

San Salvador 31 de agosto de 2016

ANEXO 1



Señores
ANDA
Presente

Con atención a: *Ing. Marco Fortín / Presidencia ANDA*
Ing. Raul Cárcamo / Administrador de Contrato
Señores Junta de Gobierno ANDA

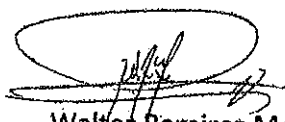
Estimados señores

Les saludamos cordialmente por este medio, y nos dirigimos a ustedes en esta oportunidad para presentarles un Informe de Labores del contrato de servicios de recuperación de mora de ANDA a nivel nacional.

Quedamos sujetos si lo desean a una presentación o ampliación del presente informe.

Agradeciendø su atención a la presente,

Atentamente,


Walter Ramirez Mérida
Gerente General
Puntual, S.A. de C.V.



SERVICIO DE RECUPERACIÓN DE MORA DE ANDA A NIVEL NACIONAL

I. INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS OBTENIDOS:

1. Desde el inicio del contrato (marzo 2015) a la fecha (julio 2016) hemos logrado una recuperación total para ANDA por \$ 18.5 millones de dólares, los cuales más adelante detallamos por segmento de mora y periodo.
2. Esta recuperación que a la fecha hemos generado, ha significado para ANDA un costo promedio de comisión del 16% (IVA incluido), lo cual está por debajo de cuando se externalizo por primera vez este servicio en el año 2005 en el periodo de Manuel Arrieta, donde los honorarios que se pagaban eran de un 20% de comisión más IVA (22.60%)
3. Junto con la labor de recuperación de mora, trabajamos también en la contención de mora, para evitar que los clientes migren de un rango de mora a otro mayor, logrando mejorar los % de contención a la fecha en relación a como se hacía anteriormente, y generando en los clientes una cultura de pago como más adelante les detallamos.

INFORME DE GESTIÓN Y RESULTADOS OBTENIDOS:

- **Depuración de Cartera**, dentro de nuestro proceso de gestión hemos identificado aquellas cuentas en mora de difícil recuperación, por encontrarse en zonas de alto riesgo, inmuebles usurpados, inmuebles deshabitados, inmuebles inexistentes, usuarios fallecidos, fuera del país, no ubicados, entre otros, los cuales hemos documentado y reportado a ANDA para su respectivo descargo.
- **Conciliación**, hemos logrado la conciliación de cuentas que por diversas razones no tenían respuesta por parte de ANDA, creando en estos usuarios e instituciones un estado de renuencia e inconformidad al cobro. Para lo cual establecimos un esquema de visitas contando con el apoyo y soporte de personal de ANDA para tener el acceso a lograr la conciliación de la estas cuentas.
- **Ordenamiento**, en conjunto con Anda realizamos una labor de ordenamiento interno en el manejo de los saldos de los clientes, dado que ahora los pagos se clasifican y van a la factura más antigua a diferencia de como era anteriormente que los pagos ingresaban donde el cliente lo pedía, lo cual más adelante podía generar malos entendidos en la conciliación de saldos, y a su vez que no permitiría disminuir los niveles de mora más antigua, afectando la titularización en proceso.

- Contamos con sistemas especializados y robustos para el manejo integral de la cartera en mora, los cuales son pilares fundamentales para la buena gestión de la cartera. Los sistemas que utilizamos son los siguientes:

i. Software de Administración de Cartera de Créditos y Cobros

Nuestro software de administración de carteras y gestión de cobros, es un software desarrollado por un equipo multidisciplinario del grupo Puntual a lo largo de los últimos 15 años, el cual permite la administración completa de una cartera de clientes, trabajando y segmentando internamente por medio de diferentes parametrizaciones como rango de antigüedad, tipificación, por saldos, por producto, etc.

Así mismo permite llevar un control y registro completo de todas las acciones de gestión que se realizan a los diferentes clientes, y poder monitorearlas por hora, por día, por semana, por mes, etc. Además la visualización de reportes detallados para el control de la cartera.

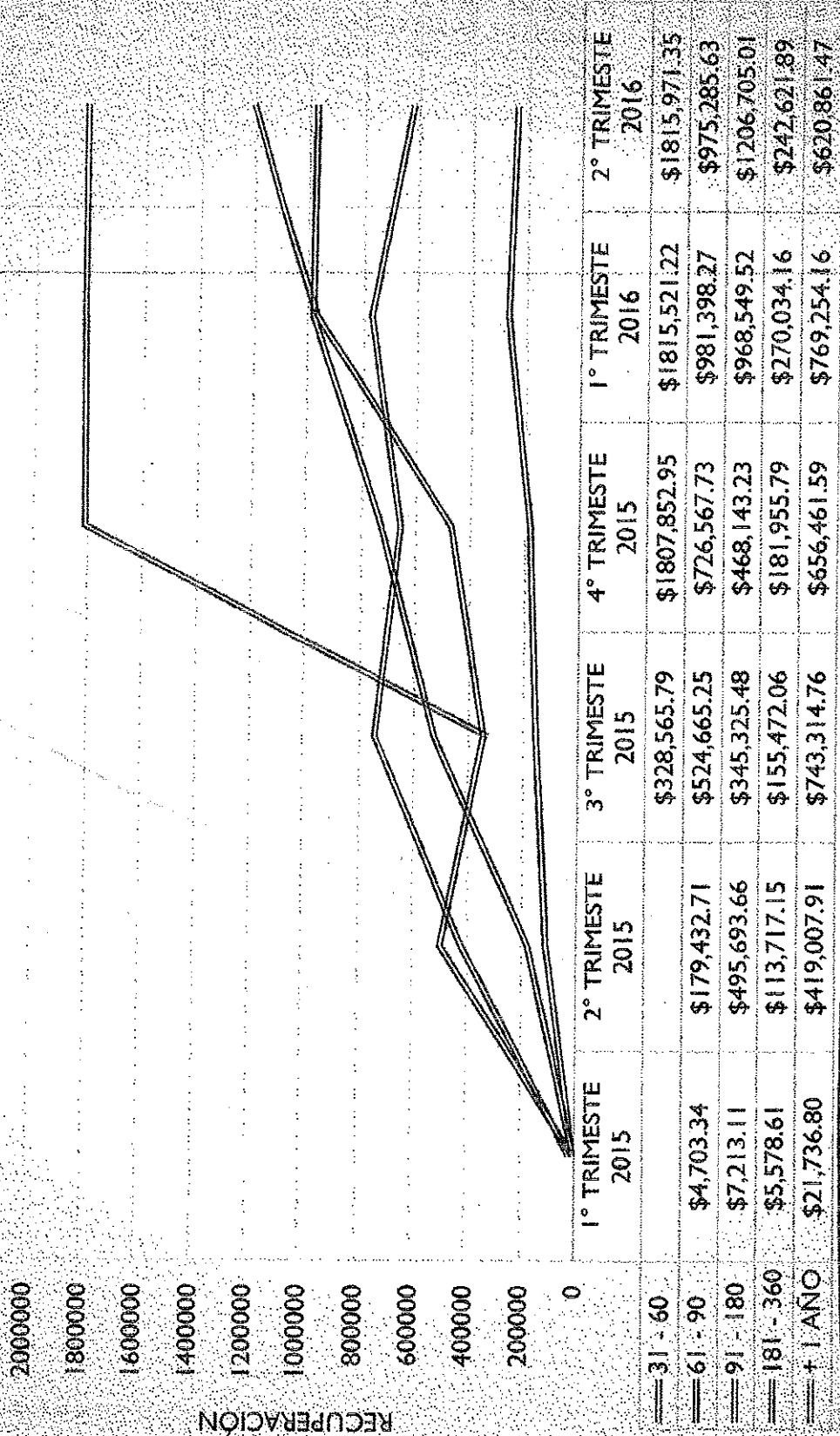
i. Software de Call Center o Central de llamadas

Por medio del sistema de central de llamadas mantenemos un histórico con la grabación del 100% de las llamadas tanto entrantes como salientes, así mismo permite el monitoreo continuo de los agentes dedicados al proyecto por medio de una consola de administración, en la cual se puede ver que usuarios están con llamada activa, a qué hora se conectaron, tiempo de conexión, tiempo de ocupación, además de permitir la intervención de llamadas en 3 niveles diferentes (solo escucha, intervención unilateral, intervención a nivel de conferencia). Adicionalmente contiene el marcador predictivo, y el manejo de campañas automáticas para envíos masivos de mensajes de voz y texto.

— Trabajamos en horarios flexibles, que abarcan desde las 7am hasta las 7pm de lunes a viernes, y también con cobertura los fines de semana sábado y domingo, con el objetivo de incrementar la localización y contacto con los usuarios en horarios no convencionales

Todo lo anterior dentro de un marco de gestión con sentido humano, enfocado a brindar resultados a ANDA pero de la mano de una gestión amigable y de soporte al usuario.

2. RESULTADOS DE RECUPERACIÓN POR RANGO DE MORA



3. COMPORTAMIENTO DE PAGO POR RANGO DE MORA

MORA 61 - 90

	ENERO		FEBRERO		MARZO	
	CUENTAS	MONTO	CUENTAS	MONTO	CUENTAS	MONTO
ASIGNACION TOTAL	7,263	\$ 621,211.28	6,381	\$ 740,033.85	5,984	\$ 576,582.71
SITUACION DE MORA DURANTE 2016						
SOLO EN MES DE ASIGNACION	877	\$ 87,963.33	693	\$ 40,149.08	755	\$ 46,840.15
EN 2 MESES	912	\$ 40,544.45	729	\$ 46,195.02	678	\$ 46,469.14
EN 3 MESES	1,147	\$ 58,121.86	1,064	\$ 58,198.03	1,011	\$ 107,191.40
EN 4 MESES	1,397	\$ 82,075.92	1,211	\$ 91,403.68	1,115	\$ 91,431.81
EN 5 MESES	1,258	\$ 71,754.85	1,081	\$ 198,242.98	1,009	\$ 75,382.05
EN 6 MESES	1,672	\$ 280,750.87	1,603	\$ 305,845.06	1,416	\$ 209,268.16
SOLO EN MES DE ASIGNACION	12%	14%	11%	5%	13%	8%
EN 2 MESES	13%	7%	11%	6%	11%	8%
EN 3 MESES	16%	9%	17%	8%	17%	19%
TOTAL COMPORTAMIENTO	40%	30%	39%	20%	41%	35%

5. INFORME DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS

FECHA DE ENTREGA	TOTAL CUENTAS	REGISTROS ACTUALIZADOS
15/11/2015	12,188	17,540
14/12/2015	1,349	2,128
15/01/2016	1,530	1,574
26/04/2016	60,997	115,596
10/08/2016	33,131	39,952
TOTAL	109,195	176,790

DATOS ACTUALIZADOS	CANTIDAD
DUI	21,696
NIT	29,694
Teléfonos fijos / celulares	102,961
Correos electrónicos	297
Direcciones de domicilio	13,968
Contactos	3,656
Direcciones de trabajo	2,366
Teléfonos de trabajo	2,152
TOTAL	176,790

LIMITANTES ENCONTRADAS EN LA GESTIÓN DE CARTERA

- Se reciben números de teléfonos incompletos (con menos de 7 dígitos)
- Se encuentran direcciones incompletas (por ejemplo de 22,000 cuentas trabajadas en gestión externa recientemente se encontraron 2,000 cuentas con dirección incompleta).
- Existen cuentas que no poseen nombres de titular (Se reflejan como proceso de verificación y/o Sr. Propietario)
- Limitantes encontradas dentro de las agencias de Anda:
 - No reciben el pago debido a que la persona que realiza el pago no es el titular de la cuenta.
 - Algunas agencias no reciben abonos parciales a las deudas (Agencia Centro de Gobierno de San Miguel, Agencia 25 de Santa Ana, Agencia Zacatecoluca y Agencia Sonsonate). Este inconveniente se ha presentado en múltiples ocasiones durante la gestión.
 - Poco asesoramiento en agencias de Anda, ya que cuando el cliente llega a la agencia con la carta de cobro externo, en algunos casos el personal de Anda les informan que hagan caso omiso al cobro realizado por el despacho. Este incidente se presenta en las mismas agencias mencionadas en el punto anterior en montos que van desde los \$1,000 hacia arriba.

• Otras limitantes encontradas son:

- Dentro de las explotaciones privadas los responsables no tienen la información ni el conocimiento que deben pagar por dicho pozo.
- Algunas cuentas fueron habilitadas o utilizadas para el fin de abastecer de agua a un proyecto de construcción de viviendas. Las empresas constructoras a cargo de estos proyectos dejaron el servicio con mora y muchas de ellas ya no existen.
- Existen casos con proceso de investigación por reclamos presentado en ANDA con resolución pendiente por varios meses
- Consideramos que se debería tener acceso a las solicitudes de servicios para extraer mayor información del cliente y realizar una gestión mas eficaz.

COMENTARIOS DE GESTIÓN EXTERNA

Intersecciones por UNIDADES MOVILES por parte de pandillas. No permiten que se vuelva a trabajar en las siguientes zonas:

- **Usulután:** Col. El Guarumal, Res. Santiago, Col. Fatima, Col. Motebello.

Intersecciones por parte de pandilleros los cuales han tomado fotografías a nuestros ejecutivos, a los vehículos de la empresa, e incluso han custodiado a nuestros empleados a la salida de la colonia. Este incidente ha ocurrido en los siguientes lugares:

- **Usulután:** El Transito.
- **La Unión:** Conchagua.

Ejecutivos han sufrido asaltos por parte de pandilleros, les han quitado sus pertenencias y pedido que no vuelvan al lugar.

- **Cuscatlán:** Col. Pradera 1, Col. Pradera 2, San Rafael Cedros.

Encuentro con 15 pandilleros altamente armados, revisión de pertenencias y vehículos, y expulsión del lugar.

- **La Unión:** Conchagua