

Fecha 08.08.2025	Rev.		Modificación 02-2025
CONDICIONES DE SERVICIO DE GESTION DE COBRO DE LA CARTERA POR COBRAR DE CLIENTES			
Preparado por: Diana Figueroa		Verificado por: Dixiana Domínguez	
Validado por:		Fecha de Elaboración: 11, agosto de 2025	

ÍNDICE

OBJETIVO
ALCANCE GENERAL

CAPÍTULOS

- I. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**
 - 1. EXPERIENCIA DEL CONTRATISTA**
 - 2. PRESENTACIÓN DEL ORGANIGRAMA DE GESTIÓN**
 - 3. GESTIÓN DE COMUNICACIONES CON CLIENTES**
- II. GENERALIDADES – GESTION DE COBRANZA**
- III. CALIDAD DEL SERVICIO**
- IV. REPORTES**
- V. CAPACITACION DEL PERSONAL**
- VI. SISTEMAS**
- VII. PAGOS DE COMISIONES**
- VIII. PENALIZACIONES**

OBJETIVO: Contratar una empresa especializada en servicios de cobranza que actúe como aliado estratégico de **ENSA** en la gestión de cuentas morosas, con el propósito de fortalecer el proceso de recuperación de cartera vencida. La empresa seleccionada deberá operar bajo los lineamientos, políticas y criterios establecidos por **ENSA**, garantizando una gestión eficiente, ética y orientada a resultados.

ALCANCE GENERAL: Contar con una empresa de cobranza con comprobada experiencia en el mercado panameño, que cuente con las competencias técnicas, herramientas tecnológicas y metodologías necesarias para llevar a cabo una gestión eficiente y oportuna en la recuperación de cuentas por cobrar, asegurando en todo momento una atención al cliente alineada con los valores corporativos de **ENSA** y orientada a preservar la relación con el cliente, promoviendo una comunicación clara, empática y ética durante todo el proceso de cobranza.

I. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

1. **EXPERIENCIA: EL CONTRATISTA** Deberá contar con una experiencia mínima comprobable de tres (3) años en la prestación de servicios de recuperación de cartera a clientes en el mercado panameño.
2. **PRESENTACIÓN DEL ORGANIGRAMA DE GESTIÓN: EL CONTRATISTA** deberá presentar un organigrama funcional que detalle la estructura operativa destinada a la prestación del servicio de cobranza, especificando los roles y niveles de responsabilidad. Este organigrama debe reflejar claramente la distribución de funciones, incluyendo las áreas de supervisión, gestión operativa y control de calidad, garantizando así una operación ordenada, eficiente y alineada con los requerimientos de **ENSA**.
3. **GESTIÓN DE COMUNICACIONES CON CLIENTES:** Para garantizar la calidad de la gestión de cobranza, **EL CONTRATISTA** está facultado para realizar cualquiera de las siguientes actividades:

3.1. Gestión de comunicaciones con clientes:

- Atención de llamadas telefónicas entrantes y salientes, a través de:
 - Marcadores predictivos
 - Aplicativos IVR (respuesta de voz interactiva)
 - Otros sistemas de gestión de llamadas
- Envío de correos electrónicos de cobro
- Envío de mensajes de texto (SMS) y/o mensajes por WhatsApp
- Envío de notas físicas o realización de visitas domiciliarias, cuando aplique.

3.2. Gestión de acuerdos y seguimiento:

- Negociación y formalización de acuerdos de pago
- Envío de estados de cuenta o facturas a los clientes
- Actualización y mantenimiento de la información de contacto de los clientes
- Elaboración periódica de reportes para efectos de seguimiento, control y retroalimentación

3.3. Aseguramiento de la calidad del servicio:

- Calibración periódica de llamadas para verificar la calidad del contacto
- Capacitación continua al personal de cobranza
- Ejecución de otras funciones inherentes al proceso de recuperación de cartera, que contribuyan a mejorar la efectividad y calidad del servicio

3.4. Implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial (IA) que contribuyan a la eficiencia operativa y a la toma de decisiones informadas, tales como:

- Asistentes virtuales o chatbots inteligentes para la automatización de interacciones con clientes.
- Plataformas de análisis predictivo para la identificación temprana de riesgos de morosidad.
- Herramientas de segmentación inteligente para la definición de estrategias diferenciadas según el perfil del deudor.

4. PROHIBICIÓN DE RECEPCIÓN DE PAGOS POR PARTE DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA, no está autorizado, en ninguna circunstancia, para recibir pagos en efectivo, cheques, transferencias u otros medios de pago por parte de los clientes de **ENSA**.

5. ASESORÍA LEGAL ESPECIALIZADA: EL CONTRATISTA deberá contar con el respaldo de un abogado idóneo, debidamente acreditado ante las autoridades competentes de la República de Panamá, ya sea como parte del personal permanente (planta) o contratado bajo la modalidad de servicios profesionales. Este profesional tendrá la responsabilidad de atender los procesos de cobranza judicial que le sean asignados por **ENSA**, velando por el cumplimiento del marco legal aplicable, la protección de los intereses de la empresa, y el adecuado manejo de las gestiones judiciales que se deriven del contrato.

A solicitud de **ENSA** y mediante mandato expreso, el contratista deberá, dentro de sus funciones, interponer demandas, ejecutar acciones legales o adoptar medidas conservatorias sobre bienes, con el objetivo de asegurar y procurar el cobro efectivo de los créditos a favor de **ENSA**.

Los honorarios legales derivados de la atención de estos procesos deberán ser previamente cotizados y negociados con **ENSA**.

ENSA se reserva en todo momento el derecho de seleccionar y asignar la gestión de cobros judiciales, ya sea a través de **EL CONTRATISTA** o mediante abogados o firmas forenses externas.

En caso de que **ENSA** decida asignar dichos cobros a terceros ajenos a **EL CONTRATISTA**, esta decisión no generará responsabilidad alguna para **ENSA** ni derecho o reclamación por parte de **EL CONTRATISTA** respecto a los resultados que se deriven de dicha asignación.

6. PERSONAL DE TECNOLOGÍA: EL CONTRATISTA deberá contar con personal especializado en tecnología de la información, debidamente capacitado y con experiencia comprobable, que esté disponible para brindar soporte técnico de manera oportuna y eficiente. Este soporte deberá cubrir la atención de incidentes, resolución de problemas, mantenimiento preventivo y

correctivo, así como la asistencia en la operación de los sistemas y plataformas tecnológicas utilizadas por la entidad contratante.

- 7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** **EL CONTRATISTA** está obligado a cumplir estrictamente con las políticas y normas de seguridad de la información establecidas por **ENSA**. Esto incluye la protección, confidencialidad, integridad y disponibilidad de toda la información que le sea proporcionada, ya sea a través de archivos de asignación de clientes, bases de datos, correos u otros medios electrónicos o físicos. **EL CONTRATISTA** deberá implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas para prevenir accesos no autorizados, pérdidas, alteraciones o divulgaciones indebidas de dicha información.

Asimismo, se compromete a utilizar la información únicamente para los fines establecidos en el contrato y a garantizar que su personal también cumpla con estas disposiciones. Cualquier incumplimiento será considerado una falta grave y podrá dar lugar a sanciones contractuales, legales o administrativas.

- 8. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** **EL CONTRATISTA** se compromete a mantener la más estricta confidencialidad respecto a toda la información a la que tenga acceso en el marco de la ejecución del presente contrato, conforme a los parámetros y disposiciones establecidos en los documentos que forman parte integral del mismo. Esta obligación incluye, pero no se limita a, información técnica, operativa, comercial, financiera, de clientes o cualquier otro tipo de dato sensible proporcionado por **ENSA**.

EL CONTRATISTA asumirá plena responsabilidad por cualquier divulgación, uso indebido o acceso no autorizado que pudiera derivarse de la actuación de sus empleados, agentes, consultores, subcontratistas o cualquier otra persona bajo su responsabilidad que tenga acceso a dicha información.

II. GENERALIDADES – GESTIÓN DE COBRANZA

- 1. GESTIONES DE COBRO:** **EL CONTRATISTA** deberá realizar las gestiones de cobro a los clientes mediante asesores especializados o por medio de aplicativos electrónicos, utilizando exclusivamente los guiones (scripts) previamente aprobados por **ENSA**. Dichas gestiones deberán estar orientadas a la recuperación efectiva de la deuda correspondiente a cada cliente dentro de la cartera asignada.
- 2. COBERTURA DE CARTERA:** **EL CONTRATISTA** está facultado para gestionar la totalidad de la cartera de ENSA, sin distinción del tipo de cuenta o segmento. Esta disposición permite una implementación flexible de estrategias de cobranza, incluyendo la rotación de cartera según su tipología, con el objetivo de optimizar los resultados en la recuperación.
- 3. HORARIO DE GESTIÓN:** **EI CONTRATISTA** podrá realizar gestiones de cobro telefónicas de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., y los sábados de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Cualquier excepción a estos horarios deberá contar con la autorización previa y expresa de **ENSA**.

4. **ÉTICA EN LAS LLAMADAS. EL CONTRATISTA** deberá realizar las llamadas de cobro de manera respetuosa, empática y no invasiva, procurando en todo momento preservar la satisfacción del cliente y la imagen institucional de **ENSA**.
5. **CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS: EL CONTRATISTA** se compromete a mantener la confidencialidad de la información del cliente y a no divulgarla, en ninguna circunstancia, a terceros no autorizados. El tratamiento de dicha información deberá realizarse conforme a las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos y a las políticas de privacidad Ley 81 de 2019.
Esto incluye, entre otros principios:
 - Consentimiento previo del titular de los datos.
 - Finalidad específica del tratamiento.
 - Transparencia en el uso de la información.
 - Seguridad en el almacenamiento y transferencia de datos.
6. **USO DE MEDIOS TECNOLÓGICOS: EL CONTRATISTA** en cuanto al uso de mensajes de texto, correos electrónicos, notificaciones automáticas y otros medios electrónicos, **EL CONTRATISTA** deberá:
 - Mantener control estricto sobre la frecuencia de los envíos.
 - Evitar la saturación del cliente con múltiples notificaciones.
 - Asegurar un uso responsable y moderado, alineado con las políticas de comunicación de **ENSA**.
7. **HERRAMIENTAS DE GESTIÓN: EL CONTRATISTA** deberá utilizar todas las herramientas autorizadas y disponibles para lograr una recuperación efectiva de la cartera. Estas incluyen, entre otras: envíos de correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas y emisión de notas de cobro, conforme a los lineamientos previamente establecidos por **ENSA**.
8. **CLIENTES NO UBICADOS O ILOCALIZADOS: EL CONTRATISTA** deberá realizar una gestión detallada y documentada para validar la condición de aquellos clientes que hayan sido reportados con estatus de “**No Ubicado**” o “**Ilocalizable**”. Esta validación deberá incluir todas las acciones realizadas para su localización y quedará sujeta a verificación por parte de **ENSA**.
4. **No Ubicado / Ilocalizado:** Se refiere a aquellas cuentas en las que no ha sido posible localizar al cliente ni a ningún tercero relacionado, y en las que todos los medios de contacto disponibles resultan erróneos. Este estatus solo podrá ser asignado una vez se hayan agotado, sin éxito, todos los mecanismos y recursos razonables de búsqueda y localización.
9. **ORIENTACIÓN DE PAGOS: EL CONTRATISTA** deberá instruir al cliente, en primera instancia, a realizar sus pagos exclusivamente en los Centros Autorizados de Pago, los cuales se encuentran publicados en la página oficial de ENSA (www.ensa.com.pa). Posteriormente, podrá recomendar el uso de los Centros de Atención de ENSA.
10. **NEGOCIACIÓN DE CONVENIOS DE PAGO: EL CONTRATISTA** está facultado para negociar convenios de pago, según tipo de cartera:

- **Cartera Activa Residencial y Comercial, Conectada y Desconectada:** El **CONTRATISTA** podrá gestionar convenios de pago con clientes cuya cuenta se encuentre activa y el suministro eléctrico conectado. Debe apegarse a las normativas vigentes **PO.01** de **ENSA**.
 - **Cartera Finalizada o Retirada:** **EL CONTRATISTA** podrá establecer convenios de pago con los clientes bajo las siguientes condiciones: Convenio de pago verbal para el pago de la deuda, deberán enviar formato anexo para establecer estos convenios de pago.
11. **APLICACIÓN DE DESCUENTOS O CONDONACIÓN DE DEUDA:** **EL CONTRATISTA** está facultado para ofrecer descuentos o condonación de deuda, este beneficio aplica solamente para la cartera tipificada de BAJA: Finalizada, Retirada o Incobrable, según **PO.01** en su última versión. Para ello, deberá:
- Negociar directamente con el cliente y validar su intención de pago.
 - Remitir a **ENSA** el Reporte de **PLANTILLA DE CONDONACIÓN** (Anexo C).
 - Verificar en el sistema la aplicación efectiva del ajuste o descuento aprobado.
12. **INFORMACIÓN FINANCIERA AL CLIENTE:** **EI CONTRATISTA** está autorizado a remitir a los clientes, la siguiente información financiera:
- Duplicados de facturas
 - Estados de cuenta actualizados
13. **GESTIÓN DE RECLAMOS:** **EL CONTRATISTA** ante cualquier reclamo, queja o inconformidad manifestada por el cliente durante la gestión de cobros deberá ser notificada a **ENSA** de forma inmediata mediante correo electrónico. Además, el cliente deberá ser orientado para formalizar su reclamo a través de los canales oficiales habilitados por **ENSA**, como los Centros de Atención o el Contact Center.
14. **ATENCIÓN A RECLAMOS POR FALLA DE GESTIÓN:** En caso de reclamos recibidos en **ENSA** por fallas en la gestión de cobros brindada por **EL CONTRATISTA**, se procederá a solicitar la grabación de la llamada correspondiente para su análisis, y de ser necesario, se solicitará a **EL CONTRATISTA** que implemente acciones correctivas, incluyendo el reforzamiento de los ejecutivos involucrados, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de atención y servicio. **EL CONTRATISTA** deberá remitir a **ENSA** un descargo formal del reclamo en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas, contadas a partir de la recepción del email notificando el reclamo.

III. CALIDAD DE SERVICIO:

1. **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE:** **ENSA** proporcionará a **EL CONTRATISTA** la información necesaria relacionada con los servicios que ofrece, así mismo, deberá estar en capacidad de atender e informar al cliente de manera clara y precisa sobre temas tales como convenios de pago, historial de pagos, depósitos de garantía, detalle de deuda, estado de cuenta, estado de la instalación, entre otros. De esta manera, deberá contar con un conocimiento general sobre el funcionamiento y las políticas de **ENSA**, que le permita brindar una atención adecuada y alineada con los estándares de la empresa

2. **ACTUALIZACIÓN DE CAMBIOS Y LINEAMIENTOS:** ENSA se compromete a mantener debidamente informado a **EL CONTRATISTA** sobre cualquier cambio relevante que afecte la operación, incluyendo:

- Modificaciones en los sistemas
- Actualizaciones normativas o regulatorias
- Cambios en políticas internas u otros aspectos operativos

Estos cambios serán comunicados a través de medios como correos informativos, visitas técnicas o sesiones de capacitación, con el propósito de garantizar la actualización continua del personal y el cumplimiento de los lineamientos establecidos.

3. **VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN AL CLIENTE:** En ninguna circunstancia **EL CONTRATISTA** deberá suministrar información incorrecta, incompleta o imprecisa que pueda generar confusión, malentendidos o afectaciones en la experiencia del cliente. Esta disposición aplica para cualquier canal de contacto, ya sea presencial, telefónico o digital.

Es responsabilidad de **EL CONTRATISTA** garantizar que toda la información proporcionada sea veraz, clara y coherente, basada exclusivamente en los datos oficiales provistos por **ENSA**.

4. **CONTROL DE CALIDAD EN LA GESTIÓN:** Para asegurar la calidad del servicio prestado, **EL CONTRATISTA** deberá implementar las siguientes acciones de control y mejora continua:

- Grabación de llamadas: Todas las llamadas entrantes y salientes relacionadas con la gestión de cobro deberán ser grabadas.
- Evaluación y calibración: Se deberán calibrar las llamadas de manera periódica y conservar en físico las evaluaciones realizadas a los agentes, como parte del proceso de *coaching* y retroalimentación.
- Capacitación del personal: El personal deberá recibir formación continua en temas clave como:
 1. Seguridad de la información
 2. Técnicas y lineamientos Generales de Cobranza
 3. Generalidades sobre la cartera de **ENSA**

IV. REPORTE

EL CONTRATISTA deberá remitir a **ENSA** los siguientes reportes, en tiempo y forma, conforme a lo estipulado:

1. **REPORTE DE CAPACITY:** **EL CONTRATISTA** deberá remitir a **ENSA**, el primer (1) día hábil de cada mes, un reporte actualizado que detalle la capacidad operativa disponible para la gestión de cobranza.

Este reporte deberá incluir un listado completo de los ejecutivos asignados al proyecto, especificando para cada uno: nombre completo, número de cédula o identificación, cargo, jornada laboral, turnos asignados y cualquier otra información relevante que permita evaluar la disponibilidad y distribución del recurso humano.

Adicionalmente, el reporte deberá incluir al personal técnico del área de informática encargado de brindar soporte a las operaciones, así como al abogado —ya sea interno o externo— que respalda legalmente las gestiones de cobro. Esta información permitirá a **ENSA** tener una visión integral del equipo operativo y de soporte de **EL CONTRATISTA**.

El reporte deberá enviarse en el formato establecido en el *Anexo A* y servirá como insumo para el monitoreo del cumplimiento de los niveles de servicio y la planificación operativa conjunta entre **ENSA** y **EL CONTRATISTA**.

2. **REPORTE DE RESULTADO MENSUAL DE ESTATUS Y GESTIÓN: EL CONTRATISTA** deberá presentar a **ENSA**, dentro de los dos (2) primeros días hábiles de cada mes, un informe detallado en formato Excel que refleje los resultados obtenidos en la gestión de cobranza durante el mes inmediatamente anterior.

El reporte debe entregarse en el formato previamente aprobado por **ENSA** (ver *Anexo B*) y será utilizado como herramienta principal para el análisis de desempeño y la toma de decisiones relacionadas con la continuidad y mejora del servicio de cobranza.

Es de carácter obligatorio que todos los campos contenidos en dicho formato sean completados de manera precisa y oportuna. La omisión, inconsistencia o llenado parcial de la información podrá afectar la evaluación de desempeño de **EL CONTRATISTA**.

ENSA se reserva el derecho de solicitar aclaraciones o el reenvío del reporte en caso de incumplimiento en este aspecto.

3. **PLANTILLA DE CONDONACIÓN: EL CONTRATISTA** deberá remitir a **ENSA** un informe detallado utilizando el formato oficial establecido para la gestión de solicitudes de condonación de deuda (ver *Anexo C – Plantilla Condonación de Deuda*) dentro del mes siempre y cuando el cliente haya cancelado la totalidad de la deuda. Es de carácter obligatorio que todos los campos contenidos en dicho formato sean completados de manera precisa y oportuna. La omisión, inconsistencia o llenado parcial de la información podrá afectar la evaluación de desempeño de **EL CONTRATISTA**.
4. **OTROS REPORTES:** Cualquier otro reporte adicional que sea requerido por **ENSA**, fuera de los ya estipulados, deberá ser elaborado y entregado por **EL CONTRATISTA** en el plazo, medio y formato que **ENSA** indique expresamente para tal fin.

EL CONTRATISTA deberá garantizar la veracidad y consistencia de la información suministrada, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos por **ENSA**. La entrega oportuna y adecuada de estos reportes será considerada como parte del cumplimiento contractual y podrá ser objeto de evaluación dentro del desempeño general del servicio.

V. CAPACITACION AL PERSONAL

1. **EL CONTRATISTA** deberá impartir, de forma obligatoria, una capacitación inicial a todo el personal operativo antes del inicio de sus funciones, así como capacitaciones periódicas durante el transcurso del contrato. El objetivo de estas capacitaciones es asegurar que el

personal cuente con los conocimientos, habilidades y competencias necesarias para brindar un servicio de calidad, alineado a los estándares de atención establecidos por **ENSA**, y minimizar errores que puedan afectar negativamente la experiencia del cliente o la imagen institucional de **ENSA**.

Los contenidos de las capacitaciones deberán incluir, entre otros temas: normativas vigentes, políticas de **ENSA**, lineamientos de cobranza, seguridad de la información, trato al cliente, protección de datos personales, manejo de objeciones, y procedimientos operativos específicos según el tipo de cartera asignada.

Adicionalmente, **ENSA** podrá solicitar en cualquier momento evidencia documental que respalde la realización de estas sesiones de capacitación, tales como listados de asistencia, cronogramas, materiales utilizados y evaluaciones aplicadas al personal. **EL CONTRATISTA** estará en la obligación de entregar dicha documentación de forma completa, oportuna y verificable.

VI. SISTEMAS

1. **SISTEMA DE GESTION DE COBROS: EL CONTRATISTA** deberá contar con un sistema de gestión de cobros robusto, confiable y accesible, que permita a sus asesores registrar en tiempo real todas las gestiones realizadas a los clientes de **ENSA**. Este sistema será una herramienta fundamental para garantizar la trazabilidad, transparencia y control de las actividades de cobranza, así como para facilitar los procesos de supervisión y auditoría por parte de **ENSA**.

Cada registro ingresado en el sistema deberá contener, como mínimo, los siguientes campos obligatorios:

- Fecha y hora exacta de la gestión
- Usuario o asesor responsable
- Medio de contacto utilizado (llamada, correo, mensaje de texto, etc.)
- Descripción detallada de la gestión realizada
- Resultado o estatus de la llamada o contacto (ej. promesa de pago, no localizado, etc.)

Adicionalmente, el sistema deberá permitir la generación de reportes periódicos, la búsqueda histórica por NAC o cédula, y la exportación de datos en formatos compatibles con Excel y otros sistemas analíticos.

2. **LICENCIAS Y ACCESO A HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS:** **ENSA** proporcionará, a través de su Departamento de Tecnología, las **licencias de acceso y uso** necesarias para que **EL CONTRATISTA** cuente con las herramientas tecnológicas requeridas para llevar a cabo la gestión de cobranza.
3. **MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS DEL SISTEMA:** **ENSA** se compromete a notificar a **EL CONTRATISTA** con al menos **cuarenta y ocho (48) horas de antelación** sobre cualquier mantenimiento programado que afecte la disponibilidad o el funcionamiento del sistema comercial u otras plataformas tecnológicas utilizadas para la gestión de cartera.

Esta notificación incluirá el detalle del mantenimiento, el alcance del impacto en los servicios, la duración estimada de la interrupción.

EL CONTRATISTA deberá tomar las previsiones necesarias para garantizar la continuidad operativa y la reanudación eficiente de sus actividades una vez finalizado el mantenimiento.

4. **ADECUACIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN: EL CONTRATISTA** se compromete a realizar, por su cuenta y bajo su responsabilidad, todas las adecuaciones, configuraciones o desarrollos técnicos que sean necesarios en su sistema de gestión de cobranza, con el fin de ajustarse a los requerimientos funcionales, operativos y normativos establecidos por **ENSA**. Estas modificaciones deberán ser implementadas de manera oportuna, sin afectar la continuidad del servicio, y en cumplimiento de los estándares de calidad, seguridad y compatibilidad definidos por **ENSA**.
5. **LICENCIAMIENTO DE SOFTWARE UTILIZADO: EL CONTRATISTA** será responsable de mantener, a su propio costo, todas las licencias de software, aplicaciones y programas instalados en los equipos utilizados para la prestación del servicio de cobranza. Estas licencias deberán estar vigentes, actualizadas y debidamente registradas, cumpliendo con las disposiciones legales sobre propiedad intelectual y uso de software en la República de Panamá.

ENSA podrá requerir, en el marco de auditorías internas o externas, la presentación de las licencias correspondientes, así como la documentación que respalde su legalidad y adecuación al entorno tecnológico operativo. El incumplimiento de esta disposición podrá ser considerado una falta contractual.

6. **PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO: EL CONTRATISTA** debe contar con un **PLAN DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO** formalmente documentado, que contemple los procedimientos, responsables, recursos y medidas necesarias para garantizar la operación ininterrumpida del servicio de cobranza ante eventos imprevistos, tales como fallas técnicas, desastres naturales, interrupciones eléctricas, ciberataques u otras contingencias. Este plan deberá incluir mecanismos de respaldo de información, disponibilidad de infraestructura alterna, personal de contingencia y tiempos máximos de recuperación definidos según el nivel de criticidad del servicio. **ENSA** solicitará la entrega del documento.
7. **RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA BASE DE DATOS: ENSA** otorgará a **EL CONTRATISTA** el acceso a la base de dato de sus clientes, estrictamente con el propósito de realizar la gestión de cobranza asignada. Esta información es de carácter confidencial, y su uso indebido, reproducción, alteración, difusión o tratamiento no autorizado constituirá una violación grave a las disposiciones contractuales y legales vigentes.

A partir del momento en que la base de datos es entregada o habilitada, **EL CONTRATISTA** asume la **total responsabilidad por el resguardo, uso adecuado y seguridad de todos los datos proporcionados por ENSA**. Esta obligación incluye garantizar la protección de la información personal, comercial y financiera de los clientes, conforme a lo establecido en la **Ley 81 de 2019** sobre **Protección de Datos Personales** y demás normativas aplicables.

Adicionalmente, **EL CONTRATISTA** deberá implementar mecanismos periódicos de respaldo de la información, asegurando su integridad, disponibilidad y recuperación ante incidentes. Los respaldos deberán almacenarse en medios seguros, con acceso restringido y controlado, y mantenerse protegidos mediante medidas como encriptación, monitoreo de accesos y políticas de retención de datos claramente definidas.

VII. COMISIONES:

- PAGOS DE COMISIONES:** El pago de las comisiones serán generadas a partir de la gestión efectiva de cobro realizadas por **EL CONTRATISTA**, lo cual comprende cualquier interacción directa o indirecta con el cliente que haya influido en el cumplimiento del pago. Esto incluye, pero no se limita a: llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto (SMS), notificaciones por WhatsApp u otros medios tecnológicos utilizados para promover el pago.

ENSA se reserva el derecho de excluir del cálculo de comisiones aquellas cuentas en las que se haya realizado una acción de corte por parte de **ENSA** y no conste gestión efectiva previa por parte de **EL CONTRATISTA** que evidencie un intento real de cobro o contacto con el cliente. Esta medida tiene como objetivo asegurar que las comisiones correspondan exclusivamente a recuperaciones atribuibles a la gestión directa de **EL CONTRATISTA**.

- PROCEDIMIENTO DE PAGO: EL CONTRATISTA** deberá utilizar obligatoriamente la plataforma digital designada por **ENSA** para el procesamiento, registro y seguimiento de los pagos de comisiones. Esta plataforma permitirá la conciliación transparente y oportuna de las comisiones devengadas, facilitando el control tanto para **ENSA** como para **EL CONTRATISTA**.

EL CONTRATISTA deberá cumplir con todos los requisitos y procedimientos establecidos para la presentación y validación de las gestiones que respaldan los montos a pagar. Cualquier discrepancia o inconsistencia detectada en el reporte de comisiones deberá ser aclarada y subsanada dentro de los tiempos previstos para evitar retrasos en los pagos.

Una vez aprobadas las comisiones de cierre, en el siguiente cuadro se presentan las fechas establecidas para el procedimiento de presentación de facturas correspondientes al pago de comisiones:

CUADRO No. 1 PROCEDIMIENTO DE PAGO DE COMISIONES

Gestor Técnico	Gestor Administrativo	Gestor Administrativo	Contratista
Revisión y aprobación de pre-factura del mes anterior, se debe enviar correo al Gestor Administrativo para que pueda modificar o crear la HES para el pago.	Modificación o Creación de HES con monto real	Notificación al contratista de la nueva HES	Entrega de factura a ventanilla única con el número de HES de pago
1-10 días de cada mes	11-16 de cada mes	17-18 de cada mes	19-24 de cada mes

Nota: Para este procedimiento se tomarán en cuenta los días hábiles.

Asimismo, **EL CONTRATISTA** es responsable de mantener actualizados sus datos fiscales y bancarios en la plataforma, garantizando la correcta recepción de los pagos. **ENSA** se compromete a emitir las órdenes de pago dentro de los plazos establecidos, siempre que se haya cumplido con los procedimientos y la documentación requerida.

VIII. PENALIZACIONES

Con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad, lineamientos operativos y obligaciones contractuales, **ENSA** establece las siguientes penalizaciones aplicables a **EL CONTRATISTA** en caso de incumplimientos detectados durante la ejecución del servicio:

- 1. PRESENTACIÓN DE REPORTES: EL CONTRATISTA** deberá presentar en tiempo y forma todos los reportes establecidos contractualmente. En caso de no remitir alguno de los siguientes informes en la fecha previamente acordada por ambas partes, se aplicará una penalización de B/.100.00 (Cien balboas con 00/100) por cada reporte incumplido:
 - Reporte de Capacity (Anexo A)
 - Reporte de Resultado Mensual de Estatus y Gestión (Anexo B)
 - Plantilla de Condonación de Deuda (Anexo C)
- 2. CALIDAD DEL SERVICIO:** Si se detecta una gestión inadecuada atribuible a **EL CONTRATISTA**, derivada de reclamos de clientes sobre la atención recibida (llamadas con información incorrecta, trato inadecuado, incumplimiento de protocolos, entre otros), **ENSA** aplicará las siguientes medidas disciplinarias: Penalización de **B/.25.00** (Veinticinco balboas con 00/100) por cada incidente confirmado.
- 3. NEGOCIACIONES FUERA DE POLÍTICA:** En caso de que **EL CONTRATISTA** realice negociaciones de deuda que no se encuentren alineadas con las políticas vigentes de **ENSA** o sin previa autorización del área gestora, se impondrá una penalización directa de **B/.100.00** (Cien balboas con 00/100) por cada incumplimiento detectado.
- 4. APLICACIÓN DE PENALIZACIONES:** Todo monto correspondiente a penalizaciones será notificado formalmente a **EL CONTRATISTA** mediante comunicación escrita y se verá reflejado como un descuento en la próxima factura de comisión presentada. **ENSA** podrá realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de las condiciones aquí descritas.
- 5. MECANISMO DE APELACIÓN: EL CONTRATISTA** tendrá derecho a presentar una apelación formal ante **ENSA** respecto a cualquier penalización impuesta, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación. La apelación deberá sustentarse con evidencias claras y documentadas que respalden su posición. El **Departamento de Gestión de Cartera** será la instancia responsable de **evaluar, aprobar o declinar** dicha apelación. **ENSA** se compromete a emitir una respuesta formal dentro de un plazo máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la recepción del recurso.

Durante este período, la aplicación de la penalización quedará **temporalmente suspendida** hasta que se emita una resolución definitiva por parte del referido departamento.

IX. OTROS SERVICIOS O PRODUCTOS

1. **EL CONTRATISTA** está facultado para gestionar la cartera de las filiales de **ENSA, ELION** y **HEET**, sin distinción del tipo de cartera. La gestión de cobro deberá ejecutarse en estricto cumplimiento de los lineamientos, políticas y criterios operativos establecidos en las presentes condiciones especiales, así como en cualquier otro documento oficial proporcionado por **ENSA**. Igualmente, toda actuación del **CONTRATISTA** deberá estar orientada a asegurar una recuperación efectiva, ética y oportuna de la cartera, preservando siempre la imagen institucional de **ENSA** y garantizando una atención adecuada al cliente durante el proceso de cobranza.

X. COBROS A TERCEROS

1. **EL CONTRATISTA** está autorizado para realizar gestiones de cobro relacionadas con servicios facturados por **ENSA** a nombre de terceros, ya sean entidades públicas, privadas o proveedores aliados. Esta gestión se realizará bajo los mismos principios y estándares aplicables a la cartera propia de **ENSA**, incluyendo el cumplimiento de los procedimientos, políticas y criterios operativos establecidos en estas condiciones especiales.

EL CONTRATISTA deberá asegurar una ejecución transparente, respetuosa y eficaz de las gestiones, garantizando que los clientes reciban información clara y veraz sobre el origen del servicio, el detalle de la deuda y las formas de pago disponibles. Asimismo, será responsable de mantener registros actualizados de todas las acciones realizadas y de conservar evidencia de las comunicaciones sostenidas con los clientes, con el fin de asegurar trazabilidad y facilitar auditorías o revisiones posteriores por parte de **ENSA** o del tercero involucrado.

Cualquier duda o controversia relacionada con los cargos facturados a nombre de un tercero deberá ser canalizada de inmediato a **ENSA**, quien gestionará la validación correspondiente con la entidad prestadora del servicio, a fin de salvaguardar la correcta atención al cliente y evitar gestiones indebidas.