123333

**Banco CUSCATLÁN, HACE CONTAR:**

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicios profesionales de cobranza en recuperación de mora, cobro administrativo.
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2000 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	EXCELENTE
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando en promedio mensual, un portafolio de 2,994 cuentas por un monto de \$ 10,817,460.06 en segmento Cards, y 537 cuentas por un monto de \$3,838,911.35 en segmento Retail.

- Trabajando un total promedio de 3,531 cuentas por un monto de \$14,656,371.41

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los diecisiete días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

<b>FIRMA:</b> 	<b>SELLO DEL EMISOR:</b> 
<b>NOMBRE:</b> Lic. Guillermo Portan Carrillo	
<b>CARGO:</b> Jefe de Cobros / Recovery	
<b>TELÉFONO:</b> 2559-6303 Ext. 35115	

www.bancocuscatlan.com



una empresa AES

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

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

Fax: (503) 2529-9164

www.aeseisalvador.com

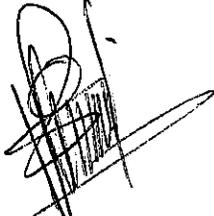
Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

**COMPAÑÍA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE SAN SALVADOR S.A. DE C.V., HACE CONTAR:**  
Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2009 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	CAESS S.A. de C.V.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	Excelente
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 2,801 cuentas por un valor de \$ 236,107.42

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los diecinueve días del mes de octubre del dos mil dieciséis.



**AES**  
El Salvador

Herbert Amilcar Chicas Sánchez

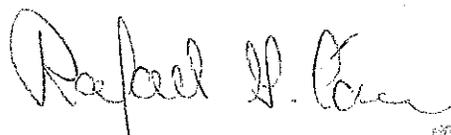
Supervisor de Cobro y Notificación

Teléfono: 2529-9181

Cel.: 7039-3304

Fax: 2529-9164

E-mail: amilcar.chicas@aes.com


San Salvador, 20 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

**TELFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., HACE CONTAR:**

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2013 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	TELFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	EXCELENTE
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 5,232 cuentas por un valor de \$ 238,427.95

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los \_\_\_\_\_ días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA:		<b>SELLO DEL EMISOR:</b>  Telefonía Móviles El Salvador GERENCIA DE OPERACIONES DEPARTAMENTO DE COBROS
NOMBRE:	Carlos Ruano	
CARGO:	Jefe de Cobros	
TELÉFONO:	2257-4320	

*Carlos Ruano*

Ciudad San Miguel, 13 de Octubre de 2016.-

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente.

Alcaldía Municipal de San Miguel HACE CONSTAR:

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado Servicios de Recuperación de Mora Tributaria Municipal, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERISTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Gestión de cobros y recuperación de mora por vía administrativa o extrajudicial
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de honorarios por resultado y antigüedad
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCION:	16 de Marzo 2016 a la fecha a Enero 8 de Enero de 2017 ( prorrogable por periodos similares )
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	Alcaldía Municipal de la Ciudad de San Miguel
5	GRADO DE SATISFACCION DEL SERVICIO: EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, REGULAR,DEFICIENTE(ESPECIFICAR):	Excelente
6	CUALQUIERA OTRA INFORMACION QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Eficientes

Manejando un portafolio de 21,863 cuentas por un valor de \$ 15161,787.52

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) de ANDA se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Miguel, a los trece días del mes octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA:	
NOMBRE: Lic Carlos Tejada	
CARGO: Gerente General	
TELEFONO: 2665-4501	

SELLO DEL EMISOR:

*Rafael L. Cruz*



Ciudad San Salvador, 24 de Octubre de 2016

Señores  
 Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
 Presente.

Grupo Monge HACE CONTAR:

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERISTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de recuperación de mora en cartera separada
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCION:	Desde Febrero del 2012 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.
5	GRADO DE SATISFACCION DEL SERVICIO: EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, REGULAR, DEFICIENTE (ESPECIFICAR):	EXCELENTE
6	CUALQUIERA OTRA INFORMACION QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un portafolio de 3,799 cuentas por un valor de \$ 1,672,831.00 ( promedio mensual)

**Promedio del portafolio mensual manejado 3,799 cuentas por un monto de \$ 1,672,831.00**

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) de ANDA se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los veinticuatro días del mes octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA:		GMG Servicios El Salvador S.A. de C.V. Departamento Jurídico  SELLO DEL EMISOR:
NOMBRE: Lic. Oscar Avalos		
CARGO: Jefe de Cartera Prado Separada		
TELEFONO: 7802-6096 Email: <a href="mailto:ovalos@prado.com.sv">ovalos@prado.com.sv</a>		

*Rafael J. P...*



San Salvador, 18 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

**CTE S.A. DE C.V. (CLARO EL SALVADOR), HACE CONTAR:**

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de administración y recuperación de cuentas en mora
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2002 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	CTE. S.A. de C.V.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	MUY BUENO
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 33,334 cuentas por un valor de \$ 2,177,848.53

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los 18 días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

<b>FIRMA:</b>	<b>SELLO DEL EMISOR:</b>   <b>DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y PAGOS</b>
<b>NOMBRE:</b> Ing. Julia Girón	
<b>CARGO:</b> Jefe de Créditos y Cobros	
<b>TELÉFONO:</b> 2271-7843	

*Julia Girón*

**PUNTUAL**  
EL SALVADOR

San Salvador, 21 de Octubre de 2016.

Señores

**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados**  
PresenteScotiabank El Salvador, S.A., **HACE CONSTAR:**Que **Puntual S.A de C.V.** nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de cobranza de cartera en mora y castigada
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2000 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	Scotiabank El Salvador, S.A.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	BUENO
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando en promedio mensual un portafolio de 3,671 cuentas por un monto de \$ 25,540,991.69 en Cartera Castigada.

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los veintiún días del mes de Octubre de dos mil dieciséis.



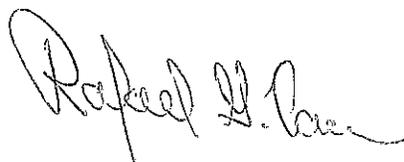
Licda. Karina Kreitz

Gerente Sr. Abastecimiento Estratégico

Scotiabank El Salvador, S.A.

25 Avenida Norte y 23 Calle Poniente #1230, San Salvador

T. 503.2250-1547



San Salvador, 20 de Octubre de 2016

Señores  
 Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
 Presente

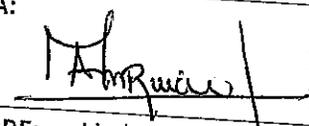
**TIGO EL SALVADOR, HACE CONTAR:**

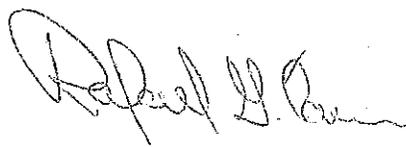
Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de Cobranza Extra- Judicial
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde Enero del año 2011 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	Bueno
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 3700 cuentas por un valor de \$ 292,524.25

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los veinte días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA: 		SELLO-DEL EMISOR: 
NOMBRE: Licda. Alexandra Maria Rivas de Machuca		
CARGO: Legal Action & Debt Recovery Chief		
TELÉFONO: 2500-4733		





# Capacidad de Manejo de Portafolio (Cuentas en Gestión)

*Rafael J. Paz*



## CUADRO RESUMEN CAPACIDAD INSTALADA PARA GESTIÓN DE CUENTAS

Como respaldo a la Capacidad Instalada de gestión de cuentas, a continuación estamos presentando las mismas referencias de servicio presentadas anteriormente en donde se detalla la cantidad de cuentas en gestión por Puntual:

CARRERA	CANTIDAD
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)	144,995
Alcaldía Municipal de la Ciudad de San Miguel	21,863
Alcaldía Municipal de San Salvador	115,189
Cuscatlán	2,994
Compañía de Alumbrado Eléctrico de San Salvador (CAESS)	2,801
CTE (Claro El Salador)	33,334
Grupo Monge	3,799
Scotiabank	3,671
Telefónica Móviles El Salvador	5,232
Telemovil El Salvador (TIGO)	3,700
<b>PERSONAL TOTAL</b>	<b>337,578</b>

San Salvador, 21 de octubre de 2016

*Rafael H. Carr*



San Salvador, 21 de Octubre de 2016

Señores

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

**ANDA, HACE CONTAR:**

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicios de Recuperación de Mora a nivel Nacional
2	MONTOS CONTRATADOS:	Hasta por la cantidad de tres millones quinientos mil dólares (\$3,500,000.00)
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Del 16 de Marzo de 2015 al 17 de Octubre de 2016.
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	ANDA (Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados)
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	Excelente
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando en promedio mensual, un portafolio de 144,995 cuentas por un monto de \$ 71,418,747.78

- **Trabajando un total promedio de 144,995 cuentas por un monto de \$71,418,747.78**

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los 21 días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA:		<b>SELLO DEL EMISOR:</b> 
NOMBRE:	Lic. Raul Antonio Cárcamo	
CARGO:	Director de Tecnologías de la Información	
TELÉFONO:	2247-2825	



Ciudad San Miguel, 13 de Octubre de 2016.-

Señores  
 Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
 Presente.

Alcaldía Municipal de San Miguel HACE CONSTAR:

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado Servicios de Recuperación de Mora Tributaria Municipal, bajo las siguientes condiciones:

CARACTERISTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Gestión de cobros y recuperación de mora por vía administrativa o extrajudicial
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de honorarios por resultado y antigüedad
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCION:	16 de Marzo 2016 a la fecha a Enero 8 de Enero de 2017 ( prorrogable por periodos similares )
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	Alcaldía Municipal de la Ciudad de San Miguel
5	GRADO DE SATISFACCION DEL SERVICIO: EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, REGULAR,DEFICIENTE(ESPECIFICAR):	Excelente
6	CUALQUIERA OTRA INFORMACION QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Eficientes

Manejando un portafolio de 21,863 cuentas por un valor de \$ 15161,787.52

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) de ANDA se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Miguel, a los trece días del mes octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA:		
NOMBRE: Lic Carlos Tejada		
CARGO: Gerente General		
TELEFONO: 2665-4501		

SÉLLO DEL EMISOR:

  
*Rafael B. ...*



San Salvador, 21 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

**La Alcaldía Municipal de San Salvador, HACE CONTAR:**

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de "Servicios de Recuperación de Mora de Tributos Municipales y sus Accesorios y Cobro Preventivo de Tributos Municipales que aún no están en Mora", bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

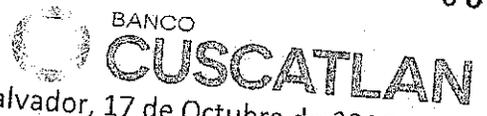
1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicios de Recuperación de Mora de Tributos Municipales y sus Accesorios y Cobro Preventivo de Tributos Municipales que aún no están en Mora.
2	MONTOS CONTRATADOS:	Asignación total de la cartera, no existe montos fijos
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Contrato de un año, con orden de inicio: 23 febrero 2016
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	Alcaldía Municipal de San Salvador
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	Excelente
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 115,189 cuentas por un valor de \$ 201,696,849.55

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los veintiún días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

<b>FIRMA:</b>		<b>SELLO DEL EMISOR:</b> 
<b>NOMBRE:</b>	Licda. Sandra Patricia Rivas de Mejía	
<b>CARGO:</b>	Subgerencia de Gestión Tributaria	
<b>TELÉFONO:</b>	2511-6000, Ext. 1269	

*Rafael Y. P.*





San Salvador, 17 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

Pirámide Cuscatlán  
KM 10.5 Carretera a Santa Tecla  
Santa Tecla, La Libertad  
El Salvador C.A.

Teléfonos:  
(503) 22122000  
(503) 22123333

**Banco CUSCATLÁN, HACE CONTAR:**

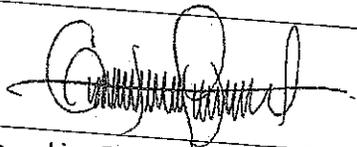
Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicios profesionales de cobranza en recuperación de mora, cobro administrativo.
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2000 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	BANCO CUSCATLÁN DE EL SALVADOR, S.A.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	EXCELENTE
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando en promedio mensual, un portafolio de 2,994 cuentas por un monto de \$ 10,817,460.06 en segmento Cards, y 537 cuentas por un monto de \$3,838,911.35 en segmento Retail.

- Trabajando un total promedio de 3,531 cuentas por un monto de \$14,656,371.41

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los diecisiete días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

<b>FIRMA:</b>  <b>NOMBRE:</b> Lic. Guillermo Portan Carrillo <b>CARGO:</b> Jefe de Cobros / Recovery <b>TELÉFONO:</b> 2559-6303 Ext. 35115	<b>SELLO DEL EMISOR:</b> 
---	---

*Rafael D. Portan*



una empresa AES

Final 29 Av. Norte y Calle  
Ayutuxtepeque El  
Bambú,  
San Salvador  
Tel: (503) 2529-9059, 2529-  
9163  
Fax: (503) 2529-9164  
www.aeseisalvador.com

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

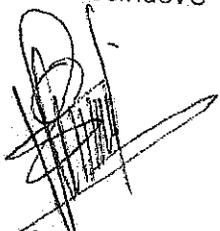
COMPañÍA DE ALUMBRADO ELÉCTRICO DE SAN SALVADOR S.A. DE C.V., HACE CONTAR:  
Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo  
las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2009 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	CAESS S.A. de C.V.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	Excelente
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 2,801 cuentas por un valor de \$ 236,107.42

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los diecinueve días del mes de octubre del dos mil dieciséis.



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





San Salvador, 18 de Octubre de 2016

Señores  
 Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
 Presente

**CTE S.A. DE C.V. (CLARO EL SALVADOR), HACE CONTAR:**

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de administración y recuperación de cuentas en mora
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2002 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	CTE. S.A. de C.V.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	MUY BUENO
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 33,334 cuentas por un valor de \$ 2,177,848.53

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los 18 días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

<b>FIRMA:</b>	<b>SELLO DEL EMISOR:</b>   <b>DEPARTAMENTO DE COBROS</b>
<b>NOMBRE:</b> Ing. Julia Girón	
<b>CARGO:</b> Jefe de Créditos y Cobros	
<b>TELÉFONO:</b> 2271-7843	

*Rafael G. P...*



Ciudad San Salvador, 24 de Octubre de 2016

Señores  
 Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
 Presente.

Grupo Monge HACE CONTAR:

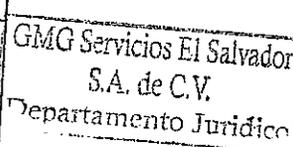
Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERISTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de recuperación de mora en cartera separada
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCION:	Desde Febrero del 2012 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	GMG Servicios El Salvador, S.A. de C.V.
5	GRADO DE SATISFACCION DEL SERVICIO: EXCELENTE, MUY BUENO, BUENO, REGULAR, DEFICIENTE(ESPECIFICAR):	EXCELENTE
6	CUALQUIERA OTRA INFORMACION QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un portafolio de 3,799 cuentas por un valor de \$ 1,672,831.00 ( promedio mensual)

**Promedio del portafolio mensual manejado 3,799 cuentas por un monto de \$ 1,672,831.00**

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI) de ANDA se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los veinticuatro días del mes octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA:		 SELLO DEL EMISOR:
NOMBRE: Lic. Oscar Avalos		
CARGO: Jefe de Cartera Prado Separada		
TELEFONO: 7802-6096 Email: <a href="mailto:ovalos@prado.com.sv">ovalos@prado.com.sv</a>		

*Rafael J. Caceres*



San Salvador, 21 de Octubre de 2016.

Señores

**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados**

Presente

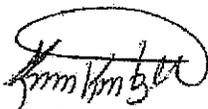
Scotiabank El Salvador, S.A., **HACE CONSTAR:**

Que **Puntual S.A de C.V.** nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de cobranza de cartera en mora y castigada
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2000 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	Scotiabank El Salvador, S.A.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	BUENO
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando en promedio mensual un portafolio de 3,671 cuentas por un monto de \$ 25,540,991.69 en Cartera Castigada.

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los veintiún días del mes de Octubre de dos mil dieciséis.



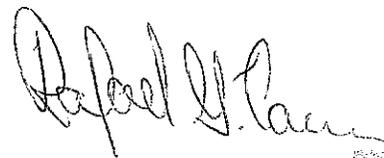
Licda. Karina Kreitz

Gerente Sr. Abastecimiento Estratégico

Scotiabank El Salvador, S.A.

25 Avenida Norte y 23 Calle Poniente #1230, San Salvador

T. 503.2250-1547



San Salvador, 20 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

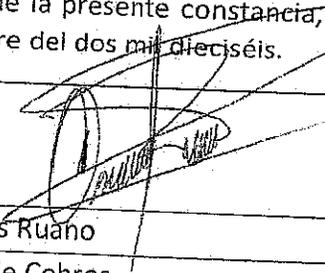
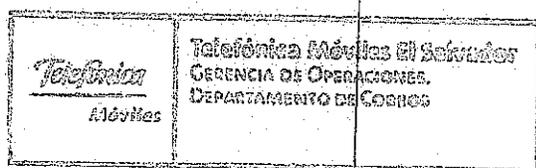
**TELFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V., HACE CONTAR:**

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de Administración de cartera de crédito y recuperación de cuentas en mora
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde el año 2013 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	TELFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	EXCELENTE
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 5,232 cuentas por un valor de \$ 238,427.95

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los \_\_\_\_\_ días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

FIRMA: 		SELLO DEL EMISOR:	
NOMBRE: Carlos Ruano	CARGO: Jefe de Cobros		
TELÉFONO: 2257-4320			

*Rafael G. Ruiz*

San Salvador, 20 de Octubre de 2016

Señores  
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
Presente

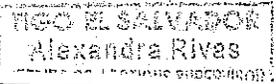
TIGO EL SALVADOR, HACE CONTAR:

Que Puntual S.A de C.V. nos ha proporcionado servicios de recuperación de mora, bajo las siguientes condiciones:

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL SERVICIO**

1	DETALLE DEL SERVICIO:	Servicio de Cobranza Extra- Judicial
2	MONTOS CONTRATADOS:	Sujeto a tabla de comisión por resultados de recuperación
3	FECHAS O PERIODO DE EJECUCIÓN:	Desde Enero del año 2011 a la fecha
4	NOMBRE DEL CONTRATANTE:	TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
5	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO:	Bueno
6	CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE RESALTE LA CALIDAD DEL SERVICIO:	Manejando un promedio mensual de 3700 cuentas por un valor de \$ 292,524.25

Y para ser presentada a la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional (UACI), de ANDA, se extiende la presente constancia, en la ciudad de San Salvador, a los veinte días del mes de octubre del dos mil dieciséis.

<b>FIRMA:</b>  	<b>SELLO DEL EMISOR:</b> 	
		<b>NOMBRE:</b> Licda. Alexandra Maria Rivas de Machuca
		<b>CARGO:</b> Legal Action & Debt Recovery Chief
		<b>TELÉFONO:</b> 2500-4733

*Rafael J. Pan*



## Estructura de la Empresa

1. Estructura Física (Capacidad Instalada / Posiciones de Trabajo)
2. Experiencia del Personal
3. Software Especializado de Cobros
4. Portal de Internet
5. Software de Gestión Externa (Georreferenciación)
6. Central de Llamadas
7. Metodología de Cobros

Rafael P. Ponce



Capacidad Instalada

Rafael J. Chen



### CAPACIDAD INSTALADA

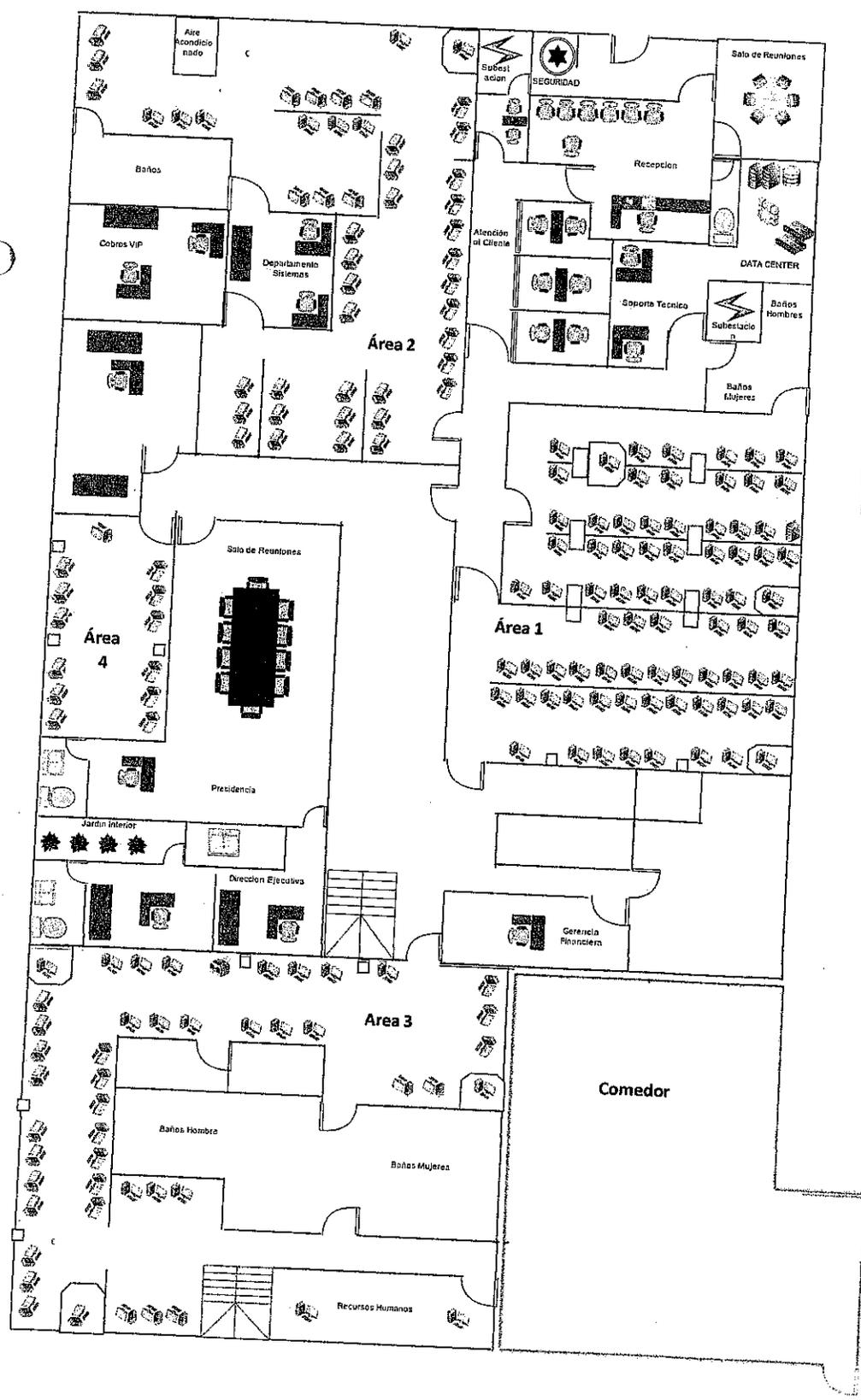
Puntual se encuentra ubicada en Colonia San Mateo, Calle Caracas No. 13 H, oficina que se encuentra segmentada en 9 áreas que se resumen a continuación:

1. **Área de Recepción:** La cual cuenta con un módulo 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 sus respectiva 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 70 posiciones de cobro, todas con su respectivo módulo de trabajo, silla de trabajo, equipo de cómputo (CPU, monitor, headset), su respectiva línea telefónica o extensión propia.
  - b. **Área 2:** Cuenta con 41 posiciones de cobro, todas con su respectivo módulo de trabajo, silla de trabajo, equipo de cómputo (CPU, monitor, headset), su respectiva línea telefónica o extensión propia.
  - c. **Área 3:** Cuenta con 50 posiciones de cobro, todas con su respectivo módulo de trabajo, silla de trabajo, equipo de cómputo (CPU, monitor, headset), su respectiva línea telefónica o extensión propia.
  - d. **Área 4:** Cuenta con 14 posiciones de cobro, todas con su respectivo módulo de trabajo, silla de trabajo, equipo de cómputo (CPU, monitor, headset), su respectiva línea telefónica o extensión propia.
  - e. **Área 5:** Cuenta con 50 posiciones de cobro, todas con su respectivo módulo de trabajo, silla de trabajo, equipo de cómputo (CPU, monitor, headset), su respectiva línea telefónica o extensión propia.
  - f. **Área 6:** Cuenta con 25 posiciones de cobro, todas con su respectivo módulo de trabajo, silla de trabajo, equipo de cómputo (CPU, monitor, headset), su respectiva línea telefónica o extensión propia.
4. **Áreas Administrativas:** Adicionalmente contamos con oficinas para las áreas administrativas dentro de la oficina: Informática, Contabilidad, Recursos Humanos, Gerencia de Cobros, Administrativa, Financiera, de Operaciones y Auditoría y Control de Calidad.

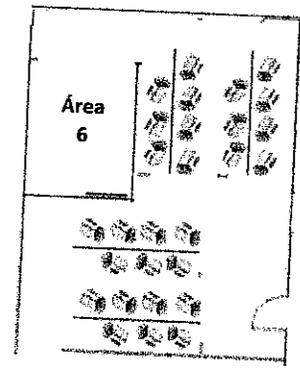
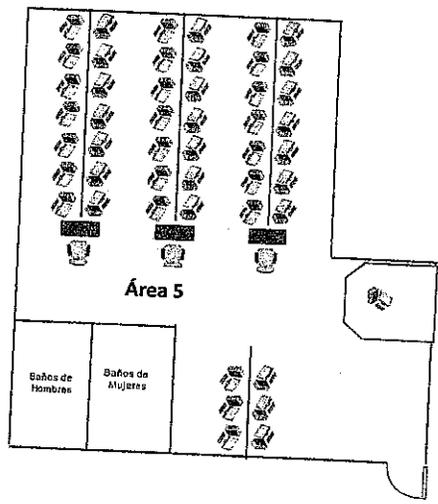
El número total de posiciones completas de trabajo en Puntual es de 250 y con capacidad de crecimiento inmediato en caso de ser requerido.



# UBICACIÓN DEL EQUIPO Y DISTRIBUCION DE LAS AREAS DE PUNTUAL



## Áreas Anexas



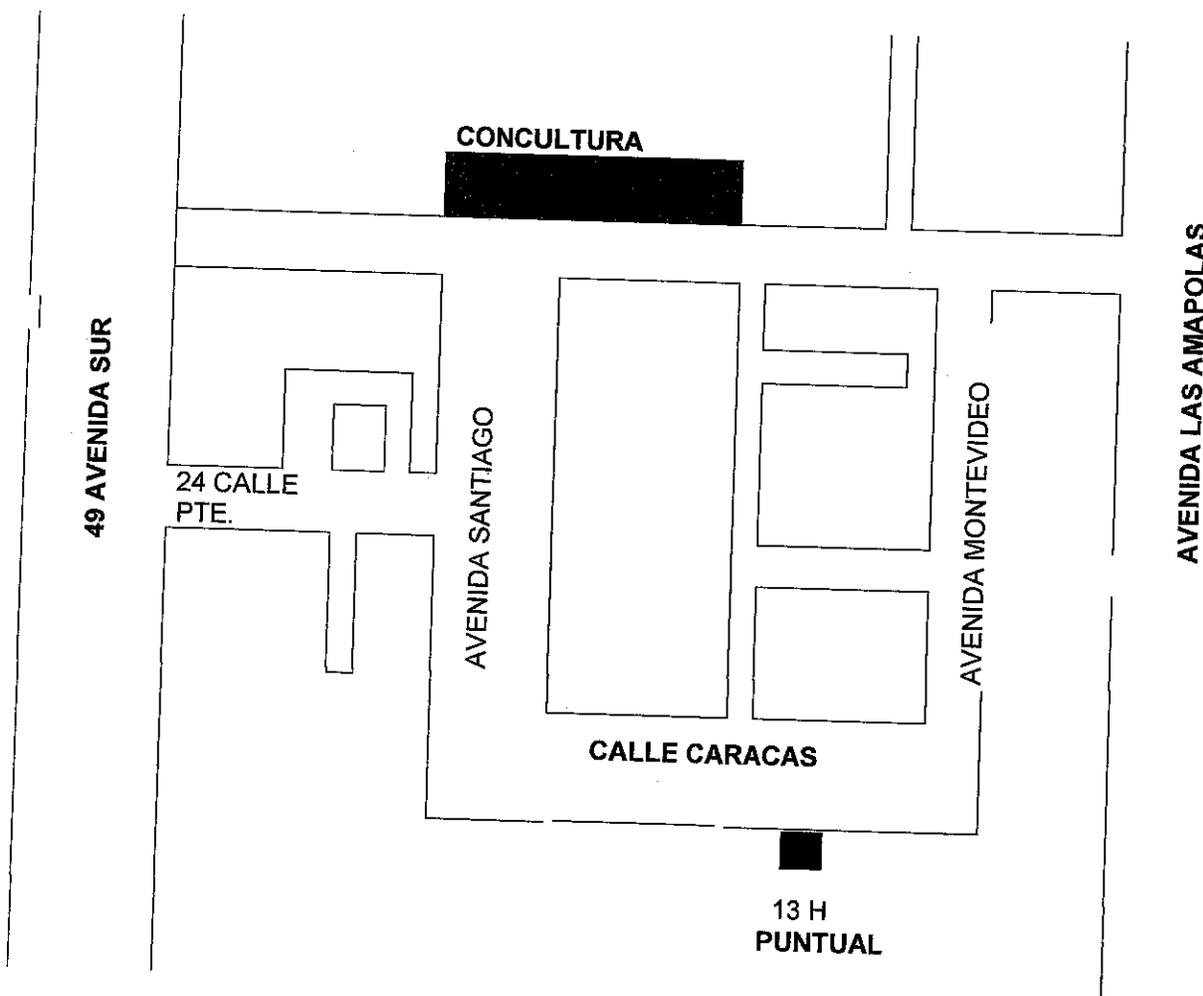
*Rafael J. Carr*

### 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

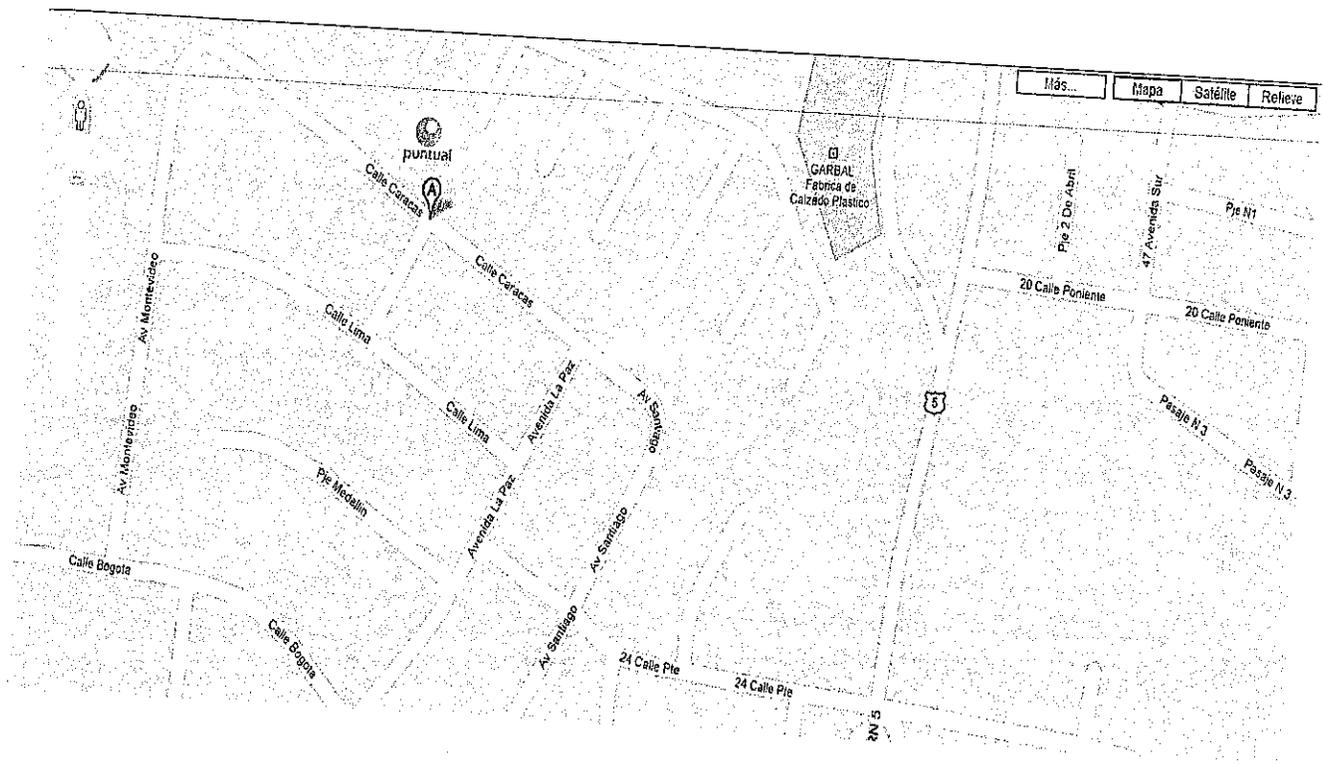
#### CROQUIS OFICINAS PUNTUAL S.A. DE C.V.



*Rafael S. Carr*



# MAPA DE UBICACIÓN OFICINAS PUNTUAL



Rafael L. Baez



Experiencia del Personal asignado para la  
Prestación del servicio ofertado

Rafael H. Campuzano

Experiencia del Personal asignado para la  
Prestación del servicio ofertado

Rafael H. Campesino

"CONTRATACION DE SERVICIOS DE RECUPERACION DE MORA A NIVEL NACIONAL"

LISTADO DE PERSONAL ASIGNADO PARA LA EJECUCION DEL PROYECTO RECUPERACIÓN DE MORA A NIVEL NACIONAL CON EXPERIENCIA EN CARTERA ANDA.

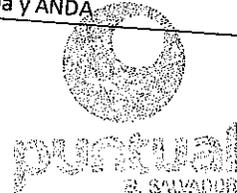
No.	Cargo o Función Propuesta	Nombre	Profesión y/o Estudios	Servicios Similares en los que ha participado	Total de años de experiencia relativos al cargo
				Identificación del servicio	
1	Director Presidente	Rafael Gerardo Cáceres Chavez	Lic. En Ciencia Jurídicas	Administración de todo tipo de cartera de crédito y amplia experiencia en gestión Municipal, FSV, ANDA, Bancos y telefonías	24 años
2	Gerente General	Walter Nicolás Ramirez Mérida	Lic. En Sistemas	Administración de todo tipo de cartera de crédito y amplia experiencia en gestión Municipal, FSV, ANDA, Bancos y telefonías	14 años
3	Gerente Financiero	William Orlando Zelaya Rodríguez	Lic. Contaduría Pública	Administración Financiera de la empresa	8 años
4	Gerente de Proyecto	Mario Karlo Calito Orellana	Abogado	Administración de todo tipo de cartera de crédito y amplia experiencia en gestión Municipal, FSV, ANDA, Bancos y telefonías	11 años
5	Supervisor de Cobros	Hector Ulises Rivera Bermudez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldía de San Salvador, FSV, ANDA y Bancos	5 años
6	Supervisor de Cobros	Jose David Gonzalez Beltran	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldía de San Salvador, FSV, ANDA y Bancos	6 años
7	Supervisor de Cobros	Juan Jose Beltran Garcia	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldía de San Salvador, FSV, ANDA y Bancos	1 año
8	Supervisor de Cobros	Moisés Leonardo Ortega Iraheta	Bachiller	Reportería y administración de Carteras Bancarias y telefonías	1 año
9	Soporte Informático	Carlos Armando Vinuesa Viana	Ingeniera en Sistemas	Manejo de operaciones de Alcaldías, FSV, ANDA, Bancos, empresas telefónica.	10 años
10	Auditor de Calidad	Doris Melisa Guardado	Ingeniera en Sistemas	Monitoreo de Carteras Bancarias y telefonías	4 años
11	Auditor de Calidad	William Alexander Garcia Martinez	Bachiller	Monitoreo de Carteras Bancarias y telefonías	1 año
12	Digitador	Ingrid Arlene Carpio Hernández	Bachiller	Administración de carteras corporativas de Alcaldías, Bancaria, y de telefonía	1 año
13	Motorista	Guillermo Arnulfo Cruz Cárcamo	Bachiller	Manejo de documentos de carteras de Alcaldías, Bancaria, y de telefonía	2 años
14	Motorista	Jaime Ernesto Ayala	Bachiller	Manejo de documentos de carteras de Alcaldías, Bancaria, y de telefonía	4 años
15	Ejecutivo de Cobros Corporativo	Emerson Orlando Deras	Bachiller	Administración de carteras corporativas de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
16	Ejecutivo de Cobros Corporativo	Sara Patricia Melgar Martinez	Licda. En Ciencias Jurídicas	Administración de carteras corporativas de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
17	Ejecutivo de Cobros Corporativo	Samuel Alberto Díaz Urrutia	Bachiller	Administración de carteras corporativas de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año

*Rafael G. ...*

**PUNTUAL**

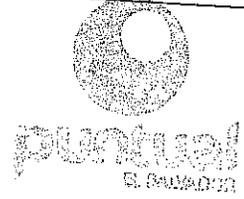
18	Ejecutivo de Cobros Corporativo	Miguel Francisco Efraín Montes	Bachiller	Administración de carteras corporativas de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
19	Ejecutivo de Cobros	Cedilia Margarita Alfaro De Sanchez	Lic. en Adm. de Empresas	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	9 años
20	Ejecutivo de Cobros	Edwin Giovanni Romero	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
21	Ejecutivo de Cobros	Elmer Francisco Mejia Melara	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
22	Ejecutivo de Cobros	Eva Marina Olivares Cruz	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	4 años
23	Ejecutivo de Cobros	Jaqueline Elizabeth Perez Morales	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
24	Ejecutivo de Cobros	Jose Armando Landaverde	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	8 años
25	Ejecutivo de Cobros	Jose David Serrano	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	11 años
26	Ejecutivo de Cobros	Jose Manuel Ochoa De Leon	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
27	Ejecutivo de Cobros	Luis Alfredo Flores Medrano	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
28	Ejecutivo de Cobros	Luis Ernesto Sanchez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	2 años
29	Ejecutivo de Cobros	Luis Manuel Menjivar	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
30	Ejecutivo de Cobros	Marvin Antonio Mineros Rodriguez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
31	Ejecutivo de Cobros	Nelson Orlando Gonzalez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
32	Ejecutivo de Cobros	Porfirio De Jesus Perez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
33	Ejecutivo de Cobros	Roberto Carlos Hernandez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
34	Ejecutivo de Cobros	Wilbert Jonathan Espinoza	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
35	Ejecutivo de Cobros	Yessica Maritza Melendez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
36	Ejecutivo de Cobros	Maria Salome Lopez Gonzalez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
37	Ejecutivo de Cobros	Alejandra Beatriz Rivas Cruz	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
38	Ejecutivo de Cobros	Ana Cristina Mejia Mejia	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	9 años
39	Ejecutivo de Cobros	Ana Maria Portillo Marquez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
40	Ejecutivo de Cobros	Andrea Sarai Montes Alvarado	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
41	Ejecutivo de Cobros	Beverly Abigail Nieto Hernandez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	3 años
42	Ejecutivo de Cobros	Christian Moroni Nieto Nieto	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
43	Ejecutivo de Cobros	Christian Osvaldo Ramirez Gutierrez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
44	Ejecutivo de Cobros	Clara Yamileth Rivera Bonilla	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año

Rafael G. Cruz

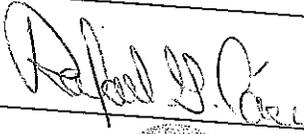


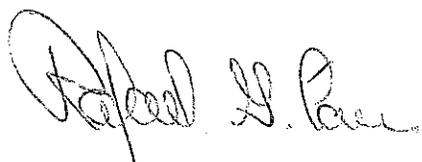
45	Ejecutivo de Cobros	Claudia Lisseth Mejia Garcia	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
46	Ejecutivo de Cobros	Cristina Maribel Rivas Henriquez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	4 años
47	Ejecutivo de Cobros	Diana Melissa Menjivar Perdomo	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
48	Ejecutivo de Cobros	Diego Vladimir Hercules Martinez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
49	Ejecutivo de Cobros	Elder Osmin Mejia Reyes	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
50	Ejecutivo de Cobros	Enma Marisol Aguillon Olano	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
51	Ejecutivo de Cobros	Eva Karina Vides Hernandez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
52	Ejecutivo de Cobros	Gabriel Antonio Bonilla Paredes	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
53	Ejecutivo de Cobros	Glenda Mercedes Cruz Escamilla	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
54	Ejecutivo de Cobros	Guillermo Adonay Rivera Renderos	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
55	Ejecutivo de Cobros	Hazel Gabriela Beloso Rodriguez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
56	Ejecutivo de Cobros	Hazel Tatiana Zelada Castro	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
57	Ejecutivo de Cobros	Hector Arnoldo Medina Guillen	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
58	Ejecutivo de Cobros	Ingrid Ivette Gonzalez Henriquez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
59	Ejecutivo de Cobros	Jaqueline Carina Lopez Rivas	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
60	Ejecutivo de Cobros	Jenny Arely Rodriguez Hernandez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
61	Ejecutivo de Cobros	Jenny Josefina Melgar Rodriguez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
62	Ejecutivo de Cobros	Jessica Zuleyma Mora Hernandez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
63	Ejecutivo de Cobros	Jocelyn Susana Rivas Zaa	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
64	Ejecutivo de Cobros	Josseline Astrid Gonzalez Hernandez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
65	Ejecutivo de Cobros	Juan Jose Sanchez Cisneros	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
66	Ejecutivo de Cobros	Kelvin Adonato Lopez Terezon	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
67	Ejecutivo de Cobros	Luis Giovanni Velasquez Masin	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	2 años
68	Ejecutivo de Cobros	Marcela Yamileth Abarca	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
69	Ejecutivo de Cobros	Marco Antonio Rivera Alfaro	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
70	Ejecutivo de Cobros	Maria Alejandra Montano Montano	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
71	Ejecutivo de Cobros	Maria Andrea Agreda Tejada	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año

*Rafael J. P...*



72	Ejecutivo de Cobros	Marvin Boanerges Alvarado Rosa	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
73	Ejecutivo de Cobros	Meybelline Karina Alvarado Salazar	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
74	Ejecutivo de Cobros	Milena Yamileth Mendez Mendoza	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
75	Ejecutivo de Cobros	Monica Michelle Santacruz Gutierrez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
76	Ejecutivo de Cobros	Oscar Humberto Pineda Fuentes	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
77	Ejecutivo de Cobros	Patricia Gabriela Solorzano De Reyes	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
78	Ejecutivo de Cobros	Reyna Esperanza Olivorio Lazo	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
79	Ejecutivo de Cobros	Rocio De Abril Pimentel Acevedo	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
80	Ejecutivo de Cobros	Ruth Nohemy Castro Rodriguez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
81	Ejecutivo de Cobros	Sergio De Jesus Alvarado Vasquez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
82	Ejecutivo de Cobros	Stefany Raquel Martinez Avalos	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
83	Ejecutivo de Cobros	Tania Carolina Vasquez Flores	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
84	Ejecutivo de Cobros	Tania Elizabeth Rivas Marquez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
85	Ejecutivo de Cobros	Veronica Del Rosario Ramirez De Salguero	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
86	Ejecutivo de Cobros	Xiomara Judith Serrano Rodriguez	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
87	Ejecutivo de Cobros	Yuri Yamileth Gonzalez Aguirre	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	1 año
88	Ejecutivo de Cobros	Zuleyma Azucena Chiquillo	Bachiller	Administración de carteras de Alcaldías, Bancaria, Telefonía y ANDA	5 años

PUNTUAL S.A de C.V.		Rafael Gerardo Caceres Chavez
Nombre Completo de la Empresa	 Firma y Sello	Nombre del Representante Legal



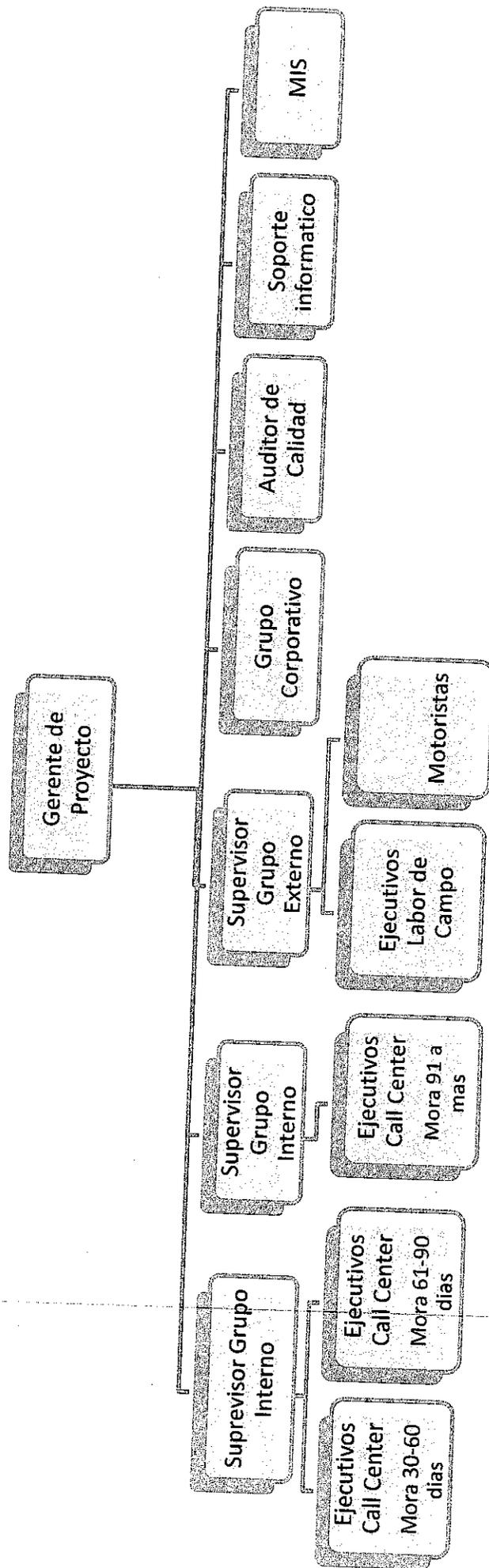


Distribución del Personal asignado para la  
prestación del servicio

Rafael G. Cruz



# Organigrama Propuesto para Proyecto ANDA



0195 049

*Rafael H. Carr*

0196

050

# Personal Clave

*Rafael S. Bar...*



SECRET  
G. B. ...

**CURRICULUM****Hoja de Vida**

**Nombre** Rafael Gerardo Caceres Chavez  
**Edad** 56 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 en Cobros** 25 años

**Experiencia Laboral**

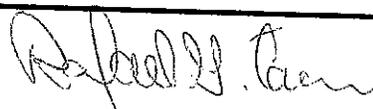
**Actual** Puntual S.A. De C.V. El Salvador (2,000 a la fecha)  
**Cargo** Director / Presidente  
**Funciones** Administracion y direccion de las oficinas  
 Implementacion de estrategias  
 Control de calidad de las operaciones  
 Relacion con clientes Nuevos y vigentes  
 Asignación y Control de Carteras

**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

  
**FIRMA**



# CURRICULUM

## Hoja de Vida

**Nombre**

Walter Nicolás Ramírez Mérida

**Edad**

36 años

**Estado Civil**

Soltero

**Numero DUI**

Carnet de residente no. 60608

**Numero NIT**

9483-280680-102-3

**Profesion**

Licenciado en Sistemas

**Estudios****Primaria**

Colegio Asunción de Maria (Guatemala)

**Secundaria(Bachillerato)**

Liceo Javier (Guatemala)

**Universidad**

Universidad Francisco Marroquin (Guatemala)

**Experiencia en Cobros**

15 años

**Experiencia Laboral****Actual****Cargo****Funciones**

Puntual S.A. De C.V. El Salvador (2,001 a la fecha)  
Gerente General

Administracion de las oficinas

Asignación y Control de Carteras

Implementacion de estrategias de gestion

Control de la Operación

Auditoria de gestion

Administracion del recurso humano

Soporte directo de operaciones

Intereaccion con los clientes

**Anterior****Cargo****Funciones**

Puntual, S.A. Guatemala (2,000 a 2,001)  
Gerente de Informatica

Administracion y desarrollo de Sistemas

Administracion de Red

Generacion de Informes y reportes

Asignacion de carteras de clientes

**Referencias de Trabajo**

Lic. Salvador Vega

Gerente Comercial Hablemos

2523-0101

Dr. Juan Villatoro

Director Puntual Guatemala

(502) 4210-3755

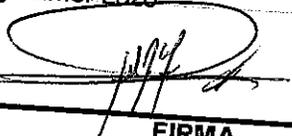
**Referencias Personales**

Lic. Mario Calito

7603-7191

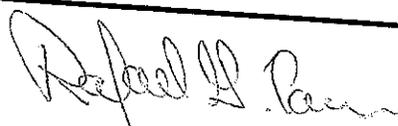
Ing. Elmer Lazo

7859-2005



\_\_\_\_\_

FIRMA



**CURRICULUM**  
**Hoja de Vida**

**Nombre** Mario Karlo Calito Orellana  
**Edad** 37  
**Estado Civil** Casado  
**Numero DUI** 02750842-7  
**Numero NIT** 0614-100379-109-7  
**Profesion** Abogado

**Estudios**

**Primaria** 1° a 9° Colegio Salesiano Don Bosco  
**Bachillerato** Colegio Salesiano Don Bosco Bachiller  
**Universitarios** Lic En Ciencias Juridicas

**Experiencia en Cobros** Si

**Experiencia Laboral**

**Actual**  
**Cargo** Puntual S.A de C.V.  
**Funciones** Gerente regional /Gerente de Operaciones  
Area Administrativa  
Administracion de la oficina  
Asignación y Control de Carteras  
Implementacion de estrategias de gestion  
Control de la Operación  
Auditoria de gestion  
Administracion del recurso humano  
Soporte directo de operaciones  
Intereaccion con los clientes

**Anterior**  
**Cargo** Aleman Soto  
**Funciones** Gerente de Operaciones  
Administracion de la oficina  
Asignación y Control de Carteras  
Implementacion de estrategias de gestion  
Control de la Operación  
Auditoria de gestion  
Administracion del recurso humano  
Soporte directo de operaciones  
Intereaccion con los clientes

**Referencias de Trabajo**  
Lic. Jose Ismael Aleman 2234-8900 Gerente General Aleman Soto S.A. de C.V.  
Lic. Carlos Fabregat 7435-1447 Gerente General Colegales

**Referencias Personales**  
Lic Jorge Peña Martinez 7877-3797 Gerente de Agencias Banco America Central  
Ing. Mauricio Aguilar Canales 2567-6014 Gerente Corporativo Sigma S.A. de C.V.



FIRMA

*Rafael J. ...*

**CURRICULUM****Hoja de Vida**

**Nombre** William Orlando Zelaya Rodriguez

**Edad** 36 años

**Estado Civil** Soltero

**Numero DUI** 01000692-7

**Numero NIT** 0614-200379-1221-2

**Profesion** Lic. En Contaduría Pública

**Estudios**

**Primaria** Escuela Dr. Arturo romero

**Bachillerato** Instituto Nacional de Cuscatancingo

**Universitarios** Universidad Tecnologica de El Salvador  
Lic. En Contaduria Pública

**Experiencia Laboral** 12 años

**Actual** PUNTUAL, S.A. DE C.V.

**Cargo** Gerente Administrativo- Financiero

**Funciones** 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** Gevesa - Presupuestos

**Cargo** Contador

**Funciones** Contabilización de cheques, provisiones y partidas de diario  
Elaboración de planillas  
Cuadratura de IVA, elaboración de declaciones

**Referencias de Trabajo** Gevesa - Manuel Reyes

**Referencias Personales** Walter Nicolas Ramirez  
Jaime Humberto Martinez



**FIRMA**




0201

055

Personal No Clave

*Rafael J. Cas*



San Salvador, 21 de octubre de 2016

Señores  
ANDA  
Presente

**Ref. Licitación Pública N° LP-77/2016**

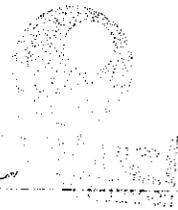
Estimados señores

De acuerdo a lo establecido en las bases de licitación pública N° LP-77/2016, Sistema de Evaluación de Ofertas, a continuación procedemos a informar el personal No Clave con el cual contamos:

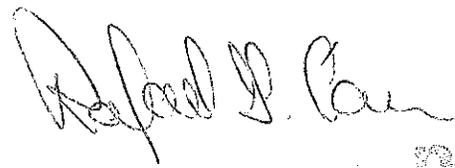
CARGO	CANTIDAD
Gestores de cobro	215
Supervisores de cobro	12
Jefes de cobro	10
Mensajeros	2
Notificadores motorizados	8
Motoristas (rutas masivas en microbús)	3
Programadores	2
Administradores de bases de datos	2
Soporte técnico	2
Personal administrativo / contable	4
Personal administrativo / varios	6
<b>PERSONAL TOTAL</b>	<b>266</b>

Adicionalmente contamos con la capacidad inmediata de incorporar los recursos que ANDA considere necesarios adiconar al proyecto en estas u otras funciones para el buen funcionamiento del mismo

Atentamente,

Rafael Gerardo Cáceres Chávez  
Representante Legal  
Puntual, S.A. de C.V.




0203

057

# Software de Gestión de Cobros Especializado

Rafael H. Benítez



**puntusal**  
S.L. SALVADOR

0204

058

# SISTEMA DE ADMINISTRACION DE CARTERAS.

26-10-2015

ESPECIALIZADO EN COBROS

AREA DE INFORMATICA  
PUNTUAL CENTROAMERICA

*Rafael G. Ben*



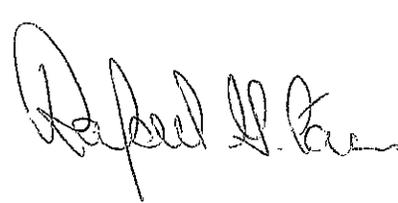
**puntual**  
EL SALVADOR

---

# 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.

  
  
**puntual**  
EL SALVADOR

# FUNCIONALIDADES

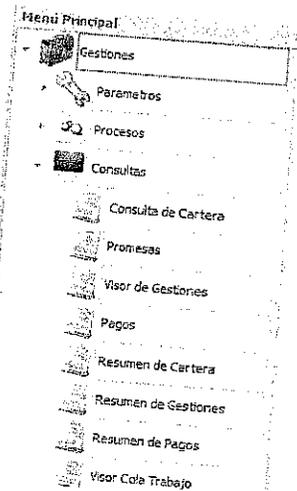
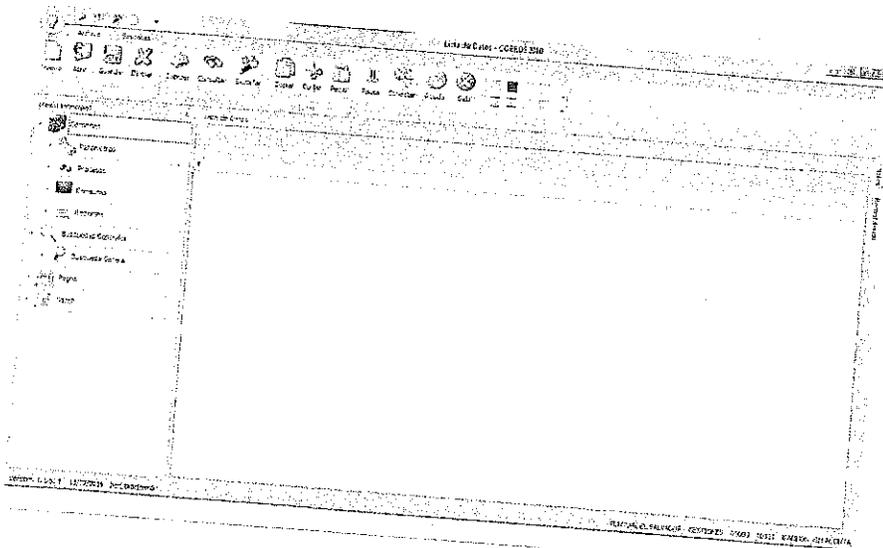
## ACCESO AL SISTEMA Y ENTORNO DE TRABAJO

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 G. Pan*

# 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:

0207

061

## 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.

## 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 ttc tnc mg - 15:27:27	00877	GESTION D...	NO CONTE...	4:49
127	02/02/2015	23186639	3,855.18	23186639 ttc ppp 548.00 - 14:02 ag unicontr oloures - con confirm de pago 14/02 - 16:41:28	00877	GESTION D...	PROMESA...	4:55
126	30/01/2015	23186639	3,856.18	23186639 TTC TNC MG - 15:11:28	00877	GESTION D...	NO CONTE...	1
125	28/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 ttc tnc mg - 08:47:41	00877	GESTION D...	NO CONTE...	4:0
124	24/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 ttc tnc mg - 03:49:01	00877	GESTION D...	NO CONTE...	2
123	22/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 TTC TNC MG - 14:18:18	00877	GESTION D...	NO CONTE...	3:71
122	19/01/2015	23186639	3,855.18	23186639 TD OJO LO DATOS [ SUC: LNO: LOKRDES FECHA: 14/01/15 VA PAGO APARECE PAGO EN SISTEMAS NO TIENE COMPROMISANTE DE PAGO A LA MANO E INDICO QUE PAGARA \$48 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 TNC 7622538 - TMC TNC 7622538 - TOP RESP DANIEL FLORES - 08:32:36	01046	GESTION D...	NO CONTE...	5

Cuentas Relacionadas	Cuenta	Operador	Agencia	Clasificador	Factura	Nombre	Documento	DUI	Artículo	Plazo	Fecha Apertura	Fecha Vencimiento	Cuota	Cuota Total	Saldo	Saldo Total	Capital	Ultimo Pago	Valor Pago	Intereses	Sucursal	Fecha Separacion	Direccion	Departamento	Municipio	Direccion Completa	Cellular 1	
00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340	00340
118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378	118378
00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877	00877
Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B	Cartera B
ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...	ASIGNACION DI...
69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271	69806 283271
ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...	ANA ALEXIA NOE...
15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084	15199084
J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...	J. CONEODOR RU...
CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...	CAMA SEMI-MAT...
24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007	04/04/2007
04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009	04/04/2009
28.01	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58	28.58
93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5	93.5
1106.5	1278.13	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53	1422.53
3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18	3807.18
147.17	170.54	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62	167.62
14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015	14/01/2015
17.44	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07	44.07
32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37	32.37
48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008	30/11/2008
RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...
San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador	San Salvador
San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín	San Martín
RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...	RES. ALTA VIST...

*Rafael J. Cruz*



**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

Consulta de Pagos

Fecha Desde: 01/02/2015  
 Fecha Hasta: 13/02/2015

Cartera: CFI W.O.P.

Acceptar Cancelar

C Cartera	Operador	Cuenta	Deudor	Fecha	Valor
00012	00509	431063030057719	JOSE GARCIA GRANDE		
00012	00509	428291070033371	ARGUETA ZELAYA RENEALDO EDGARDO	07/02/2015	40.0000
00012	00509	5482530306418502	FUENTES SALINAS MARLON DENYS	05/02/2015	70.0000
00012	00623	5482530306418502	FUENTES SALINAS MARLON DENYS	09/02/2015	50.0000
00012	00623	428291070033371	YANG LIANG HAO	09/02/2015	100.0000
00012	00623	4310640110374642	LEIVA ESPADERO CARLOS MIGUEL	02/02/2015	100.0000
00012	00623	5482530306418502	VASQUEZ MARTINEZ JOSE GILBERTO	02/02/2015	75.0000
00012	00623	4915052602730043	CARRILLO SANTOS ISABEL	02/02/2015	35.0000
00012	00809	4310630300802817	VASQUEZ VIDA DE ALAS YANIRA DE LA PAZ	03/02/2015	11.0000
00012	00509	4310649000008377	ALPARO RIVAS WILLIAM HESAU	05/02/2015	200.0000
00012	00600	4282910700184774	GUBRERO LUNA HAGO ATILJO	02/02/2015	100.0000
00012	00800	4310640130349800	BOLA OS GUEVARA CESAR MANUEL	03/02/2015	1410.0000
00012	00817	4251200208097316	CORTIZO CHUZ ELDILSON ROMEO	04/02/2015	50.0000
00012	00817	4310630300849404	EDGARDO MARTINEZ	06/02/2015	125.0000
00012	00817	4310640000027468	CHILISEO URSUTTA DINA MARICLY	07/02/2015	75.0000
00012	00817	4310630300282768	GARCIA RICARDO ALFONSO	03/02/2015	340.0000
00012	00817	4310640110294062	FUENTES BARRAHONA VICTOR GILBERTO	03/02/2015	260.0000
00012	00832	4310630300636088	LUCIA MARTINEZ DE HERNANDEZ	05/02/2015	800.0000
00012	00832	4310630300875300	CHACON CORTIZO DOMINGO ANTONIO	02/02/2015	55.0000
00012	00832	4310620300587543	RAMIREZ MEDRANO RICARDO ROBERTO	03/02/2015	30.0000
00012	00832	4310630300623657	GONZALEZ ROSALES JUAN ADOLO	03/02/2015	127.5000
					\$= 435.30

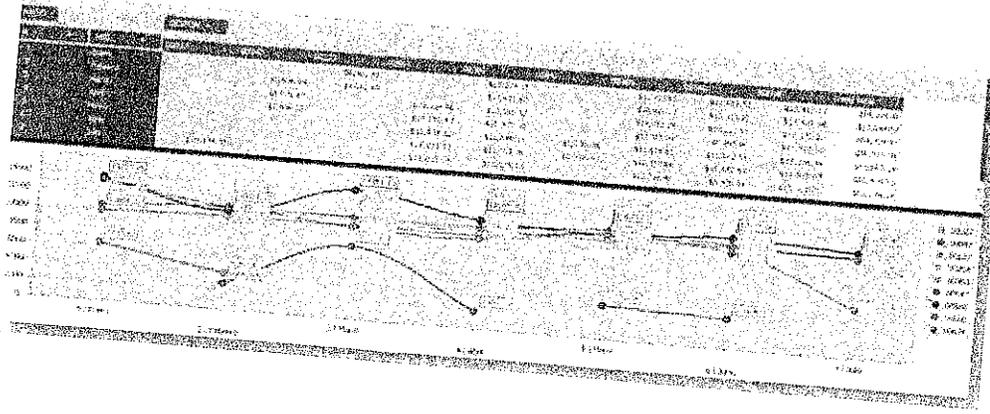
**Resumen de cartera**  
 Por medio de esta opción podemos ver el resumen de cada una de nuestras carteras asignadas a los ejecutivos con resumen de cuentas, saldo, promesas, pagos, tipificación de las cuentas.

Cuentas	Estatus	Tipificación	Sustipificación	Mora	Días Mora	Fecha Ult Promesa	Fecha Ult Gestión	Estatus Promesa	Sin Días
Cartera: CFI W.O.P.									
Operador	Grand Total	Cuenta	Saldo	Valor Ult Prg.					
00230	182		638685.75	9560.66					
00409	177		616533.26	11120.87					
00599	184		658622.69	16054.12					
00623	178		664586.04	17084.47					
00809	182		663967.29	21465.46					
00817	5		679168.12	20382.83					
00832	184		2440.42	1518.67					
00852	5		2440.42	1518.67					
Grand Total	182		661222.17	26936.20					
	1274		4583225.74	124243.28					

*Rafael G. Carr*

### 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):

Cartera:

Cuentas con gestor

Eliminar Pasos Continuar Aceptar Cancelar

ID	CARTERA	SEÑOR	CUENTAS	FECHA	COLOR
0					

#### Cola de trabajo personal externo

Colas de Trabajo para Externos

Archivo (\*.scv):

Cartera:

Eliminar Aceptar Cancelar

GESTOR	CARTERA	FECHA	PENDIENTES	GESTIONADOS
> 00038				
00038	0007a	18/12/2014	4	0
00038	00942	18/12/2014	1	0

*Rafael H. Ben*



INDUSTRIAL



- Declaración Jurada sobre Legalidad del Software en uso
- Derechos de Propiedad de Software de Administracion de Carteras de Cobros 2010

Rafael G. P. C.



REPUBLICA DE EL SALVADOR

0213  
067



En la ciudad de San Salvador, a las nueve horas con quince minutos del día veintiuno de octubre del año dos mil dieciseis. Ante Mi, JUAN FRANCISCO MOREIRA MAGAÑA, Notario del domicilio de esta ciudad, comparece el señor **RAFAEL GERARDO CACERES CHAVEZ**; quien es de cincuenta y seis 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 officios 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 nueve horas del día dieciséis de septiembre del dos mil quince, como punto único se acordó por unanimidad la elección de la Junta Directiva, en la cual se eligió al compareciente; Licenciado Cáceres Chávez, como presidente de la sociedad, la cual vencerá el veintidós de septiembre del año



*Rafael G. Cáceres Chávez*



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



*[Handwritten signature]*  
Licda. Herminia Elizabeth Lozano Zetlón  
REGISTRADORA

*[Handwritten signature: Rafael G. Caceres]*

CENTRO NACIONAL DE REGISTROS

REGISTRO DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

UNIDAD DE DERECHO DE AUTOR

CERTIFICADO DE DEPOSITO

Centro Nacional de Registros (CNR)



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.

Título 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.



*[Handwritten signature]*  
Licda. Herminia Elizabeth Lozano Zelidón  
REGISTRADORA

*[Handwritten signature]*

24/06/2016

# PORTAL DE INTERNET

Acceso a la información

*Rafael J. Paez*



PUNTUAL  
S.A. EL SALVADOR

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.

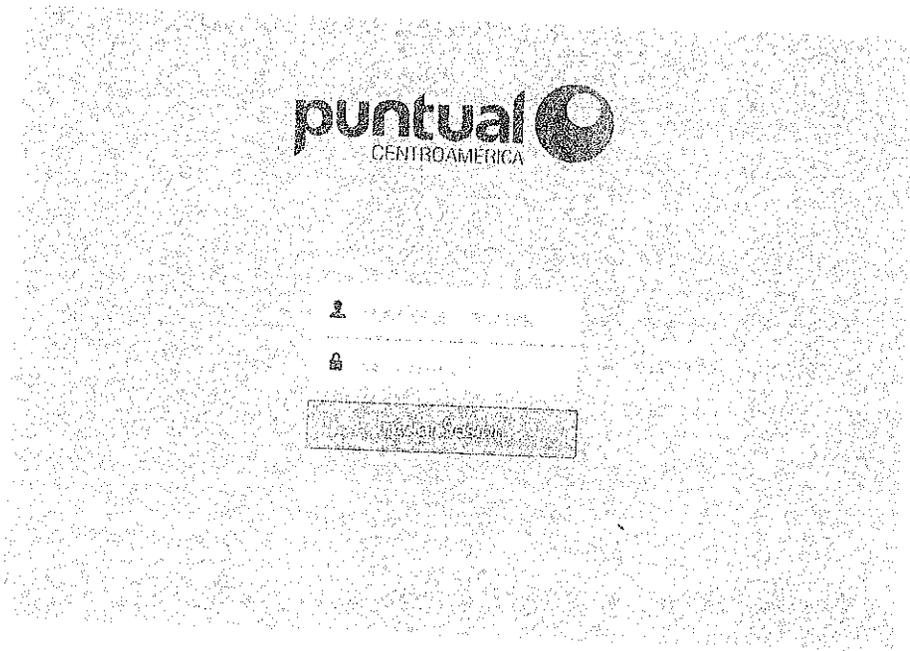
*Rafael J. Carrero*



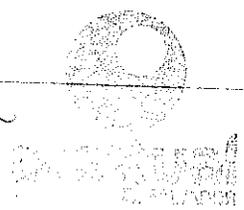
# FUNCIONALIDADES

## 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



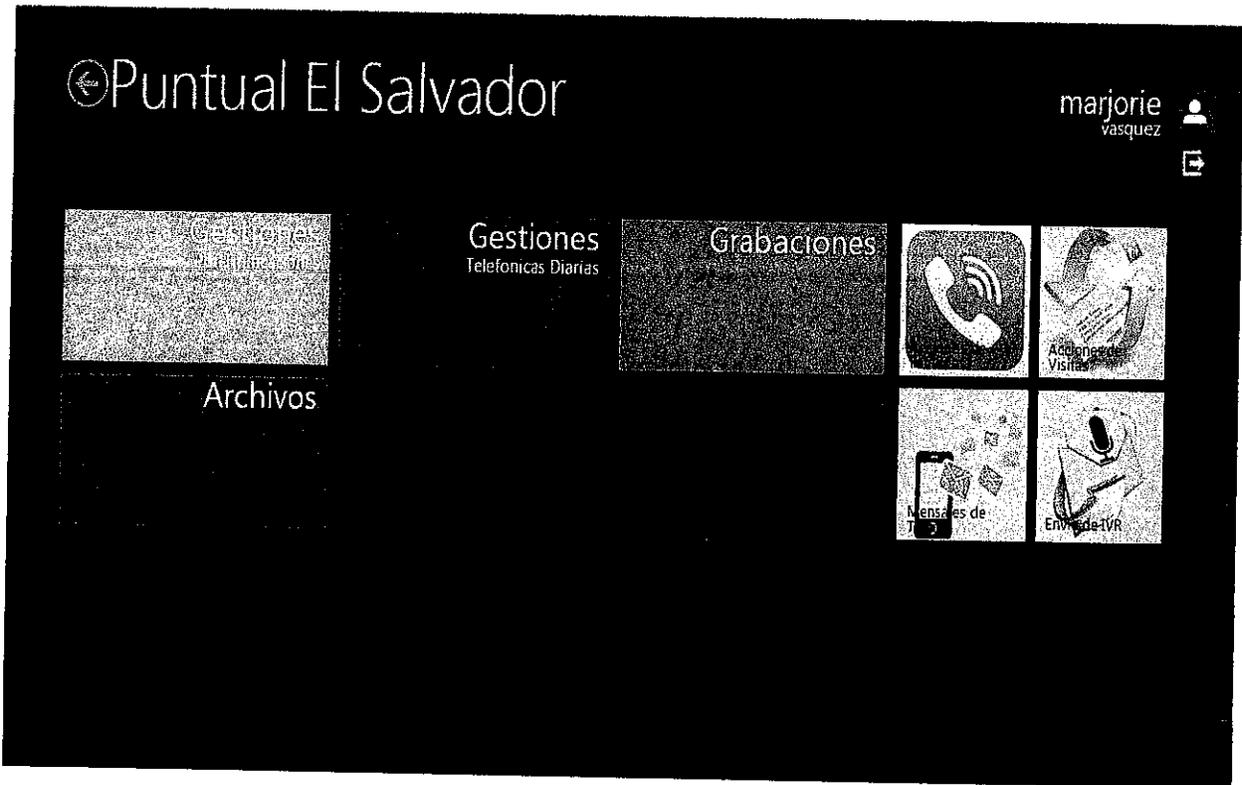
*[Handwritten signature]*



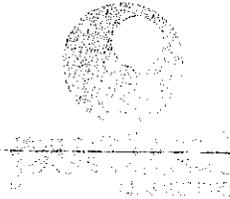
### DETALLE SEGÚN PRODUCTO.

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

Se visualizará diversas opciones que permiten obtener reportes y estadísticas de la cartera en gestión.



*[Handwritten signature]*

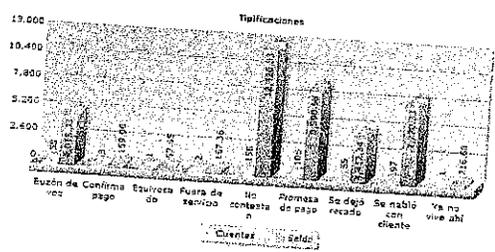


# ESTADISTICAS Y REPORTERIA

## 1. Gestión por Tipificación

### Gestiones por Tipificaciones

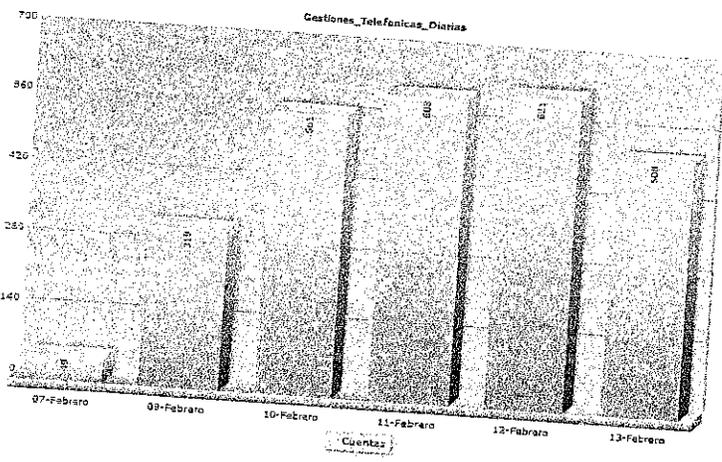
Tipificaciones	Cuentas	Saldo
Buzón de voz	58	4.815.33
Confirma pago	3	159.96
Equivocado	1	57.55
Fuera de servicio	2	167.35
No contestan	150	12.426.83
Promesa de pago	106	8.590.58
Se dejó recado	55	4.412.34
Se habló con cliente	97	7.770.33
Ya no vive ahí	1	216.68
<b>Total</b>	<b>473</b>	<b>38,626.96</b>



## 2. Gestiones telefónicas diarias

### Cantidad de Gestiones Diarias

D	Fecha	Saldo	Gestiones
S	07-Febrero	7.746.08	49
L	09-Febrero	24.690.67	319
M	10-Febrero	62.353.55	561
M	11-Febrero	50.994.34	603
J	12-Febrero	59.888.42	621
V	13-Febrero	40.534.84	508
<b>Total</b>		<b>246,207.90</b>	<b>2,666</b>



*[Handwritten signature]*



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.

Upload

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	PRIFICACION	COMENTARIOS	USUARIO	DESPAG
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	12/02/2015	SI	EFFECTIVA	Se hablo 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 D. Escobar*

22-5-2016

# SISTEMA DE GESTION EXTERNA (Georreferenciación)

AREA DE INFORMATICA  
PUNTUAL CENTROAMERICA



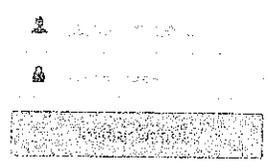


### Dispositivo y Software de Georreferenciación

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	18/12/2014	4	0
00038	00947	18/12/2014	1	0

*Rafael G. Bar...*



Esto permitirá en listar 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 QUITEPO GARCIA

Direccion: CALLE AL CEMENTERIO

GESTIONAR

Cliente: MAIRA VIOLETA GOCHEZ RIVERA

Direccion: 65 AV SUR AV OLIMPICA N. 492

GESTIONAR

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

00078

5193530009130213D

EVELYN ALICIA MERCED QUITEPO GARCIA

Tipificación : NO INDICADO

Subtipificación : NO INDICADO

Resultado : BANCO REMITE NOTIFICACION

Comentarios :

GESTIONAR

CANCELAR

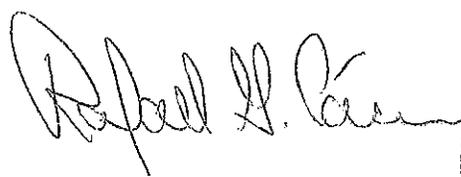
CARTERA	CUENTA	CLIENTE	SALDO	ESTATUS	GESTOR	FECHA CREACION	FECHA ENVIO	HORA ENTREGA	DIRECCION
00078	421558000959142D	GICELA IVETH ALVARADO HERNANDEZ	1694.04	Gestionada	00038	18/12/2014	22/01/2015	16:49:59	BLVD DEL EJERCITO NACIONAL CA MONTECIN
00078	5193530009130213D	EVELYN ALICIA MERCED QUITEPO GARCIA	530.99	Pendiente	00038	18/12/2014	18/12/2014	11:54:46	CALLE AL CEMENTERIO
	2115555028								
00078	2117711834	VICTOR ANTONIO CABRILLO QUINTERO	1452.41	Pendiente	00038	18/12/2014	30/12/2014	18:04:34	ALAMEDA ROUSSELT N° 3104
00078	2118650575	JAVIER OSWALDO ANZORRAGAS	1828.56	Pendiente	00038	18/12/2014	18/12/2014	10:32:37	25 AV SUR
00947	2113573386	GILBERTO ANTONIO SAITOS	3224.45	Pendiente	00038	18/12/2014	18/12/2014	09:15:43	SOBRELA 45 AV SUR

*Rafael G. Ben...*

23-4-2016

# CENTRAL TELEFONICA IP

DMS Software



Rafael L. Cruz



AREA DE INFORMATICA  
PUNTUAL CENTROAMERICA

---

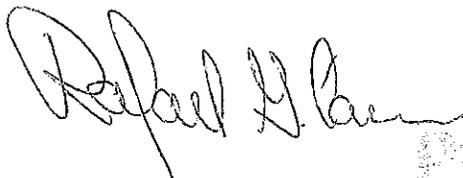
# INTRODUCCION

---

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.

  
  
SOLUCIONES  
TELÉFONICAS  
S.A. DE C.V.  
EST. 2011/2006

# 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:

Agricola | ALCALDIA | AZTECA | DELCORP | CITI | Claro | CLAROVIA | HSBC | Prndo | PYMES | SCOTIABANK | SIMAN | Telefonica | TIGO\_ADMON | TIGO\_FRESCA | TIGO\_HOME | TIGO\_JURIC

En Llamada 1,9

Agente	Grupo	Extension	Estado	Actual	Hora Ingreso	Registrado	Disponible	Ocupado	Pausado	Llamadas	Herramientas
00049	Agricola	226	DISPONIBLE	00:01:09	08:04:51	10:37:23	04:03:17	01:01:05	05:33:45	132	
00179	Agricola	214	DISPONIBLE	00:02:11	08:03:56	10:39:50	06:43:23	01:53:13	02:03:14	241	
00308	Agricola	213	DISPONIBLE	00:03:17	08:00:52	10:42:54	05:19:54	02:09:01	03:13:59	233	
00349	Agricola	227	DISPONIBLE	00:03:58	08:01:23	10:42:23	05:02:30	01:25:46	04:20:23	134	
00424	Agricola	228	DISPONIBLE	00:06:41	08:01:44	10:29:33	06:39:06	01:16:27	02:34:13	187	
00738	Agricola	230	DISPONIBLE	00:01:01	10:22:34	08:18:19	04:28:41	01:57:50	01:54:21	222	
00933	Agricola	221	DISPONIBLE	00:01:55	08:02:33	10:41:13	02:59:08	01:15:09	07:43:59	124	
00947	Agricola	212	DISPONIBLE	00:00:06	08:05:35	10:38:11	06:17:10	01:44:05	02:37:10	203	

*Rafael H. Cam...*

## 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	00:10:46	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. Bar...

# GRABACION DE LLAMADAS.

0230  
087

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:

	Descargar	Fecha	Origen	Destino	Duración
1	<input type="checkbox"/> ▶	13-02-2015 07:46:02	449	490	00:00:11
2	<input checked="" type="checkbox"/> ▶	13-02-2015 08:10:23	432	449	00:00:26
3	<input checked="" type="checkbox"/> ▶	13-02-2015 08:26:14	480	449	00:00:32
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 08:32:47	622	449	00:01:09
7	<input type="checkbox"/> ▶	13-02-2015 09:12:45	305	449	00:02:26
8	<input type="checkbox"/> ▶	13-02-2015 09:16:48	529	449	00:00:33
9	<input type="checkbox"/> ▶	13-02-2015 09:54:36	313	449	00:00:46
10	<input type="checkbox"/> ▶	13-02-2015 10:07:30	372	449	00:01:30

*Rafael G. Ben...*

### CAMPAÑAS AUTOMATICAS

Una herramienta muy efectiva es el marcador predictivo que permite cargar una cola de trabajo para los agentes, de tal manera que ellos podrán gestionar una llamada tras otra sin pausa, hasta finalizar la cola cargada.

Marcador automatico

Nombre:

Grupo de Gestores:

Archivo:  Ningún archivo seleccionado

Formato:

Nombre del agente: Cuenta: Comentarios: Salida S: Tipificación: Subtipificación:  
 Teléfono: Teléfono2: Teléfono3: Teléfono4: Teléfono5

Nombre	Números	Grupo	Estado	Historial
temprana_consumo	795	HSBC		Historial X
Predictivo_TIGO_Movilo213	468	Tigo_Fresca		Historial X
Predictivo_TIGO_Movilo212	4926	Tigo_Fresca		Historial X
Predictivo_TIGO_Movilo211	2078	Tigo_Fresca		Historial X
Predictivo_TIGO_Movilo210DOS	3768	Tigo_Fresca		Historial X
Predictivo_TIGO_ADMONFEBo9	2442	Tigo_Admon		Historial X
Predictivo_TIGO_ADMONFEBo7	2672	Tigo_Admon		Historial X

**Agente Call Center** Buscando resultados...

Agente:

Extensión:

Razón de pausa:

Estado: No ha iniciado sesión

Calificación:

Calificación de esta llamada:

Tipificación:

Subtipificación:

Proyecto:

Fecha:

Ahora:

Comentarios:

*Refael J. Ben*



### 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:  Ningún archivo seleccionado

Fecha de la campaña:

Finaliza el 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_14022015_fija_pm	activo - Resumen	156	2015-02-15 18:00	<input type="button" value="Descartar"/> <input type="button" value="Verificar"/>
Telefonica_14022015_fija	activo - Resumen	156	2015-02-15 07:00	<input type="button" value="Descartar"/> <input type="button" value="Verificar"/>
Telefonica_14022015_fija_pm	activo - Resumen	156	2015-02-14 18:00	<input type="button" value="Descartar"/> <input type="button" value="Verificar"/>

*Rafael S. Ruiz*



# SISTEMA DE ENVIO MASIVO DE MENSAJES DE TEXTO

Historico de Campañas - Envío SMS

Port LCD: [Iconos] Carta: [Iconos] SMS Enviados: [Iconos] Carta: [Iconos]  
 Campaña #: [Iconos] Campaña #: [Iconos] Hora: [Iconos]  
 SMS Pendientes: [Iconos] SMS Fallidos: [Iconos] Registros: [Iconos]

Historico de Campañas

ID	CREADA	PROGRAMADA	HORA	ESTATUS
9	29/10/2014	29/10/2014	12:10:00	Finalizada
9	29/10/2014	29/10/2014	12:10:00	Finalizada
10	29/10/2014	29/10/2014	17:00:00	Finalizada
11	29/10/2014	30/10/2014	08:38:00	Finalizada
12	30/10/2014	30/10/2014	09:46:00	Finalizada
13	30/10/2014	30/10/2014	10:40:00	Finalizada
14	31/10/2014	31/10/2014	11:03:00	Finalizada
15	01/11/2014	01/11/2014	08:59:00	Finalizada
16	01/11/2014	01/11/2014	14:30:00	Cancelada
17	01/11/2014	02/11/2014	08:00:00	Cancelada
18	04/11/2014	04/11/2014	08:38:00	Finalizada
19	08/11/2014	08/11/2014	08:27:00	Finalizada
20	10/11/2014	10/11/2014	18:38:00	Finalizada
21	10/11/2014	10/11/2014	18:00:00	Finalizada
1071	13/11/2014	13/11/2014	05:48:00	Finalizada

campanas

Seleccionar Archivo (\*.CSV):

Cargar Salir

---

Campaña: SMS

ID: [ ] Nombre: [ ]

Fecha Creación: [ ]

Fecha Programada: 10/11/2014

Hora Programada: 18:00:00

Estatus: Finalizada

Total Registros: 281

Pendientes: 0

Enviados: 75

Fallos: 36

Importar Asentar Cancelar

Campañas - Envío SMS

Port LCD: [Iconos] Carta: [Iconos] SMS Enviados: [Iconos] Carta: [Iconos]  
 Campaña #: [Iconos] Campaña #: [Iconos] Hora: [Iconos]  
 SMS Pendientes: [Iconos] SMS Fallidos: [Iconos] Registros: [Iconos]

Campañas

ID	CREADA	PROGRAMADA	HORA	ESTATUS
9	29/10/2014	29/10/2014	12:10:00	Finalizada
10	29/10/2014	29/10/2014	17:00:00	Finalizada
11	29/10/2014	30/10/2014	08:38:00	Finalizada
12	30/10/2014	30/10/2014	09:46:00	Finalizada
13	30/10/2014	30/10/2014	10:40:00	Finalizada
14	31/10/2014	31/10/2014	11:03:00	Finalizada
15	01/11/2014	01/11/2014	08:59:00	Finalizada
16	01/11/2014	01/11/2014	14:30:00	Cancelada
17	01/11/2014	02/11/2014	08:00:00	Cancelada
18	04/11/2014	04/11/2014	08:38:00	Finalizada
19	08/11/2014	08/11/2014	08:27:00	Finalizada
20	10/11/2014	10/11/2014	18:38:00	Finalizada
21	10/11/2014	10/11/2014	18:00:00	Finalizada

ImRepGrafica

Campaña # 14

Enviados Faltos

Detalle Cancelar

*República*

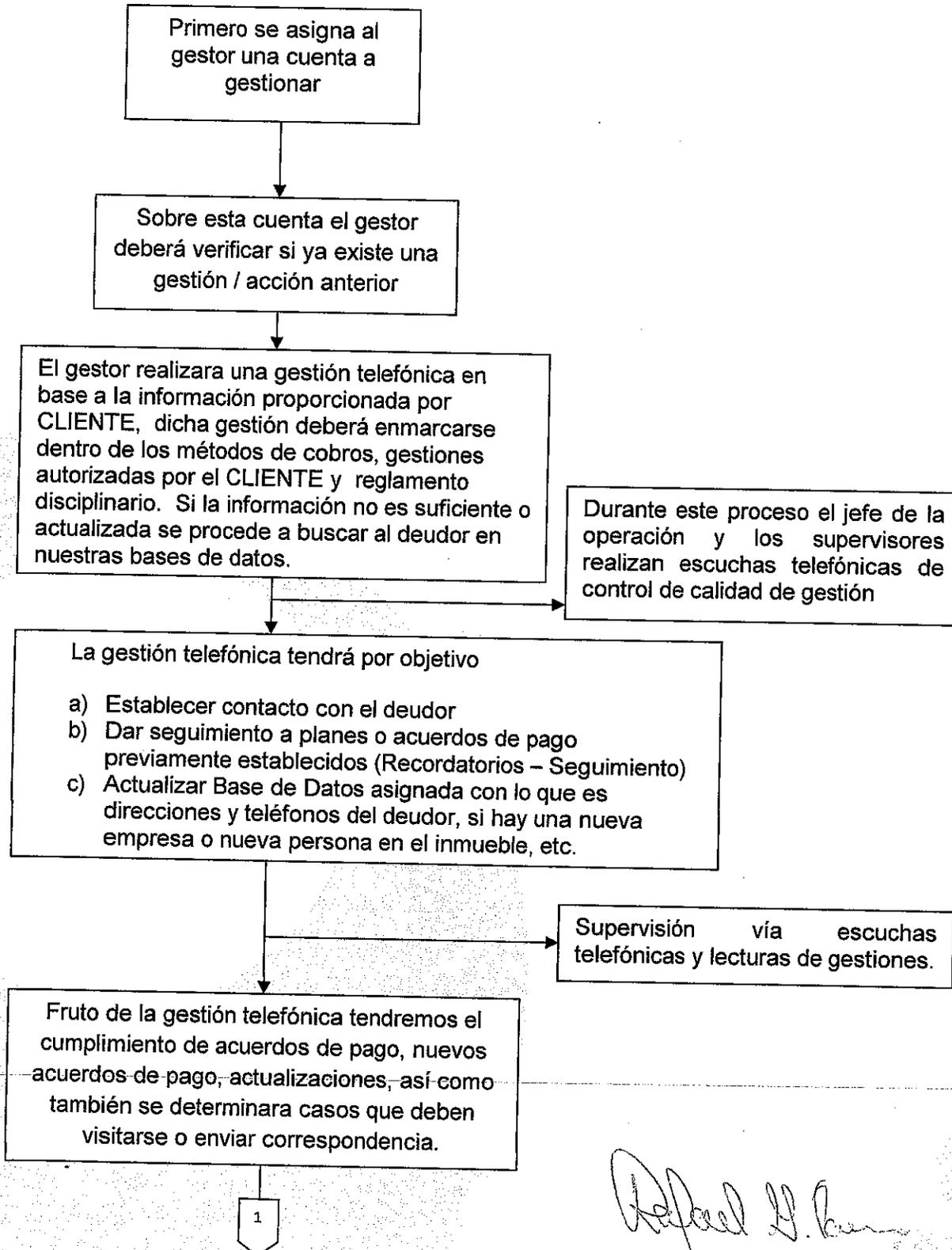
# Metodología de Cobros

Rafael L. Carr

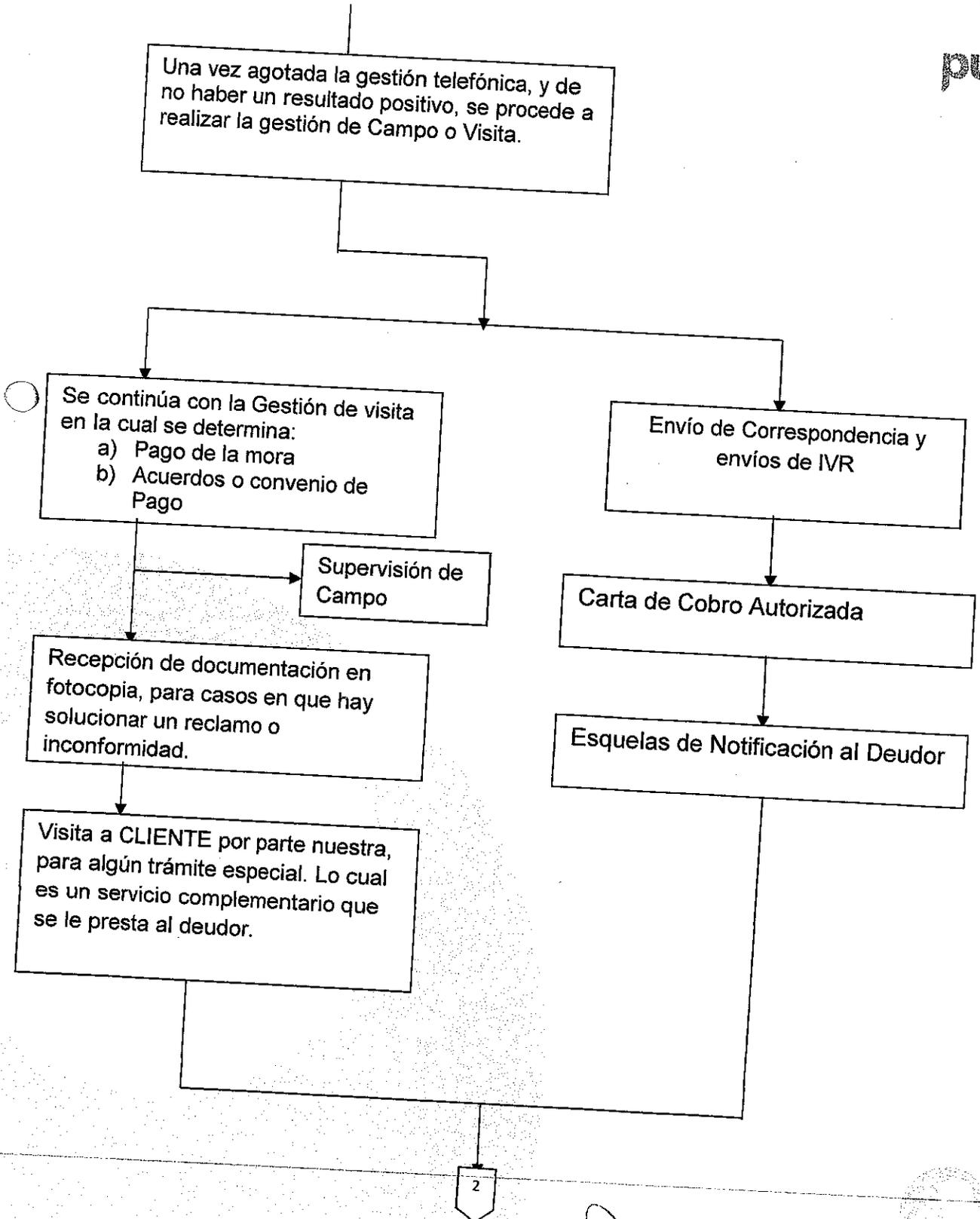


## METODOLOGIA DE COBROS

### PROCEDIMIENTO DE COBRO



*Rafael J. ...*



*Rafael S. Carrero*



**puntual**  
EL SALVADOR

2

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 J. Ben