

**ANEXO 4**  
**Metodología**  
**Plan de Trabajo**



San Salvador, 10 de julio del 2018.

LICENCIADO  
HUGO ARMANDO AREVALO MERINO  
ADMINISTRADOR DE CONTRATO  
ADMINISTRACION NACIONAL DE  
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
PRESENTE.-

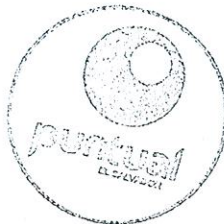
Estimado Licenciado Arévalo

Me dirijo a usted haciendo referencia al Contrato de Servicios No. 01/2017 derivado de la Licitación Pública No. LP-06/2017, denominado "Servicios de Recuperación de Mora a Nivel Nacional", con el objeto de remitir formalmente el plan de trabajo que contiene la metodología, técnicas y formas de gestionar las cuentas en mora; dicho plan básicamente es el mismo que se ha utilizado para el Contrato anterior y por consiguiente el que está en ejecución y que ha sido sumamente efectivo.

Hasta esta fecha no se nos ha requerido la presentación y entrega del Plan por parte de la ANDA, sin embargo, con el objeto de subsanar tal omisión, y considerando además que la falta de entrega del Plan no afecta la validez ni eficacia del contrato, remitimos el PLAN DE TRABAJO con que se desarrolla el Contrato de Servicios No. 01/2017, para que sea incorporado al expediente de contratación respectivo.

Atentamente,

RAFAEL GERARDO CÁCERES  
DIRECTOR PRESIDENTE  
PUNTUAL, S.A. DE C.V.



**PLAN DE TRABAJO**  
**SERVICIO DE RECUPERACION DE MORA A NIVEL NACIONAL**  
**CONTRATO DE SERVICIOS No. 01/2017**

**puntual**  
EL SALVADOR



**OBJETIVO GENERAL:**

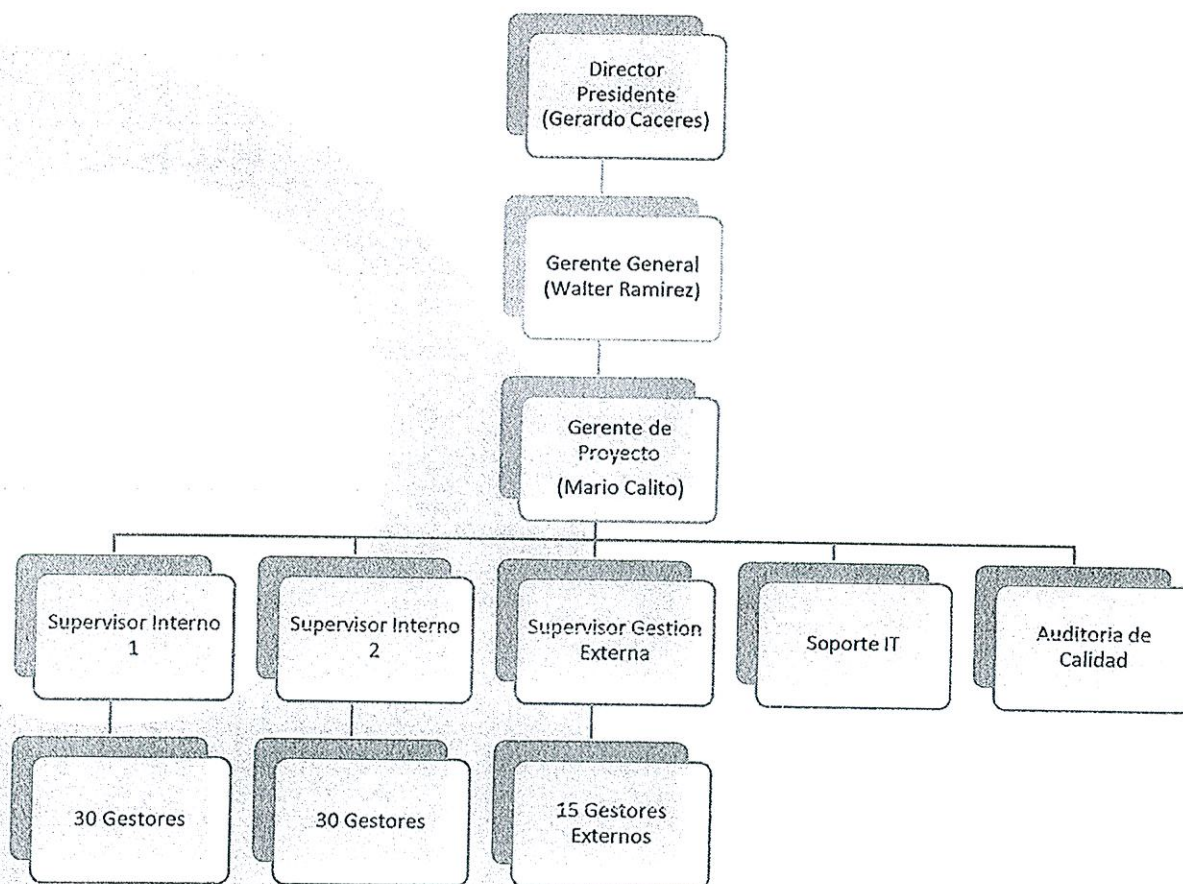
El siguiente Plan de Trabajo tiene como objetivo principal incrementar los niveles de recuperación de la cartera asignada por parte de ANDA a nivel nacional.

**TEMARIO:**

- 1) Estructura organizativa
- 2) Metodología de Trabajo
- 3) Técnicas y formas de gestionar
- 4) Anexos (Scripts de Trabajo)

## Estructura Organizativa del Equipo de Trabajo para la Gestión de la Cartera de ANDA

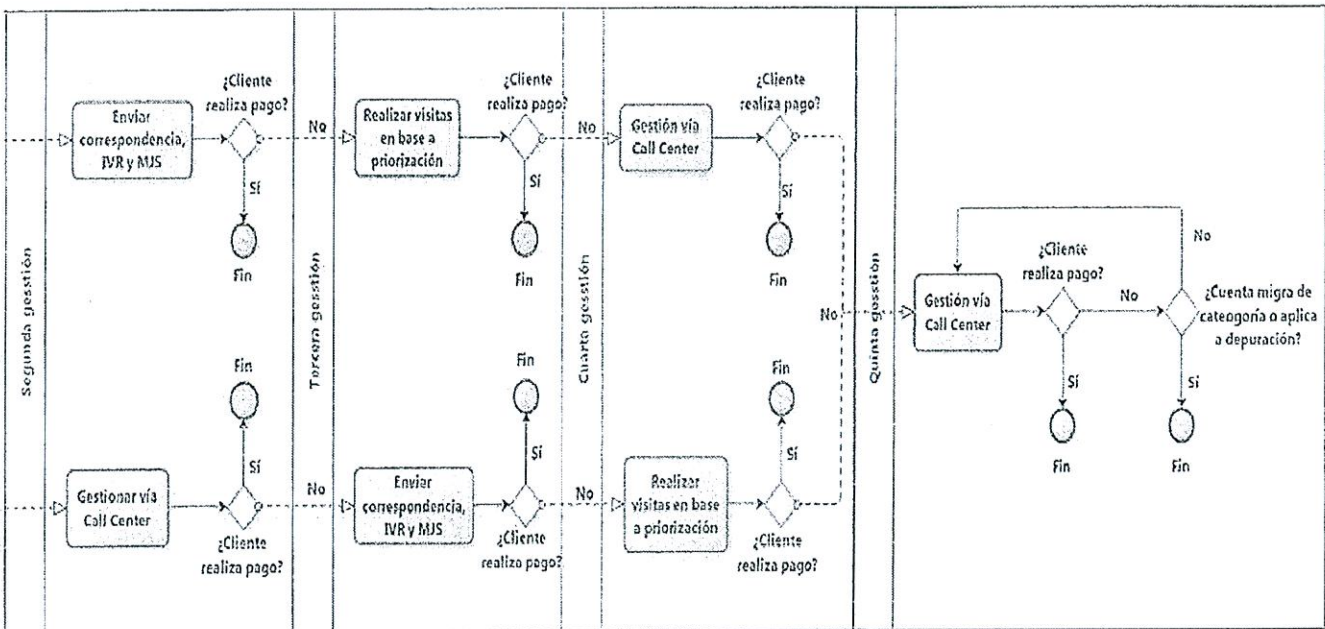
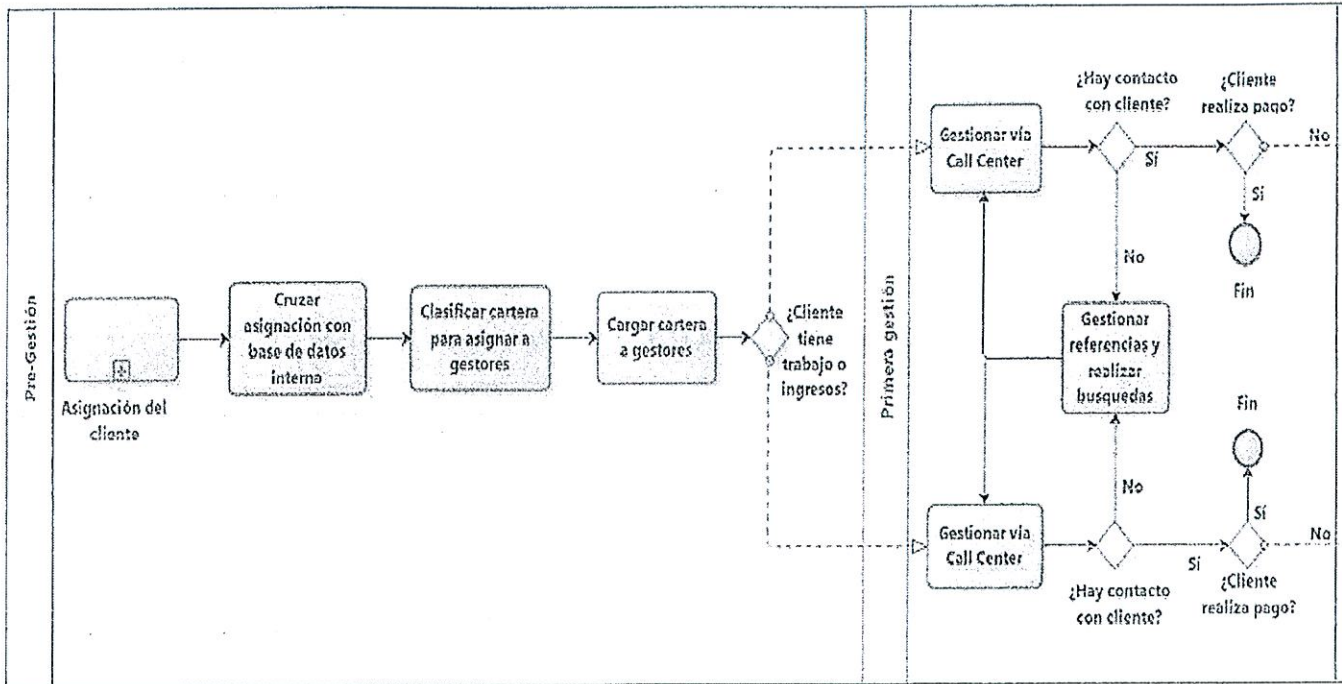
Para la administración y recuperación de la cartera en mora de ANDA asignada a Puntual, hemos establecido el siguiente equipo de trabajo:







**METODOLOGIA DE TRABAJO Y PROTOCOLO DE GESTION:**



## TECNICAS Y FORMAS DE GESTIONAR

Para el presente proyecto, se tiene contemplado realizar gestión de cobro a los usuarios de ANDA, bajo las siguientes modalidades:

### **1) Gestión Telefónica**

- a. Utilizando los números de teléfono proporcionados por ANDA
- b. Ubicando a los clientes por medio de otros números de teléfono

Para la gestión telefónica, haremos uso de los script propuestos en el anexo 1, "Script de Llamadas".

### **2) Visitas Personalizadas**

- a. A direcciones de los inmuebles donde está instalado el servicio, priorizando por zonas y montos
- b. A Lugares de trabajo en aquellos casos que se ubique el titular trabajando
- c. A direcciones alternas en el caso de Empresas

Para la gestión de visitas, haremos uso de los formatos de carta y formato de visitas del anexo 2.

### **3) Gestión de IVR**

- a. Mensaje de voz personalizado informando que se comuniquen a un número directo asignado exclusivamente al área donde se ubica el proyecto de ANDA

Para la gestión de IVR, haremos uso de los script propuestos en el anexo 3, "Script de IVR & SMS"

### **4) Gestión de SMS**

- a. Mensaje de texto a los números móviles de los clientes, informando del saldo pendiente.

**5) Gestión de Correspondencia**

- a. A las direcciones de los inmuebles en mora asignados.

**6) Gestión con herramientas alternativas para interactuar con los usuarios:**

- a. Envío de Correos Electrónicos
- b. Uso de aplicación WhatsApp





ANEXO 1  
SCRIPT DE LLAMADA

CONTACTO CON TITULAR:

Buenos días / tardes, Sr (NOMBRE DEL CLIENTE) le saluda (NOMBRE DE GESTOR) de Puntual, S.A. para informarle que ANDA nos ha trasladado para su recuperación el saldo pendiente de pago por \$ \_\_\_\_\_, que refleja el sistema, por el suministro de agua en DIRECCION INMUEBLE \_\_\_\_\_

PAUSA

*Si el cliente reconoce y/o acepta el cobro:*

El motivo de mi llamada es para solicitarle se acerque a la agencia de ANDA más cercana a realizar la cancelación del saldo adeudado, ya que como comprenderá es muy importante la continuidad de los servicios de ANDA para todos.

Muchas gracias que tenga buen día

*Si el cliente argumenta tener dudas al respecto:*

Estimado Sr. \_\_\_\_\_ le agradeceremos se acerque a la agencia de ANDA más cercana para realizar las consultas y aclaraciones que tenga en relación al servicio y el saldo adeudado.

*Si esta renuente al pago:*

Estimado Sr. \_\_\_\_\_ los servicios que ANDA presta son muy importantes para todos, y es por ello que se nos ha asignado su cuenta para su recuperación y poder continuar con los servicios normalmente, en caso de no realizar el pago ANDA se verá en la necesidad de suspender totalmente los servicios en esta dirección y en otros servicios.



ANEXO 2  
FORMATO DE CARTA 1



San Salvador, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Señor (a):  
NOMBRE  
Presente

*Con Atención al Usuario (s) del servicio de ANDA ubicado en:*

Estimado Usuario

Le informamos que ANDA nos ha trasladado su cuenta No. \_\_\_\_\_ la cual presenta un atraso en el pago de sus facturas por valor de \$\_\_\_\_\_, el cual le recordamos es importante pase a cancelar a la mayor brevedad posible.

Si presenta alguna consulta con el pago de sus facturas puede comunicarse a los teléfonos: \_\_\_\_\_ o acercarse a la agencia de ANDA más cercana, donde con gusto se le atenderá.

Agradecemos su atención y acción al respecto, y le reiteramos lo importante que es para todos mantener su cuenta con ANDA al día.

Atentamente,

Hector Bermúdez  
Supervisor de cobros  
Correo: hector.rivera@puntual.com.sv  
PBX: 2201-1300 / Directo: 2201-1370

NOTA:

- Los pagos de las facturas únicamente pueden realizarse en las oficinas de ANDA
- Nuestros Ejecutivos que le visitan No Están Autorizados a Recibir Dinero en Efectivo
- Si al momento de recibir la presente usted ya efectuó su pago, favor comunicarse a los teléfonos arriba indicados.

## ANEXO 3 SCRIPT DE IVR Y SMS

**SMS:**

Favor presentarse a la agencia de ANDA más cercana a cancelar saldo pendiente o comunicarse al 2201-1370

**IVR:**

Estimado usuario de ANDA, le informamos que posee un saldo pendiente de pago a la fecha el cual es urgente pase a cancelar a cualquier agencia de ANDA o comuníquese al teléfono 2201-1370 para mayor información