

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 02/12/2019
		<b>VERSION:</b> 68
		<b>PAGINA:</b> 1 de 40
		<b>USO:</b> Interno

## POLÍTICA DE ORIGINACIÓN DE CLIENTES (RIESGO CREDITICIO)

### 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el proceso de estudio de crédito de clientes, validación, liberación y envío de Novedades a facturar los cuales definen las directrices que deben cumplirse para realizar el proceso de manera Adecuada.

### 2. ALCANCE

Aplica para todas las solicitudes de Alta y postventa solicitada por los clientes a través de los canales de venta y atención definidos en la compañía.

Aplica para los segmentos individuales, pymes, empresas, corporaciones y mayorista de productos móviles y fijos.

### 3. TABLA DE CONTENIDO

1. PERSONAS NATURALES (CLIENTES INDIVIDUALES).....	2
1.1 VENTA .....	2
1.1.1 VENTAPRODUCTOS MÓVILES POSTPAGOYPRODUCTOS FIJOS.....	2
1.1.2 VENTA PRODUCTOSPREPAGO .....	3
1.1.3 VENTA A EMPLEADOS .....	3
1.1.4 DOCUMENTOS SOPORTE DE VENTA.....	3
1.2 POSTVENTA PRODUCTOS MÓVILES FIJOS.....	6
1.3 RECLASIFICACIONES .....	6
2. PERSONA JURÍDICA.....	7
2.1 VENTA.....	7
2.1.1 VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN .....	7
2.1.1.1 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.....	7
2.1.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE .....	9
2.1.1.3 REPRESENTACIÓN LEGAL POR TIPO DE SOCIEDAD .....	13
2.1.2 VERIFICACIÓN TELEFÓNICA.....	18
2.1.3 VISITA OCULAR.....	19
2.1.4 ESTUDIO DE CRÉDITO.....	19
2.1.4.1 EVALUACIÓN DE RIESGO Y CUPO .....	19
2.1.4.2 ESTADO DE CARTERA .....	20
2.1.4.3 SISTEMA VERIFICACIÓN DE CLIENTES .....	21
2.1.4.4 RECICLAJE .....	21
2.1.4.5 CASOSESPECIALES.....	21
2.2 PORTABILIDAD.....	23

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 02/12/2019
		<b>VERSION:</b> 68
		<b>PAGINA:</b> 2 de 40
		<b>USO:</b> Interno

2.3 POSTVENTA .....	23
3. LIMITE DE CONSUMO.....	24
4. ROAMING .....	24
5. MANEJO DE EXCEPCIONES .....	26
6. MANEJO DE ALTAS POR NORMALIZACIÓN .....	27
7. CONCILIACIÓN DE FACTURACIÓN .....	27

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 3 de 40
		<b>USO:</b> Interno

## 4. POLITICAS

### 1. PERSONAS NATURALES (CLIENTES INDIVIDUALES)

#### 1.1 VENTA

##### 1.1.1 VENTA PRODUCTOS MÓVILES POSTPAGO Y PRODUCTOS FIJOS

Los clientes persona natural (solicitudes nuevas y/o portabilidad), serán evaluados mediante un score automático de crédito y de acuerdo con su historial crediticio se le asignará un cupo, en función del cual podrá adquirir la cantidad de servicios (fijo y móvil) que permita este. Para el caso de Productos Móviles no deben superar a su vez un máximo de 10 líneas en alta en servicios de voz y datos de las cuales solo 5 deben ser por sistema las demás deben enviarse a reclasificar. Para clientes existentes se tendrá en cuenta el saldo y edad de mora si aplica y/o registro de listas negras para aprobación y/o rechazo del cliente

**Productos fijos:** No está permitida la venta de televisión sola (TV) en los canales PAP, Online, Call In –E1.

**Clientes recién cedulados:** Para los clientes recién cedulados (Con contraseña) y con documento de identidad en trámite por primera vez, que al realizar proceso de Biometría y este no sea aprobado por no estar actualizada la información en bases de datos de la Registraduría Nacional, se podrá vender bajo las siguientes condiciones.

- Solo aplica para el cargo básico más bajo. Solo aplica para clientes con contraseña y con documento de identidad en trámite (primera vez)
- Aplica solo para equipos **traídos (No aplica para equipos vendido ni venta a cuotas)**
- Este grupo de clientes quedara marcado como alto riesgo

#### **Cupo**

- Si un cliente adquiere productos fijos (Línea básica, Banda ancha, servicio de televisión, entre otros servicios y/o productos) solo se puede adquirirlos hasta el cupo máximo otorgado por el sistema.
- Si un cliente desea activar un plan móvil donde incluya cualquier servicio de datos, el disponible del cupo debe ser mayor o igual al valor del cargo básico del plan, más el valor del servicio suplementario o plan adicional.
- Los clientes que no cuenten con el cupo suficiente podrán ser reclasificados, para esto deberán presentar los soportes de ingresos requeridos de acuerdo al proceso.

#### **Cantidad de Líneas:**

Para Productos Móviles se podrán activar hasta cinco (5) líneas por los diferentes canales de ventas, a partir de la sexta línea (6) y hasta la 10 el cliente deberá ser reclasificado [ver capítulo de reclasificación](#).

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 4 de 40
		<b>USO:</b> Interno

### **Venta a Cuotas:**

- Solo aplica para equipo vendido siempre y cuando se active el servicio con Colombia Telecomunicaciones SAESP
- La opción de venta a cuotas solo aplica para clientes identificados como bajo riesgo y solo se debe realizar una (1) venta a cuotas por cliente
- La opción de venta a cuotas no aplica para clientes identificados con Perfil saliente (Reventa) o clientes enviados a reclasificar en el mismo momento de la solicitud.
- **La opción de venta a cuotas no aplica para clientes del canal PAP**
- No se puede cambiar las condiciones pactadas del número de cuotas una vez se realice la venta
- Toda venta a cuotas se debe realizar a través de la herramienta Enlace o en caso de contingencia en SCL.
- Para las ventas a clientes individuales que adquieran equipos a cuotas se debe realizar inmediatamente el pago del anticipo (si aplica), la primera cuota y el cargo básico

### **Venta a Cuotas Canal On Line**

- La opción de venta a cuotas solo aplica para clientes identificados como bajo riesgo y solo se debe realizar una (1) venta a cuotas por cliente.
- La opción de venta a cuotas no aplica para clientes identificados con perfil saliente (Reventa).
- No se puede cambiar las condiciones pactadas del número de cuotas una vez se realice la venta.
- Toda venta a cuotas se debe realizar a través de Greta y debe ser validada y aprobada en PCO.
- Para todas las solicitudes de venta a cuotas debe aplicarse evidente o confronta y solo se debe continuar con la venta si es aprobado por el cliente.
- Para las ventas de clientes individuales que adquieran equipos a cuotas se debe realizar inmediatamente el pago del anticipo (si aplica), la primera cuota y el cargo básico.

### **Validación de Identidad:**

Se debe realizar validación de identidad para:

- Todas las transacciones con cargo básico mayor o igual a \$ 77.900, venta a cuotas deben aplicarse evidente o confronta y solo se debe continuar con la venta si es aprobado por el cliente. Con excepción del canal PAP al cual se le aplicara confronta o evidente para el 100% de las solicitudes.
- Para productos fijos se realizará evidente o confronta para aquellos productos y ciudades con alto riesgo de mora o fraude y que sean aprobadas en comité de riesgo comercial.
- Para todas las ventas de **Productos Móviles y Fijos** y/o las **Operaciones comerciales Móviles y Fijas**, que se realicen en los Centros de Experiencia para clientes con cedula de ciudadanía, es obligatorio el uso del aplicativo Biometrics para realizar la validación de identidad mediante huella dactilar o excepción. Igualmente es obligatoria la generación de documentos (contrato y/o formato de operaciones comerciales a través de la herramienta Biometrics.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 5 de 40
		<b>USO:</b> Interno

### **Validación en la herramienta Sistema de Verificación de Clientes:**

Si el cliente se encuentra dentro de la herramienta debe gestionar su retiro por el portal de servicio; solo se debe continuar con la venta si el cliente es retirado de la lista.

### **Portabilidad:**

- Las validaciones del cliente serán las propias exigidas por la ley y se hará el estudio basado en las políticas de cliente individual, para los clientes que no pasen el score se pueden enviar a reclasificar con los soportes correspondientes. [ver capítulo de reclasificación](#). Si el cliente lleva seis meses con el operador donante y ha permanecido al día, durante este periodo se aprobará la solicitud sin importar que el cliente este con reportes negativos con otras entidades.
- Para clientes portados la opción de venta a cuotas solo puede ofrecerse si el cliente es identificado como bajo riesgo, en el caso que el cliente no exista en la base se debe asumir como un Alto Riesgo y la forma de pago debe ser de contado e inmediato.

### **Mora:**

Solo se puede realizar el alta si el cliente se encuentra al día en los pagos o un saldo pendiente de cancelar menor o igual a \$10.000 pesos.

#### **1.1.2 VENTA PRODUCTOS PREPAGO**

El cliente persona natural que desee adquirir una línea Prepago, será consultado con la central de riesgo para verificar la coincidencia entre el número de cédula y el primer apellido del cliente; si esta coincide, se dará de alta por cualquier de los canales establecidos, sino coincide, será rechazado.

**Cantidad de Líneas:** La cantidad de líneas que podrá adquirir un cliente de acuerdo con su tipo de identificación se detalla a continuación:

Tipo Identificación	Máximo líneas	
	Identificación CON información en centrales de riesgo.	Identificación SIN información en centrales de riesgo.
Cedula Ciudadanía	30	1
Cedula Extranjería	5	1
Pasaporte	2	1
Tarjeta Identidad	No se puede vender	No se puede vender

**Cuadro No 1**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 6 de 40
		<b>USO:</b> Interno

**Venta a cuotas:** Para Clientes en productos prepago no aplica la opción de ventas a cuotas.

**Centros de experiencia:** El cliente debe realizar el pago de la factura de venta antes de entregar la Sim Card y equipo.

### 1.1.3 VENTA A EMPLEADOS

Para empleados directos de Telefónica se debe realizar de acuerdo con las políticas de clientes individuales ([Ver capítulo personas natural](#)) y los beneficios aplicar deben ser los definidos en las políticas de empleado.

Aplica las políticas de beneficios de máximo 5 líneas con el 50% de descuento en el cargo básico.

No se les deberá realizar evaluación de riesgo a los Estudiantes Sena, Jóvenes Profesionales y Estudiantes en Práctica, los cuales tienen un contrato a término fijo con Telefónica y sin necesidad de cumplir con la política de antigüedad laboral, podrán adquirir una línea celular hasta un cupo no mayor al 10% de su ingreso

### 1.1.4 DOCUMENTOS SOPORTE DE VENTA

Los documentos soporte para vincular un nuevo cliente individual son:

- Solicitud de Servicio formato venta inicial o productos Fijos. No aplica para reclasificación móvil.
- Contrato Movistar Video (Aplica para canales físicos/Presenciales).
- Con excepción del Canal In-Out en el cual se genera un código de llamada con el cual se gestiona la solicitud del cliente y es el soporte de servicio.
- Contrato único de Servicios Móviles Pospago. No aplica para reclasificación.
- Fotocopia de la Cédula

En caso de que un Cliente llegue a solicitar un equipo o servicio en cualquier lugar del país manifestando que reside en San Andrés o Amazonas y que desea acceder al beneficio fiscal de no pago del IVA y del impuesto al consumo, será necesario que el cliente suministre en adición a la cédula de ciudadanía el siguiente documento:

- Para San Andrés debe presentar copia de la tarjeta de residencia.
- Para Amazonas debe presentar el Certificado de Residencia expedido por la Secretaría de Gobierno y Convivencia Ciudadana del Municipio de Leticia.

Estos documentos deben adjuntarse para el soporte y la legalización de la venta de dichas ciudades con el beneficio fiscal; de lo contrario no se concebirá como venta legalizada y no se realizará el correspondiente pago de comisión por novedad documental.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 7 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Las características que debe cumplir cada uno de los documentos requeridos para el estudio de personas		
Formatos en General		<p>Se debe diligenciar la solicitud de servicio por primera vez. Debe cumplir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) A letra imprenta en bolígrafo</li> <li>2) Sin tachones ni enmendaduras</li> <li>3) Firma y número de identificación del suscriptor</li> <li>4) Todos los campos de huellas son obligatorios y se deben diligenciar en forma legible</li> <li>5) Toda la información registrada debe ser verificable</li> <li>6) Se debe registrar obligatoriamente un teléfono fijo de contacto del solicitante o de un tercero que lo referencia. Se aceptarán celulares de cualquier operador; máximo 2 líneas.</li> <li>7) Asegurar el diligenciamiento de los campos de la dirección de facturación y las referencias personales – laborales y/o comerciales.</li> </ol>
Productos Móviles	Solicitud de Servicio Formato Venta	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) El diligenciamiento para el campo de condiciones económicas es por cada uno de los planes solicitados cumpliendo con: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Todos los campos de acuerdo con el tipo de producto y plan a contratar.</li> <li>* La información registrada debe corresponder con la carpeta comercial</li> </ul> </li> </ol>
Productos Móviles	Contrato de Venta a Cuotas sin financiación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Firma y número de identificación del suscriptor cuando esta corresponda a un equipo vendido a cuotas sin financiación o de acuerdo con la estrategia comercial vigente.</li> <li>2) Numero de Cuotas y anticipo pagado por el cliente.</li> <li>3) Todo cliente debe incluir adicionalmente un segundo documento para validación de identidad. Los documentos adicionales que se pueden presentar son: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Licencia de conducción Libreta Militar</li> <li>* Tarjeta Profesional Carné de la EPS</li> <li>* Carné de caja de compensación o carné estudiantil Cedula Cafetera</li> </ul> </li> </ol> <p>En los casos en los cuales se realice el proceso de Biometría y este sea autorizado, no se debe incluir segundo documento para la validación de identidad, solo se debe adjuntar el documento de identidad. <b>Este proceso solo aplica para Cédulas de Ciudadanía.</b></p>
	Contrato Único de Servicios Móviles Pospago	<p>Se debe diligenciar el contrato de servicios Móviles Pospago. Debe cumplir:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se debe registrar la sumatoria del cargo básico incluido planes adicionales y servicios suplementarios.</li> <li>2) Se debe diligenciar la vigencia del servicio y marcar con una x la renovación automática.</li> <li>3) Se deben diligenciar todos los campos asociados a las condiciones del servicio. Firma y número de identificación del suscriptor</li> </ol>
	Solicitud de servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Es indispensable diligenciar de forma completa y clara la dirección de instalación.</li> <li>2) Se debe verificar la oferta comercial vigente en el momento.</li> </ol>
Productos Fijos	Solicitud de servicio Movistar Video	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se debe diligenciar el contrato de Movistar Video registrando los datos del cliente, firma y huella en el contrato.</li> <li>2) Se debe adjuntar copia del documento de identificación ampliado al 150.</li> </ol>
Fotocopia cédula del Cliente		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fotocopia de la cédula de ciudadanía o de extranjería al 100% emitida por la autoridad colombiana competente.</li> <li>2) En caso de Contraseña o fotocopia del documento no sea legible debe anexar fotocopia de cualquiera de los siguientes documentos soporte: Libreta militar, licencia de conducción, pasado judicial, pasaporte, carnet de la EPS.</li> <li>3) En el caso que se indique que el titular "No Firma" deberá colocar la huella legible en cada uno de los espacios de los documentos en los que sea requisito firmar.</li> </ol> <p>En caso de que la cedula de extranjería se encuentren en trámite, se debe adjuntar el pasaporte donde especifique el número de cedula que expide migración o el número de cedula de extranjería.</p>

**Cuadro No 2**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 8 de 40
		<b>USO:</b> Interno

## 1.2 POSTVENTA PRODUCTOS MOVILES Y FIJOS

La Gerencia de Riesgo Crediticio define las políticas para transacciones Postventa con relación a la aprobación o rechazo de los clientes en caso de que exista riesgo de morosidad.

Renovación y Reposición [Ver Política](#)

Cambio de plan [Ver Política](#)

Activación de servicios de Roaming [ver capítulo de Roaming](#)

Trasposos [Ver Política](#)

## 1.3 RECLASIFICACIONES

El proceso de reclasificación se origina cuando un cliente no cumple las condiciones habituales en el proceso de evaluación de riesgo al momento de su alta nueva o al momento de solicitar una transacción postventa.

Su objeto es:

Sustentar mayor capacidad económica de acuerdo con los soportes de ingresos presentados, sobre los cuales se realizará el respectivo estudio de crédito. El cupo se otorgará en función de estos ingresos soportados.

Verificar datos de dirección y teléfono.

El cupo máximo para otorgar no podrá ser superior al 15% de los ingresos demostrados, por lo que el cliente podrá tener activo máximo la cantidad de servicios (fija y móvil) que permita este límite. Para el caso de Productos Móviles no deben superar a su vez un máximo de 10 líneas en alta en servicios de voz y datos.

Vigencia de la Reclasificación:

El estudio de crédito realizado al cliente tendrá 30 días de vigencia, desde el momento de la aprobación de esta, una vez se genera la reclasificación en el sistema, se procede a excepcionar por 3 días calendario tiempo en el que se deberá proceder con la activación.

Tiempo de Respuesta:

Todas las solicitudes recibidas con los requisitos completos serán tramitadas dentro de las 24 horas calendario siguiente al ingreso. Las solicitudes que ingresen después de las 4:00Pm o sábados serán tramitadas al siguiente día hábil.

Documentación Soportes:

Además de los documentos de la Venta referenciada en el aparte de [Documentos Soporte de venta](#) se deben adjuntar uno de los siguientes documentos:

- Certificado Laboral original deberá contener nombre de la empresa, nombre del empleado y número de identificación, el tipo de contrato, la antigüedad, el salario básico y el cargo. Esta certificación deberá expedirse con papelería membretada de



	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 9 de 40
		<b>USO:</b> Interno

la empresa, La antigüedad mínima requerida para Asalariados será de dos meses cumplidos en la empresa donde labora.

- Fotocopia del desprendible de Nómina de la Empresa (últimos dos meses). Este deberá contener nombre del empleado, número de cédula, periodo sobre el que se realiza el pago, pagos y deducciones, neto pago, nombre y número de identificación de la empresa. Para el cálculo de los ingresos promedios brutos se tendrán en cuenta horas extras, recargos nocturnos, comisiones, bonos, y otros.
- Extractos bancarios emitidos por la entidad financiera de los últimos dos (2) meses.
- Extracto de la tarjeta de crédito del último mes. (La base de ingresos será calculada dividiendo el cupo de la tarjeta en doce (12). Si presenta más de una tarjeta de crédito se debe tomar el máximo de los cupos de los extractos presentados)
- Copia de un recibo de Servicio Público, con una antigüedad no mayor a 2 meses. La dirección de facturación diligenciada en la solicitud de servicio deberá corresponder con la dirección registrada en el recibo.
- Para clientes con pasaporte debe presentar como soporte de ingresos documentos emitidos por cuerpos diplomáticos o la empresa a la que presta sus servicios.

Para reclasificaciones por número de líneas permitido (>5) podrá tramitarse la reclasificación sin soportes de ingresos en caso de que el cliente cuente con el cupo disponible.

#### Reclasificaciones de Clientes que vienen de la Competencia:

Debe presentar original de la factura de la competencia al día, sin presentar moras anteriores. El cliente debe tener 6 meses mínimo de antigüedad y con su facturación al día, de forma consecutiva con el otro operador.

Se asignará el plan del mismo valor y características (abierto o controlado) o inferior según la facturación que está generando con el otro operador.

## **2. PERSONA JURÍDICA**

### **2.1 VENTA**

Ningún empleado directo o indirecto podrá tener vínculos con los negocios que ingresan a la compañía, entendiéndose usuarios autorizados, suplente, socio, representante legal y/o cualquiera que pueda presentar conflicto de interés. Los clientes que soliciten ingresar un contacto que presente este conflicto de interés, deberán contar con la autorización del Gerente del área comercial para que se realice la inclusión.

En caso de ventas extraterritoriales, entendidas como ventas realizadas fuera del departamento base del asesor comercial pyme directo y centros de experiencia no se solicitará el Vobo del jefe de la ciudad en donde está establecido el cliente siempre y cuando solicite adiciones de hasta 20 líneas y sin equipos. Para cliente nuevo podrá adquirir hasta 5 líneas con equipo traído.

#### **2.1.1 VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

A continuación, se describirán las reglas generales o requisitos para realizar el proceso de estudio

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 10 de 40
		<b>USO:</b> Interno

de crédito de una nueva venta de persona jurídica:

Todas las solicitudes de activación de líneas nuevas y adiciones para Personas Jurídicas deberán tramitarse a través del área de Fábrica de Crédito, de acuerdo con los canales y medios definidos. El tiempo de respuesta del ciclo del proceso de Estudio de Crédito será de 48 horas para los clientes nuevos y 24 horas para adiciones de líneas.

Cada canal deberá ingresar las solicitudes en la herramienta definida para tal fin.

No se debe realizar liberación de productos fijos asociados a una MS si su antecesora o el servicio no está ejecutado y facturando.

Para iniciar el proceso de validación y liberación se deben tener los documentos físicos o digitalizados y la tarea creada en Salesforce por parte del comercial.

## 2.1.2 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

### 2.1.2.1.1 Productos Móviles

Para dar inicio al estudio de crédito, debe radicarse el negocio adjuntando los soportes de los requisitos establecidos; documentación completa de acuerdo con el tipo de solicitud: Venta de Líneas Nuevas o Adición de Líneas, las cuales se detalla en el siguiente cuadro:

DOCUMENTOS SOPORTE DE CLIENTES PRODUCTOS MÓVILES						
DOCUMENTOS	CORPORACIONES Y/O MAYORISTAS		EMPRESAS		PYMES	
	Nuevo	Adición	Nuevo	Adición	Nuevo	Adición
Solicitud de Servicio (condiciones uniformes) o Solicitud de Portabilidad o contrato marco	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Contrato único de servicios móviles Pospago (Condiciones Uniformes)	S/A	S/A	S/A	S/A	S/A	S/A
Otro Si virtual o FUN	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Cámara de Comercio (1), RUT(4) o documento que lo acredite	SI	NO	SI	SI (2)	SI	SI (2)
Fotocopia Cédula del Representante legal o persona facultada para contratar	SI	NO	SI	SI	SI	SI
Soportes de Ingresos de acuerdo a la información de los requisitos documentación.	NO	NO	SI	NO (3)	SI	NO (3)
Formato Inscríbeme	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Documentos anexos en caso de aplicar	S/A	S/A	S/A	S/A	S/A	S/A

**Cuadro No 3**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 11 de 40
		<b>USO:</b> Interno

- (1) No se requiere para el segmento Corporaciones y mayoristas (Clientes Nuevos), sólo se exigirá el certificado, en los casos en los cuales el área de Riesgo Crediticio requiera validar información adicional y no se cuente con una herramienta interna que facilite esta verificación. Para el canal Televentas Out, No se solicitará para clientes pymes con CDV (nuevos o existentes), a excepción de los siguientes casos:

Cuando la Cámara de Comercio no se encuentra renovada o presenta diferencias frente a lo indicado en la venta, cuando no se puedan validar los datos (Representante Legal distinto, renovación de registro mercantil, dirección...).

En estos casos puntuales Fábrica de Crédito solicitará el documento.

- (2) 6 meses para el caso de empresas o cada 30 días para pymes, o en caso de que la persona que firme no cuente con facultades de representación legal o perfil A-D en el #600.
- (3) Serán requeridos siempre y cuando el cupo de crédito haya expirado, no tenga o sea insuficiente (S/A) Si aplica.
- (4) Para el canal Televentas Out, No se requiere adjuntar copia del RUT para clientes Pymes con CDV (nuevos o existentes), en los siguientes casos:
- Se encuentran en campañas entregadas por BI/Mercadeo donde se garantiza que el cliente es Pyme.
  - Clientes existentes en fija segmentados como negocios, para esto se deberá adjuntar la imagen de cca/atls donde se valide esta información.

#### 2.1.2.1.2 Productos Fijos

Para iniciar la liberación de solicitudes de proyectos y Punto sencillo, debe radicarse el negocio adjuntando los soportes de los requisitos establecidos; documentación completa de acuerdo con el tipo de cliente y segmento, las cuales se detalla en el siguiente cuadro:

DOCUMENTOS SOPORTE DE CLIENTES PRODUCTOS FIJOS								
DOCUMENTOS	EMPRESAS				CORPORACIONES			
	Punto sencillo		Proyecto		Punto sencillo		Proyecto	
	Cliente Nuevo	Cliente Existente	Cliente Nuevo	Cliente Existente	Cliente Nuevo	Cliente Existente	Cliente Nuevo	Cliente Existente
Contrato y Anexo de acuerdo al servicio (1)	Si	Si (2)	Si	Si (2)	Si	Si (2)	Si	Si (2)
Oferta comercial (3)	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
FUN	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
MIDAS	N/A	N/A	Si	Si	N/A	N/A	Si	Si
Evaluación técnica	N/A	N/A	Si	Si	N/A	N/A	Si	Si
Cámara de comercio	Si	Si (4)	Si	Si (4)	N/A	N/A	N/A	N/A
Fotocopia cedula representate legal	Si	Si (1)	Si	Si (1)	N/A	N/A	N/A	N/A
Formato Inscripción contacto autorizado (Si Aplica)	Si	Si (2)	Si	Si (2)	Si	Si (2)	Si	Si (2)

**Cuadro No 4**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 12 de 40
		<b>USO:</b> Interno

- (1) En caso de no tener contrato: Carta Aceptación Oferta o Carta de Adjudicación de contrato u Orden de Compra o Resolución de Adjudicación licitación y debe contener los párrafos definidos por legal:

"Mientras se firma el contrato, y a partir de la aceptación de la oferta por parte del <CLIENTE>, COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP dará trámite a las órdenes de compra de los equipos que se requieran para la prestación de los servicios contratados. En el evento en que no se firme el contrato en el término anteriormente señalado, la relación contractual se dará por terminada, y en este caso, <CLIENTE>, se compromete expresa e irrevocablemente a pagar los equipos adquiridos al valor del costo de estos según se menciona en la oferta, así como el valor del servicio(s) prestado(s) hasta la fecha. "

- (2) Aplica validación de documento existente o de lo contrario no requiere documentación.  
 (3) Aplica solo para central telefónica.  
 (4) 6 meses para el caso de empresas o cada 30 días para pymes, o en caso de que la persona que firmen o cuente con facultades de representación legal o perfil A-D en el #600.

#### 2.1.2.1.3 Productos Fijos Pymes:

Para ventas fija del segmento Pyme, se debe enviar el RUT para la legalización, con esto se garantiza la actividad económica comercial del cliente.

### 2.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE

Las características que debe cumplir cada uno de los documentos requeridos para el estudio de clientes jurídicos en la Venta Inicial o para la adición de líneas se detalla a continuación. Si la documentación no llegará a cumplir con los requisitos establecidos, la solicitud será devuelta, reportando la novedad y devolución al canal que la haya presentado.

#### 2.1.3.1.1 Productos Móviles

REQUISITOS DOCUMENTACIÓN PRODUCTOS MÓVILES		
<b>Solicitud de Servicio</b>	Formatos en general	Se debe diligenciar para cliente nuevo el contrato o solicitud de servicio. Debe cumplir:
		1) Completamente diligenciado
		2) Diligenciar mínimo un teléfono fijo de contacto, se aceptarán celulares de cualquier otro operador.
		3) A letra imprenta en bolígrafo
		4) Sin tachones ni enmendaduras
		5) La información registrada debe corresponder a la suministrada por el Representante legal de la empresa o por el contacto autorizado.
		6) El representante legal o contacto autorizado debe firmar el contrato y el pagaré anexo al contrato. Para los casos de empresa acogidas a la ley de insolvencia (1116- 2006) deberá firmar el liquidador. Para el segmento corporaciones no se requiere firmar el pagaré, así como para los clientes del segmento Empresas que se encuentren al día en cartera, Clústers 5 y 6
		7) Huella legible
		8) Toda la información registrada debe ser verificable.
		9) En caso de adjuntar otro si virtual debe diligenciar en la solicitud de servicio por lo menos una línea por cada plan solicitado.
		10) Si el número de líneas solicitadas supera el campo en la Tabla 1 debe relacionarse en el respectivo formato en Excel. (otro si virtual)

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 13 de 40
		<b>USO:</b> Interno

<b>Solicitud de Servicio</b>	Formato Inscribeme	1) La información registrada debe corresponder a la del Representante Legal de la empresa, con firma, huella, No. Celular, No. de identificación y correo electrónico 2) Adicionalmente, contener la información del Contacto Autorizado con nombre, firma, No. de identificación, No. Celular, correo electrónico y perfil a asociar (A, C, D).
	Contrato de venta a cuotas sin financiación	1) Numero de Cuotas y anticipo pagado por el cliente. 2) Firma y número de identificación del representante legal o contacto autorizado con perfil A-D 3) Firma del Pagaré del contrato venta a cuotas.
	Condiciones de la oferta (Tabla 1)	1) El diligenciamiento es por cada uno de los planes solicitados, cumpliendo con: 2) Completamente diligenciado según el tipo de plan adquirido por el cliente (datos del plan, tarifas de minutos, servicios contratados y obsequios o descuentos especiales según negociación). 3) La información registrada debe corresponder con la carpeta comercial vigente o las excepciones definidas por pricing.
Contrato Único de Servicios Móviles Pospago		1) Se debe diligenciar el contrato de servicios Móviles Pospago. Debe cumplir: 2) Se debe registrar la sumatoria del cargo básico incluido planes adicionales y servicios suplementarios. 3) Se debe diligenciar la vigencia del servicio y marcar con una x la renovación automática. 4) Se deben diligenciar todos los campos asociados a las condiciones del servicio. 5) Firma y número de identificación del suscriptor
Contrato Marco		Para utilizar contrato Marco se debe cumplir con: 1) Para clientes pymes deben completar mínimo 10 líneas (Cuentan las líneas activas más las solicitadas) suman voz + Datos, las líneas en planes de datos verticales y M2M no cuentan para el rango mínimo de líneas. Para los clientes carterizados como Mayoristas, Corporaciones y Empresas pueden acceder desde 1 línea 2) No aplica para clientes CDV (Cedula con digito de verificación) solo aplica para clientes NIT. 3) Se podrán realizar ventas con oferta no estándar a clientes recién constituidos en cámara de comercio, otorgando beneficios ya sea en cargos básicos o recurrente con las políticas vigentes, los beneficios no podrán contemplar equipos de contado o venta a cuotas. Los clientes que firman contrato Marco no deben tener contrato de condiciones
Cámara de comercio / documento que la acredite/ Certificado de Existencia y representación Legal. CERL		1) Certificado emitido por la Cámara de Comercio de la municipalidad. 2) Para clientes nuevos, presentar el certificado original, no mayor a 30 días expedición. 3) Los clientes cuya Actividad sea destinada a la Ganadería o Agricultura no se considerarán comerciantes y podrá tramitarse con el certificado de Fedegan siempre y cuando esté registrado en el RUT bajo los códigos (0111 al 0150) 4) Para adiciones se exigirá en un tiempo determinado según el Segmento del cliente: Empresas 5) Se exige presentación Semestral y Pymes Se exige presentación cada 30 días 6) La vigencia debe ser no mayor a 30 días. 7) La dirección de la cámara de comercio no tiene que ser exacta a la dirección del establecimiento donde se hará uso de los celulares, en los casos en que no coincidan deberán adjuntar copia de servicio público. Matricula mercantil renovada en el último año
RUT (aplica en caso de no tener cámara de Comercio)		1) Anexar fotocopia del RUT en caso de que no esté obligado a registrarse en cámara de comercio, es de presentación obligatoria para Profesionales con Actividades liberales independientes, Agricultores, Ganaderos y Transportadores. 2) Cliente CDV (Cedula con digito de verificación) cuya actividad económica sea comercial (Tenderos) y no se encuentre inscrito en cámara de comercio podrá presentar el RUT, siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos: Debe tener productos fijos bajo el mismo NIT, activos y facturando, estos deben estar en la oferta negocios. La actividad económica registrada en el RUT debe ser comercial.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 14 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Fotocopia del documento de identidad del representante legal		1) Fotocopia de la cédula de ciudadanía o de extranjería emitida por la autoridad colombiana competente. 2) En caso de que la fotocopia del documento no sea legible o corresponda a Contraseña debe anexar fotocopia de cualquiera de los siguientes documentos soporte: Libreta militar, licencia de conducción, pasaporte. 3) En el caso que se indique que el titular "No Firma" deberá colocar la huella legible en cada uno de los espacios de los documentos en los que sea requisito firmar indicando a que dedo corresponde la huella.
Soportes de Ingresos	Extractos Bancarios	1) Fotocopias legibles de los últimos dos (2) meses. Solicitudes con fecha de radicación mayor al 15 de cada mes, se debe adjuntar los extractos, incluido el mes inmediatamente anterior. 2) En caso de cuentas bancarias con periodicidad Trimestral, se aceptan los movimientos bancarios del periodo en curso, con sello del banco y certificados por la respectiva entidad bancaria. Todos los extractos deben tener el resumen y detalle de los movimientos del Periodo. 3) Debe estar a nombre de la empresa solicitante, para clientes con identificación cedulas con dígito de verificación (CDV) podrán estar a nombre de la persona natural. 4) Se aceptarán los extractos de entidades diferentes al sector bancario siempre y cuando cumplan con los requisitos mencionados y sean verificables (Fiducias, extractos de Cooperativas)
	IVA e ICA	Últimos tres formularios de pago de IVA e ICA, con sello del banco y que relacione la etiqueta del código de barras emitido por el banco correspondiente
	Declaración de Renta	Copia de la Declaración de Renta del año inmediatamente anterior, con sello de recibido del banco y que relacione la etiqueta del código de barras emitido por el banco correspondiente.
	Contratos de Obra, Prestación de Servicios o Arrendamientos	1) El contrato debe tener mínimo una ejecución pendiente de 6 meses y los planes a otorgar sean controlados. 2) Las empresas contratantes deberán adjuntar los Certificados de Existencia y representación legal 3) Contratos de Prestación de Servicios o por Obra (entre empresas) Deben venir expedidos en papel membretado de la compañía contratante para su respectiva validación; para Contratos realizados con empresas del estado de acuerdo a la Ley 80 de Contratación estatal, se exige obligatoriamente la Póliza de Cumplimiento (El amparo de cumplimiento cubre a los contratantes contra los perjuicios derivados del incumplimiento imputable al contratista de las obligaciones emanadas del contrato garantizado) o si existe póliza entre particulares y solo si las partes de común acuerdo firmaron este documento 4) Contratos de Arrendamiento entre empresas, certificados por Inmobiliaria y soportado por certificado de libertad y tradición del inmueble 5) Contratos de Arrendamiento entre empresas sin certificado de Inmobiliaria, debe venir soportado por certificado de libertad y tradición del inmueble y debe ser un documento verificable.
	Facturas de Proveedores/ otro operador	1) Aplica únicamente para Poblaciones no bancarizadas 2) Facturas emitidas de los últimos dos meses, cuyos montos por cada una sean iguales o superiores a \$500.000 o comprobantes de venta certificados por el proveedor, con una vigencia de expedición menor a 30 días, por igual cuantía a la anterior. Las facturas que expiden las empresas de Régimen Simplificado no tienen, ni deben tener resolución de la DIAN, son las de régimen común (Estatuto tributario artículo 616, 2-3 y Decreto 1001 de 1.997) 3) Factura del otro operador.
	Partidas, Rubros Presupuestales o (CDP)	Las partidas presupuestales solo para Entidades del Estado deben venir expedidos por la entidad Gubernamental correspondiente, certificando el ingreso disponible para el Rubro de Telefonía Celular.
Evaluación Financiera		Corresponde a la modulación de Pricing de la negociación Si aplica la negociación, Formato en el cual se registra el resultado de la evaluación financiera de acuerdo con los beneficios y promociones otorgados a un cliente Se debe verificar que la modulación se haya realizado para el canal que ingreso la solicitud en caso contrario se debe rechazar.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 15 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Solicitud Servicio de MEPE	1) Únicamente aplica para producto MEPE (Mensajería Empresarial)
	2) Completamente diligenciado según el tipo de plan adquirido por el cliente (datos del plan, tarifas minutas, servicios contratados y obsequios o negociaciones especiales).
	3) La información registrada debe corresponder con la carpeta comercial vigente
Documentos anexos	Para las negociaciones Holding II es necesario que la empresa solicitante presente carta membretada o correo electrónico de Representante Legal (RL) o contacto autorizado indicando nombre del empleado, valor del importe a asumir autorizado, código de cliente (cuenta principal) y fecha de corte.

**Cuadro No 5**

### 2.1.1.2.2. Políticas Canal Televentas

Pospago/Portabilidad	Canal			
	CROSS	OUT/FENIX	IN	DIGITAL
Cliente solicitante perfil A-D	X			
Cliente existente debe tener cupo en base de pre- aprobados, si no tiene cupo debe anexar documentación.	X	X	X	X
< 5 líneas cliente nuevo no se requiere (soporte de ingresos). Si es portado, debe presentar lo exigido por el ABD.	X	X	X	X
> 5 líneas y no tiene cupo, es cliente nuevo o portado, se le solicita al cliente documentación soporte.	X	X	X	X
Si tiene más de 12 meses de antigüedad puede adicionar hasta el 20% del valor de los cargos básicos de líneas contratadas actualmente, debe tener buen score. Esta política solo podrá ser aplicada al mismo cliente cada 6 meses.	X	X	X	X
Clientes del segmento Pymes al día en cartera, que presenten antigüedad de 6 a 12 meses y buen comportamiento de pago, pueden adicionar hasta el 10% del valor de los cargos básicos de líneas contratadas actualmente. Esta política solo podrá ser aplicada al mismo cliente cada 6 meses.	X	X	X	X
La aprobación del estudio estará sujeta a la verificación de Fábrica de Crédito.	X	X	X	X
El canal podrá venderle líneas para portabilidad a clientes referidos (fuera de la base) o con cambio de razón social y/o NIT siempre y cuando adjunte la documentación completa solicitada por la Fábrica de Crédito sin importar el número de líneas.	N/A	X	N/A	N/A
Visita de seguridad cliente nuevo en la Móvil o Portabilidad.	X	X	X	X
Cliente campaña Winback no se requiere visita.	N/A	X	N/A	N/A
Se realiza evidente y/o confronta.	X	X	X	X
No hay límite de Número de líneas.	X	X	X	X

**Cuadro No 6**



	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 16 de 40
		<b>USO:</b> Interno

- Cliente Existente debe tener cupo en base pre-aprobado, en caso de no tener cupo, debe anexar documentación.

Aplican las políticas establecidas en el numeral 2.1.4.5 Casos especiales:

- Empresas recién constituidas sin soporte.
- Empresas y/o clientes nuevos sin soportes de ingresos.
- Adiciones a Clientes sin soportes de Ingresos.

### 2.1.1.2.3. Productos Fijos

Las características que debe cumplir cada uno de los documentos requeridos para la liberación de un negocio se detalla a continuación. Si la documentación no llegara a cumplir con los requisitos establecidos, la tarea será devuelta, reportando la novedad y devolución al comercial que haya presentado, para que inicie un nuevo trámite

REQUISITOS DOCUMENTACIÓN PRODUCTOS FIJOS	
Contrato y anexo de servicio	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Debe corresponder al contrato Marco o Contrato tipo cliente autorizado por el área de Legal o contrato de condiciones uniformes (Este último solo aplica para negocios tradicional o entidades públicas).</li> <li>2) Debe venir firmado por el representante legal de la compañía tomadora del servicio</li> <li>3) Debe contar con los anexos de servicios respectivos a los servicios adquiridos por el cliente</li> <li>4) Debe presentar un anexo por cada tipología de producto (Voz, Datos...). Si ya existe un anexo de una tipología de producto firmado y el cliente desea un nuevo producto de la misma tipología no es necesaria la presentación de un anexo nuevo.</li> <li>5) El contrato y anexo según el tipo de servicio deberá estar avalado por las áreas de legal y mercadeo en la versión vigente del formato, deberá presentarse físicamente impreso con las firmas en original de las dos partes contratantes (cliente y operador).</li> <li>6) En caso de que el cliente cuente con contrato marco firmado, todas las solicitudes posteriores deben estar bajo ese mismo contrato.</li> </ol>
Oferta Comercial	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Solo aplica para Central Telefónica. (Arriendo o venta).</li> <li>2) Debe encontrarse relacionado el número de oportunidad de Salesforce.</li> <li>3) Se debe adjuntar en el FUN.</li> <li>4) Debe adjuntar diligenciado el modelo de oferta comercial.</li> </ol>
FUN (Orden de Servicio)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Debe contener el número de contrato, datos del cliente, Producto y/o servicio, vigencia y valores.</li> <li>2) El FUN debe contener firma del Representante Legal o el contacto autorizado y fecha de firma.</li> </ol>
Carta Aceptación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Solo aplica para Proyectos para liberar servicios antes de la firma del contrato</li> <li>2) Debe venir diligenciado en el formato y debe contener Aceptación del número de la oportunidad registrada en Salesforce, firmada por el Representante Legal o Contacto Autorizado. O correo corporativo del representante legal.</li> </ol>



	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 17 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Resolución o Carta adjudicación del contrato	1) Solo aplica para solicitudes de negocios del gobierno para liberar servicios antes de la firma del contrato. 2) Debe venir firmada por el Representante Legal o Contacto Autorizado. 3) Debe contener Servicios, Valor, Plazo de Instalación y Vigencia.
Orden de compra	1) Aplica únicamente para contratos que involucren compras de Equipos. 2) Debe venir firmada por el representante legal o contacto autorizado. 3) Aplica también para ventas con cobros únicos. En este caso, este documento reemplaza al FUN.
MIDAS	1) Debe venir aprobada por Pricing o el área de Control de Gestión en los casos de aprobaciones a cero pesos o negociaciones especiales. 2) Debe indicar el valor total del proyecto y el número de la oportunidad, el valor mensual, vigencia y el Capex.
Evaluación Técnica.	1) Soporte del VoBo del Project Manager de la Evaluación Técnica, asegurando la estructura de las MS. 2) Debe ser registrado en Salesforce.
Cámara de Comercio.	1) Para clientes del Segmento Empresas se debe presentar Cámara de Comercio con una vigencia no mayor a 3 meses, 2) Para las ciudades donde se tiene acceso a consulta on-line de la Cámara de Comercio no es necesaria su entrega física. 3) Debe estar renovada al año vigente.
Fotocopia Cédula Representante Legal.	1) Aplica para cliente nuevo y para cliente existente cuando hay cambio de Representante Legal. 2) La fotocopia de la cedula debe llevar la firma y la huella digital.
Formato de inscripción de contacto autorizado	3) Debe ser firmada por el Representante Legal.  4) Para las Entidades Estatales deben presentar la resolución donde se especifica la facultad que tiene la persona para contratar. 5) En caso de cambio de Representante Legal se debe actualizar el Formato. 5) Este formato no es obligatorio para la legalización de la solicitud, sin embargo, el presentarlo facilita la contratación de productos adicionales.

**Cuadro No 7**

	POLÍTICA CORPORATIVA	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 18 de 40
		<b>USO:</b> Interno

### 2.1.1.3 REPRESENTACIÓN LEGAL POR TIPO DESOCIEDAD

Para efectos de acreditar la Representación Legal los certificados de existencia no deben ser expedidos antes de los 30 días de acuerdo con el tipo de sociedad, se muestra la siguiente tabla resumen, para cada una de las siguientes sociedades:

- Sociedades Comerciales.
- Entidades Sin Ánimo de Lucro Obligadas a Registrarse en la Cámara de Comercio.
- Entidades Sin Ánimo de Lucro No Obligadas a Registrarse en la Cámara de Comercio.
- Entidades Financieras.
- Entidades Estatales Sociedades en liquidación Profesionales Independientes.
- Consorcio y unión temporal.

	Tipo de sociedad	Documento que lo acredita	Soporte de ingresos	Observaciones
Sociedad	Colectiva	Certificado Existencia y Representación Legal Expedido por la Cámara de Comercio	Extractos Bancarios	Empresas de economía mixta se constituyen con aportes del Estado y de Particulares
	En Comandita Simple (S. en C.)			
	En Comandita por Accionistas (S. en C.A.)			
	De responsabilidad Limitada			
	Sociedad Anónima			
	Empresa Unipersonal de Economía Mixta			
	Sucursales de Sociedades Extranjeras			
	Consortios y Uniones Temporales	Acuerdo de Constitución suscrito por las partes.	Extractos Bancarios O Declaración de Renta.	No es persona Jurídica distinta de sus integrantes: * Todos los miembros deben firmar el contrato. El estudio de crédito se realizará a cada una de las empresas que conforman la unión temporal y se asignará un cupo de crédito de acuerdo con la capacidad resultante de dicha evaluación en cada empresa. * No se constituyen por Escritura Pública Contrato Social – No es persona Jurídica distinta de los socios – Todos los socios deben firmar el contrato. No tienen Representante Legal.
	Sociedad de Hecho	Contrato Social	Extractos Bancarios	

**Cuadro No 8**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 19 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Tabla No. 2 - Representación Legal por Tipo de Sociedad				
Entidades Sin Animo de Lucro Obligadas a Registrarse en	Tipo de Sociedad	Documento que Acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
	Asociaciones, corporaciones, fundaciones e instituciones de utilidad común, Gremiales, De beneficencia, Profesionales, Juveniles, Sociales, Democráticas y participativas, Cívicas y comunitarias, De egresados, De ayuda a indigentes, Drogadictos e incapacitados(salvo las empresas privadas del sector salud), Clubes sociales	Certificado Existencia y Representación Legal Expedido por la Cámara de Comercio	Extractos Bancarios O Declaración de renta	Las Entidades Sin Ánimo de Lucro registradas en la Cámara de Comercio, están obligadas a presentar matrícula mercantil renovada al año vigente de acuerdo con lo establecido en el Artículo 166 del Decreto 019 de 2012.
	Entidades científicas, tecnológicas, culturales e Investigativas			
	Planes y programas de vivienda de interés social.			
	Asociaciones de padres de familia de cualquier grado.			
	Asociaciones de instituciones educativas.			*Para la apertura de Cuentas Corporativas con Entidades Sin Ánimo de Lucro se debe solicitar un Certificado expedido por la Cámara de Comercio, con una fecha de expedición no mayor a 30 días.
	Asociaciones sin ánimo de lucro o de economía solidaria formadas por padres de familia y educadores			
	Asociaciones agropecuarias y campesinas nacionales y no nacionales; y asociaciones de segundo y tercer grado			
	Corporaciones, asociaciones y fundaciones creadas para adelantar actividades en comunidades indígenas			
	Asociaciones de copropietarios coarrendatarios, arrendatarios de vivienda compartida y vecinos, diferentes a las de propiedad horizontal.			*La Superintendencia de Economía Solidaria mediante Resolución 521 de 2008 extendió hasta el 28 de julio de 2010 el término para que las cámaras de comercio ejerzan la función de registro de los actos, libros y documentos, así como la expedición de certificados de existencia y representación legal de las organizaciones solidarias. * Se exceptúan las (i) Pre cooperativas; (i) cooperativas de trabajo asociado y; Las organizaciones e instituciones auxiliares que desarrollan y apoyan la actividad de educación. Estas entidades deberán aportar el certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia de Economía Solidaria.
	Entidades ambientalistas.			
	Cooperativas ambientalistas			
	Cooperativas, federaciones y confederaciones, instituciones auxiliares del cooperativismo y precooperativas.			
	Fondo de empleados			
	Asociaciones mutuales.			
	Empresas de servicios en las formas de administraciones públicas cooperativas			
	Las demás organizaciones civiles, corporaciones, fundaciones y entidades privadas sin ánimo de lucro no sujeto a excepción.			
	Empresas asociativas de trabajo. 18.- Organizaciones Populares de Vivienda- OPV-			

**Cuadro No 9**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 20 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Consortio y unión temporal	Tipo de Sociedad	Documento que la acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
	Asociación económica en la que una serie de empresas buscan desarrollar una actividad conjunta mediante la creación de una nueva sociedad	Acta consorcial.	Extractos Bancarios o Declaración de Renta	No está obligado a Matricularse como comerciante y por lo tanto dentro de la documentación de la venta, no se requiere la presentación de la matrícula Mercantil, Para su estudio deberá presentar cámara de comercio de cada una de las empresas que lo conforman y acta consorcial. Todas las empresas que lo conforman deberán firmar una solicitud de servicio a nombre de la empresa adicional a la del consorcio.

**Cuadro No 10**

Entidades Sin Ánimo De Lucro	Tipo de Sociedad	Documento que lo acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
	Instituciones de educación superior estatales.	Acto administrativo expedido por el Ministerio de Educación.	Presupuesto para la Vigencia fiscal discriminada por rubros	Son ACTOS ADMINISTRATIVOS, Los Decretos, Resoluciones, Ordenanzas, Acuerdos, Certificaciones y otros expedidos por una entidad del estado y/o entidades competentes
	Entidades que conforman el sistema nacional del deporte de los niveles nacional, departamental y municipal.	Acto Administrativo por la Secretaría de Educación de la Alcaldía, Coldeportes u organismo que haga sus veces.		
	Instituciones de utilidad común que prestan servicios de bienestar familiar	Acto Administrativo expedido por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.		
	Juntas de acción comunal, juntas de vivienda comunitaria, federaciones y confederaciones.	Acto Administrativo expedido por la Alcaldía o la Gobernación		
	Comités de Desarrollo y Control Social de Servicios Públicos Domiciliarios	Acto Administrativo expedido por la Secretaría General de la Alcaldía.		
	Cuerpos de Bomberos Voluntarios u Oficiales	Acto Administrativo expedido por las Secretarías de Gobierno Departamentales u organismos que haga sus veces.		
	Casas- cárcel	Acto Administrativo expedido por el INPEC		
	Instituciones de educación formal y no formal	Acto administrativo expedido por la Secretaría de Educación		
	Iglesias, confesiones y denominaciones religiosas, sus federaciones y conferencistas y asociados de ministros.	Acto administrativo expedido por el Ministerio del Interior o la Oficina de Personas Jurídicas de la Alcaldía		
	Entidades reguladas por la Ley 100 de 1993 de Seguridad Social.	Acto Administrativo expedido por la Superintendencia de salud		

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 21 de 40
		<b>USO:</b> Interno

<b>Entidades Sin Ánimo De Lucro</b>	Sindicatos y asociaciones de trabajadores y empleadores	Acto administrativo expedido por el Ministerio de La Protección Social	Presupuesto para la Vigencia fiscal discriminada por rubros	Son ACTOS ADMINISTRATIVOS, Los Decretos, Resoluciones, Ordenanzas, Acuerdos, Certificaciones y otros expedidos por una entidad del estado y/o entidades competentes
	Partidos y movimientos políticos	Acto administrativo expedido por el Consejo Nacional Electoral.		
	Cámaras de Comercio reguladas por el Código de Comercio	Acto Administrativo expedido por la Superintendencia de Industria y Comercio		
	Entidades privadas del sector salud cuando se dediquen a la atención de servicios de salud en los procesos de fomento, tratamiento y rehabilitación a la comunidad.	Acto administrativo expedido por el Ministerio de La Protección Social (Dirección Nacional de Sistema de Salud).		
	Propiedades regidas por las leyes de propiedad horizontal. (Edificios, condominios, etc).	Acto Administrativo expedido por la Alcaldía.		
	Cajas de compensación familiar.	Acto Administrativo expedido por la Superintendencia de Subsidio Familiar.		
	Organizaciones gremiales de Pensionados	Acto Administrativo expedido por el Ministerio de La Protección Social		
	Clubes de tiro y caza, y asociaciones de coleccionistas de armas	Acto Administrativo expedido por la Secretaria General de la Alcaldía		
	Personas jurídicas sin ánimo de lucro que prestan servicios de vigilancia privada.	Acto administrativo expedido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada		
	Sociedades de gestión colectiva de derechos de autor	Acto Administrativo expedido por la Unidad Administrativa Especial de Derechos de Autor.		

**Cuadro No 11**

<b>Entidades Estatales</b>	<b>Tipo de Sociedad</b>	<b>Documento que la Acredita</b>	<b>Soporte de Ingresos</b>	<b>Observaciones</b>
	Presidencia, Vicepresidencia, Los ministerios, Los departamentos administrativos, Las superintendencias, Los establecimientos públicos, Las empresas industriales y comerciales del Estado, Las unidades administrativas especiales, El Senado de Republica, La cámara de Representantes, La Procuraduría General de la Nación, La Contraloría General de la Republica, La Fiscalía General de la Nación, La Registraduría Nacional del Estado Civil, Consejo Nacional Electoral, Defensoría del pueblo, Corte Constitucional, Corte Suprema de Justicia, Consejo de Estado, Consejo Superior de la Judicatura, Embajadas, Consulados, Curadurías Urbanas.	Copia de la Ley o el Decreto mediante el cual se crea la entidad.	Presupuesto para la vigencia fiscal discriminada por rubros	Se debe adjuntar copia del acto administrativo que otorga facultades al Representante Legal para la suscripción de contratos. Si se encuentra en ley de garantías no se puede realizar contratación de ningún servicio.

**Cuadro No 12**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 22 de 40
		<b>USO:</b> Interno

	Tipo de Sociedad	Documento que la Acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
Entidades	Casas de Cambio	Certificado Expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.	Extractos Bancarios declaración de Renta	Aun cuando estas entidades deben estar inscritas en la Cámara de Comercio, los certificados de Existencia y Representación válidos para entidades son los expedidos por las respectivas Superintendencias.
	Cooperativas: Especializadas, Multiactivas, Integrales, Financieras, con sección de ahorro y crédito			
	Instituciones Financieras			
	Establecimiento de Crédito: Establecimientos Bancarios, Bancos Comerciales, Bancos Hipotecarios, Corporaciones Financieras, Corporaciones de Ahorro y Vivienda, Compañías de Financiamiento Comercial, Cooperativas Financieras			
	Sociedades de Servicios Financieros, Sociedades Fiduciarias, Almacenes Generales de depósito, Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías.			
	Sociedades de Capitalización.			
	Otras instituciones Financieras: Organismos Cooperativos de Grado Superior Carácter Financiero. Instituciones con Régimen Especial, Entidades Aseguradoras e intermediarios de Seguros, Entidades Aseguradoras, Compañías y Cooperativas de Seguros, Compañías y Cooperativas de Reaseguros, Intermediarios de Seguros y Reaseguros, Corredores de Seguros, Agencias y agentes de seguros, Corredores Reaseguradores			
	Instituciones Complementarias Sociedades de Servicios técnicos o administrativos			
	Bolsas de Valores: Bolsas de Futuros u opciones, Sociedades Comisionistas de Bolsa, Sociedades Comisionistas Independiente de valores, Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión Sociedades Administrativas de Depósitos Centralizados de Valores, Sociedades Calificadoras de Valores, Bolsas Agropecuarias, Fondos Mutuos de Inversión			

**Cuadro No 13**

	POLÍTICA CORPORATIVA	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 23 de 40
		<b>USO:</b> Interno

	Tipo de Sociedad	Documento que lo acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
<b>Profesionales</b>	Son aquellas actividades en las cuales predomina el intelecto, que han sido reconocidas por el Estado y para cuyo ejercicio se requiere la habilitación a través de un Título Académico En consecuencia, quien tenga como actividad principal exclusivamente la prestación de servicios inherentes a una profesión liberal (Ingeniero, Abogado, Arquitecto, Médico, etc.)		Extractos Bancarios o Declaración de Renta	No está obligado a Matricularse como comerciante y por lo tanto dentro de la documentación de la venta, no se requiere la presentación de la matricula Mercantil, Para su estudio deberá presentar el RUT

**Cuadro No 14**

	Tipo de Sociedad	Documento que la Acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
<b>Liquidación</b>	Empresas en de Situación Insolvencia (Ley1116- 2006)	Resolución-acta mediante cual se designa administrador – liquidador	Extractos o Bancarios Declaración derenta	Resolución-acta mediante la cual se designa el administrador – liquidador y la documentación sea firmada por la misma persona

**Cuadro No 15**

	Tipo de Sociedad	Documento que la acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
<b>Consortio</b>	Asociación económica en la que una serie de empresas buscan desarrollar una actividad conjunta mediante la creación de una nueva sociedad	Acta consorcial	Extractos Bancarios o Declaración de Renta	No está obligado a Matricularse como comerciante y por lo tanto dentro de la documentación de la venta, no se requiere la presentación de la matricula Mercantil. Para su estudio deberá presentar cámara de comercio de cada una de las empresas que lo conforman y acta consorcial. Todas las empresas que lo conforman deberán firmar una solicitud de servicio a nombre de la empresa adicional a la del consorcio

**Cuadro No 16**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 24 de 40
		<b>USO:</b> Interno

### 2.1.2 VERIFICACIÓN TELEFÓNICA

La documentación recibida será objeto de verificación telefónica y/o a través de los diferentes medios dispuestos por la compañía.

Se debe realizar verificación con el representante legal o contacto autorizado confirmando la solicitud realizada con el fin de evitar la suplantación de identidad de la empresa.

Se debe realizar verificación con las referencias comerciales con el fin de confirmar la veracidad de los datos diligenciados en la solicitud.

Para clientes nuevos, la dirección de la empresa debe coincidir con la registrada en el certificado de existencia y representación legal o el documento que la acredite según lo indicado en la Tabla Requisitos documentación. A su vez debe ser la registrada en la solicitud de servicio, si la dirección del establecimiento es diferente a la registrada en el certificado de existencia y representación legal o en el documento que la acredite, la factura de servicio público que anexen a los documentos de la venta debe coincidir con esta dirección

En caso de que la documentación no se suministre un número fijo o no se logra contacto en el establecimiento se podrá solicitar un número celular de cualquier operador y será obligatoria la validación de identificación y datos con los burós de crédito.

En los casos en los que se detecte inconsistencia documental o en la verificación telefónica, se retendrá la documentación y no será devuelta al vendedor; si el solicitante requiere devolución deberá hacer la solicitud de manera formal a través de los canales de servicio dispuestos por la Compañía y solo será reintegrada al cliente cuando el representante de la empresa debidamente autorizado solicite por escrito la devolución de estos.

### 2.1.3 VISITA OCULAR

- Serán objeto de Visita todas las personas jurídicas que soliciten productos móviles (cantidad de líneas mayores a 20) o cuyas características y condiciones de riesgo sean mayores a la normalidad del proceso de estudio de crédito, por ejemplo:

Antecedentes de fraude o que se encuentren en la herramienta de Sistema de Verificación de Clientes (S.V.C)

- Empresas que presenten irregularidades en la verificación telefónica (imposible contacto telefónico durante el Proceso de Estudio de Crédito con el Representante Legal o usuario autorizado)
- Empresas que lo requieran por consideración de la Gerencia de Riesgo Crediticio y/o fraude.
- Sin excepción todas las solicitudes de productos móviles y/o fijos para activación de productos nuevos y/o adiciones para persona jurídica (Incluye NIT y/o cedula con digito de verificación) del canal Pyme Directo deben contar con visita de terreno efectuada por



	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 25 de 40
		<b>USO:</b> Interno

el asesor comercial para constatar la existencia de la empresa en la dirección registrada en la documentación que reposa en cámara de comercio o RUT, según aplique su naturaleza.

- Los negocios de 15 o más líneas del canal Pyme Directo deben contar con la visita del coordinador comercial, sin excepción.
- Sin excepción todas las solicitudes de 20 o más líneas móviles y/o fijas para activación de persona jurídica (Incluye NIT y/o cedula con digito de verificación) del canal Centros de Experiencia, deben contar con visita de terreno efectuada por la Fábrica de crédito, con el fin de constatar la existencia de la empresa en la dirección registrada en la cámara de comercio o RUT, según aplique su naturaleza.

En el caso de adiciones de líneas para cliente con antigüedad mayor a 3 meses de alta, con buen comportamiento de pago, no se realizará visita de terreno

#### **2.1.3.1 ESTUDIO DE CRÉDITO**

A continuación, presentaremos todas las etapas y herramientas definidas para realizar este proceso, en caso de presentarse inconsistencia en alguna de ellas causará el rechazo o devolución de la solicitud, condición que será reportada al canal.

#### **2.1.3.2 EVALUACIÓN DE RIESGO Y CUPO**

##### **2.1.3.2.1 ASIGNACIÓN DE CUPO**

El Valor base para determinar el cupo de crédito será de los ingresos demostrados por el cliente a través de alguno de los documentos definidos [ver capítulo de características de la documentación soporte persona Jurídica](#), monto que será afectado en función del comportamiento crediticio del cliente y variables sociodemográficas.

- En el caso de las Cédulas con Dígito de Verificación (CDV), se debe evaluar adicionalmente el comportamiento crediticio como persona natural y de los productos que tenga activos como persona natural en la compañía para la asignación del cupo; si la calificación de riesgo como persona natural es A, B, G o V, se trasladará el gasto consumo celular disponible a la identificación como cedula con digito de verificación.
- Para todos los clientes con cupo disponible en CCA, podrán utilizar este cupo disponible para adquirir servicios móviles; el cupo en CCA será ajustado de acuerdo con el traslado de cupo.
- Para todos los clientes se aplica la misma herramienta (Scoring Persona Jurídica) de evaluación de buró de crédito.
- Toda solicitud será evaluada financieramente en función de los ingresos y/o los diferentes indicadores de liquidez, solvencia y capacidad de endeudamiento, de acuerdo con la documentación presentada por el cliente para soportar los ingresos solicitados.
- Se debe consultar el historial crediticio del NIT a través de las Centrales de Riesgo.

El resultado positivo de esta evaluación asignará un cupo de crédito que corresponde al cupo máximo de endeudamiento y contratación por parte de un cliente el cual tendrá una vigencia de un (1) año y/o hasta agotar dicho cupo, caso en el cual deberá ser renovado mediante un nuevo estudio de crédito.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 26 de 40
		<b>USO:</b> Interno

### 2.1.3.2.2 ASIGNACIÓN DE CUPO - (PDTI) FIJA

Para todos los clientes del segmento Empresas, que soliciten producto PDTI, (Puesto de trabajo informático), se les debe asignar un cupo descontable, cumpliendo con la evaluación financiera en función de los ingresos y/o los diferentes indicadores de liquidez, solvencia y capacidad de endeudamiento, de acuerdo con la documentación presentada por el cliente para soportar los ingresos solicitados.

- El cupo asignado debe tener un (1) año de vigencia.
- Los clientes con Riesgo Alto no se les asignara cupo, desde 1 equipo (PDTI)
- En caso de rechazo, se realiza escalamiento a la Gerencia de Riesgo de Crédito, para aprobación y/o rechazo.

### 2.1.3.2.3 MÁXIMO DE LÍNEAS AASIGNAR

Las líneas para asignar para persona Jurídica se encuentran definidas en la siguiente tabla

Tipo de Sociedad	Venta Clientes Nuevos	
	Número de líneas a asignar	Productos prepago
NIT 800/900	Según cupo vigente	20 líneas
CDV	30 líneas	20 líneas
Persona natural con profesiones independientes	10 líneas	20 líneas

**Cuadro No 17**

\* **Nota:** La cantidad de líneas requeridas podrá variar de acuerdo con la estrategia comercial diseñada por el área de Mercadeo.

Acceso a planes corporativos: Las solicitudes de clientes pymes con NIT y cédula con dígito de verificación (CDV) tendrán una asignación mínima de dos líneas y 10 líneas a través de contrato marco la asignación máxima de líneas por empresa estará sujeta a los ingresos que presente el cliente y el porcentaje de cupo de crédito asignado.

Adiciones de Clientes con reportes negativos en centrales de Riesgo: Si el cliente dispone de cupo, tiene cartera al día, verificación telefónica y revisión documental efectivos, se podrá aprobar con el visto bueno del gerente

Clientes con solicitudes mayor a 100 líneas: El negocio debe venir avalado por un mail con el concepto del Gerente Comercial de la Regional, aplica para clientes nuevos o adiciones; no se requiere para negocios en planes verticales, ni para clientes del segmento Corporaciones y Mayoristas.

Centros de Experiencia: Pueden realizar activaciones en prepago o pospago a clientes corporativos previa aprobación de fábrica de crédito, con pago inmediato de la factura de cargos básicos y equipos de acuerdo con las siguientes condiciones.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 27 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Tipo	Cliente	Pago de	
	Riesgo	Cargos básicos	Equipo
Prepago *	N/A	N/A	Inmediato
Pospago	Bajo Riesgo	Cargo a la factura	Inmediato
Pospago	Medio Riesgo	Cargo a factura	Inmediato
Pospago	Alto Riesgo	Inmediato	Inmediato

**Cuadro No 18**

**Nota:** \* Anexando cámara de comercio

#### 2.1.4.2 ESTADO DE CARTERA

La mora máxima permitida para solicitudes de adiciones de línea por cada segmento será como se indica a continuación:

Para Corporaciones, Mayoristas y Empresas se tendrá en cuenta la siguiente Matriz:

SEGMENTO	TIPO DE CLIENTE	DECISIÓN	MORA CARTERA TOTAL	MORA SUPERA LA PERMITIDA	MORA SUPERA MONTO PERMITIDO	CONSULTA BACK EMPRESAS	CONSULTA COBRANZA
CORPORACIONES	Particulares	Aprobar	= 90 días cluster 1 y 2	$\leq 7 \text{ SMLV (SCL + DAVOX + ATIS)}$	Gestor CTA SINPC/AUTOCOS/CARTESM	SD abierto	N/A
		Pasa al siguiente criterio	> 90 días cluster 1 y 2	$> 7 \text{ SMLV (SCL + DAVOX + ATIS)}$	Cuenta con reclamo	N/A	N/A
		Rechazar	N/A	N/A	N/A	Rechazar	N/A
	Oficiales	Aprobar	= 90 días cluster 1 y 2	$\leq 7 \text{ SMLV (SCL + DAVOX + ATIS)}$	Gestor CTA SINPC/AUTOCOS/CARTESM	SD abierto	Controlación procuraduría
		Pasa al siguiente criterio	> 90 días cluster 1 y 2	$> 7 \text{ SMLV (SCL + DAVOX + ATIS)}$	Cuenta con reclamo	GESTOR GERENLES	N/A
		Rechazar	N/A	N/A	N/A	Rechazar	Rechazar
EMPRESAS	Particulares	Aprobar	= 30 días	$\leq 4 \text{ SMLV (SCL + DAVOX + ATIS)}$	Gestor CTA SINPC/AUTOCOS/CARTESM	SD abierto	N/A
		Pasa al siguiente criterio	> 30 días	$> 4 \text{ SMLV (SCL + DAVOX + ATIS)}$	Cuenta con reclamo	N/A	N/A
		Rechazar	N/A	N/A	N/A	Rechazar	N/A
	Oficiales	Aprobar	= 30 días	$\leq 4 \text{ SMLV (SCL + DAVOX + ATIS)}$	Gestor CTA SINPC/AUTOCOS/CARTESM	SD abierto	Controlación procuraduría
		Pasa al siguiente criterio	> 30 días	$> 4 \text{ SMLV (SCL + DAVOX + ATIS)}$	Cuenta con reclamo	GESTOR GERENLES	N/A
		Rechazar	N/A	N/A	N/A	Rechazar	Rechazar

- Pymes: (Cédulas con Dígito de Verificación (CDV)) o clientes no carterizados deben estar al día en los pagos. En caso de que un cliente Pyme que presente mora y realice el pago de la deuda para solicitar la adición de líneas, dicha inclusión no se autoriza si el cliente está calificado como de Alto Riesgo, así cumpla con el resto de los requisitos, solo se autorizaría para clientes Medio y Bajo riesgo. Para el nivel Top y Premium se permitirá mora de 30 días.

Todas las ventas nuevas y adiciones que se encuentren dentro de la Base de Clientes Nunca Pago por productos de Fija o Móvil se deberán rechazar en el estudio de Crédito, si el NIT pertenece al segmento Corporaciones y Empresas se remitirá al Área de Cartera para la

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 28 de 40
		<b>USO:</b> Interno

validación de su estado de cuenta.

Para la adición de líneas solicitadas por los Agentes Comerciales no se tendrá en cuenta la cartera correspondiente al ejercicio comercial del mismo; si no la cartera sobre la deuda que genera como cliente corporativo según la calificación del agente homologando que actualmente se aplica a los segmentos.

Para agentes comerciales Tipo A y B, se aplica los criterios de Empresas: Si presenta mora de más de 30 días con un saldo mayor al 25% de un SMLV se rechaza la adición. Para agentes comerciales Tipo C y D, se aplica los criterios de Pymes la cual indica que debe estar al día en los pagos.

Para productos Fijos se exime de la revisión de la matriz los siguientes casos:

- Traslados y postventa con Delta negativo
- Procesos adjudicados mediante licitación (Sector Gobierno)
- Saldo del cliente registrado en cartera Canales

Para para la liberación de servicios de clientes cuya mora supere la política se debe contar con la aprobación de la Gerencia de Riesgo previa validación de Cartera emitiendo su concepto sobre el cliente.

#### **2.1.4.3 SISTEMA VERIFICACIÓN DE CLIENTES.**

Se excepciona a un cliente de esta categoría una vez sea validado por la Gerencia de Riesgo Operacional previo resultado positivo del estudio de crédito y en centrales de riesgo.

La solicitud de retiro de la herramienta de sistema de verificación de clientes la realizará a través del área de Riesgo Operacional, quienes confirmarán el retiro dentro de las 24 horas siguientes.

#### **2.1.4.4 RECICLAJE**

Para los clientes que presenten líneas dadas de baja por causales voluntarias en los Segmentos de Mayoristas, Corporaciones, Empresas y Pymes (Nit, EU y CdV) en un periodo menor a 60 días y/o en proceso de cancelación voluntaria y que soliciten activación de nuevas líneas, no se les realizará el alta solicitada, se procederá con la reactivación de los abonados cancelados (siempre y cuando no corresponda a líneas portadas ni a integradores) en la nueva oferta comercial.

Se debe notificar al comercial cuando aplica criterios de Reciclaje.

#### **2.1.4.5 CASOS ESPECIALES**

Estudio de Crédito Consorcios: En el caso que el consorcio no cuente con ingresos a nombre del mismo, el estudio de crédito se realizará a las personas jurídicas que integran el consorcio de manera independiente y se asignará un cupo de crédito respecto de la sumatoria de los ingresos presentados por cada una de las empresas de manera proporcional a su participación dentro del consorcio. El Formato de Solicitud de Servicio para cuentas Nuevas o Adiciones, lo firmará la persona autorizada en el formato Inscribeme con las opciones A y D., siendo las líneas activas a nombre del consorcio.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 29 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Estudio de Crédito Uniones Temporales: El estudio de crédito se realizará a cada una de las empresas que conforman la unión temporal y se asignará un cupo de crédito de acuerdo a la capacidad resultante de dicha evaluación.

Partidas Presupuestales entidades del Estado o CDP: Las partidas presupuestales certificadas por estas entidades, el ingreso disponible para Telefonía Celular calculará si la respectiva partida no lo especifica, tomando el valor total de la partida comunicaciones o servicios públicos se divide en 12 meses (o según el tiempo autorizados en el documento) y el valor así determinado, corresponde al cupo a contratar en cargos básicos. Las empresas del Estado solo podrán demostrar ingresos con la partida presupuestal o Rubro, no es viable estudiarlos con otros documentos soporte de ingresos.

Grupo económico: A los grupos económicos del segmento Corporaciones se les debe realizar estudio de crédito para este tipo de empresa, se genera con los soportes vigentes (ver numeral 2.1.2 Características de la documentación soporte) y se asignará un cupo de crédito basado en sus propios ingresos y se calculará individualmente.

Si la empresa no tiene cupo y otra empresa(s) del grupo quiere ser solidaria de la deuda de esta, podrá serlo mediante un documento firmado por el representante legal donde exprese que asume dicha solidaridad.

- El cupo asignado no tendrá vigencia. Solo deberá presentar ingresos cuando agote dicho cupo.
- La antigüedad de la empresa no se tendrá en cuenta.
- No se exigirá el pago de la factura de venta ni la 1ra factura de ciclo para las adiciones de nuevas líneas

Clientes Nuevos por optimización de apagado de centrales: Todas las ventas que ingresen para proceso de migración fija-móvil por apagado de centrales deben ser aprobadas por crédito. Estos clientes no contarán con contrato por escrito ni demás documentos solicitados en el numeral 2.1.2 Características de la documentación soporte.

Clientes con planes Holding II: A los NITS con planes Holding II se les realiza el estudio de crédito y a los asociados de estas cuentas, se les aplica el score para persona natural y se evaluará la cartera de la empresa y del cliente individual.

Si el scoring del cliente individual no aprueba las políticas de ingreso de la compañía o no le alcanza su Cupo, se activa con los beneficios de la negociación y se le asigna un límite menor al establecido para clientes nuevos siempre y cuando la empresa asuma o subsidie el valor total del Cargo Básico de voz, servicios de datos y planes de datos a activar

Empresas recién constituidas sin soporte:

- Si la empresa presenta una antigüedad menor a 3 meses y un capital de constitución menor o igual a 10 millones, se le puede aprobar hasta un (1) salario mínimo mensual legal vigente.
- Si la empresa presenta una antigüedad menor a 3 meses y un capital pagado de constitución mayor a 10 millones, Se asignarán las líneas según el nivel de riesgo evidenciado en el estudio de crédito, el cupo máximo a asignar será del 10% del capital de

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 30 de 40
		<b>USO:</b> Interno

constitución pagado.

Una vez agotado el cupo asignado, el cliente debe presentar los soportes de ingreso correspondientes para su aumento.

Empresas y/o clientes nuevos sin soportes de ingresos: A los clientes nuevos del:

- Segmento Empresas y Pymes se les podrá aprobar líneas sin soportes de ingresos hasta un monto de 1.5 SMML (valor que incluye cargos básicos y servicios adicionales en planes abiertos), siempre y cuando presenten buen score; la aprobación del estudio estará sujeta a la verificación efectiva de los datos telefónicos y documentales
- Las embajadas no tendrán que presentar soporte de ingresos y podrán adquirir el número de líneas que requieran. Se rechaza sólo si hay fraude o si es tipo P.

Adiciones a Clientes sin soportes de Ingresos:

Para los segmentos Pymes y Empresas que se encuentren al día en cartera, que presenten antigüedad de 6 a 12 meses con buen comportamiento de pago, pueden adicionar hasta el 10% del valor de los cargos básicos de líneas contratadas actualmente. Si tiene más de 12 meses de antigüedad pueden adicionar hasta el 20% del valor de los cargos básicos de líneas contratadas actualmente.

Adición de líneas sin pago de factura de venta inicial: Se podrán hacer adiciones hasta 50% de las líneas activadas en la solicitud inicial del cliente antes del vencimiento de la primera factura; sujeto al estudio de riesgo y cupo del cliente. Si estas solicitudes son generadas el mismo día que vence la factura de venta inicial, debe pagarse para poder generar la activación

## 2.2 PORTABILIDAD

Para sustentar ingresos en Venta inicial o adiciones de línea la empresa solicitante debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Antigüedad mínima de 6 meses con la competencia, con buen comportamiento de pago. Adjuntar la fotocopia de la última factura emitida por el operador.
- Para solicitar adición con el mismo documento las líneas del otro operador deben estar de alta y la cuenta o código de cliente en donde se encuentran registradas. El cliente debe adjuntar los documentos adicionales de la venta con excepción de soportes de ingresos.
- Si la empresa solicitante desea adquirir líneas por montos superiores a los facturados con el otro operador, debe adjuntar documentos soporte de ingresos para realizar el estudio de crédito y la asignación de cupo respectivo.
- Se podrá presentar como soportes de ingresos en más de una ocasión, las facturas de otros operadores para calcular el Cupo de Crédito, aplica en Venta nueva o adiciones.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 31 de 40
		<b>USO:</b> Interno

- El cupo aprobado para un cliente corporativo portado será el mismo que indique la factura de la competencia en los cargos básicos.

Las empresas que deseen adiciones de líneas podrán presentar como documento soporte de ingresos las facturas de la competencia, con los siguientes requisitos:

- Si es una empresa Pymes (CDV-cédula con dígito de verificación) se recibirán las facturas a nombre del cliente como persona natural y según lo facturado en Cargos Básicos se asignarán las líneas adicionales solicitadas en planes corporativos.
- Las empresas Pymes con Nit o Empresas Unipersonales (EU), deberán presentar las facturas de la competencia a nombre de la empresa con categoría de Cuenta Corporativa y se tendrán en cuenta el monto facturado en cargos básicos para realizar la asignación de las líneas adicionales solicitadas por el cliente.

Si el cliente es aprobado se le asignará el 100% de valor facturado (CB) por la competencia.

Si el cliente no cumple con alguna de las siguientes condiciones no se dará trámite a la solicitud.

Si un cliente viene de la competencia, y solicita más líneas o planes con cargos básicos iguales o más altos que los registrados con la competencia, se le deberá realizar estudio de crédito habitual.

Para clientes portados no se exigirá el pago de primera factura en el caso que solicite adiciones de venta nueva o portabilidad.

### 2.3 POSTVENTA

La Gerencia de Riesgo crediticio define las políticas para transacciones postventa en relación a la aprobación o rechazo de los clientes en caso de que exista riesgo de morosidad.

Renovación y Reposición [Ver Política](#)

Cambio de plan [Ver Política](#)

Activación de servicios de Roaming [ver capítulo de Roaming](#)

Trasposos [Ver Política](#)

### 3. LIMITE DE CONSUMO

El Límite de Consumo estará asociado al plan y este será asignado por defecto en el sistema. A todos los clientes nuevos se les asigna el límite de consumo de Alto Riesgo asociado al plan. Si el cliente desea aumentar su límite de consumo lo podrá hacer continuando con el proceso de reclasificación. Para líneas nuevas o adiciones de los clientes del segmento Corporaciones y Empresas, se les asignará como límite de consumo \$3.000.000 de pesos COP.

Un cambio en el límite de consumo se origina por un ABONO (cambio por una sola vez) o AUMENTO (cambio permanente) en este límite.



	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 32 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Sólo se podrá conceder un ABONO o un AUMENTO, bajo las siguientes condiciones:

Límite de Consumo		Corporaciones	Empresas	Pymes Cuadrillas	Pymes
Antigüedad del Plan	Abono Virtual	N/A	N/A	3 meses	
	Cambio Límite	N/A	N/A		
Estado de la Cartera	Abono Virtual	N/A	N/A	Para aplicar abono o aumento, el cliente no debe presentar suspensiones por mora en los últimos 3 meses	
	Cambio Límite	N/A	N/A		
Periodicidad	Abono Virtual	N/A	N/A	1 X Mes	
	Cambio Límite	N/A	N/A		
Límite de Consumo	Abono Virtual	\$1 Millón	\$1 Millón	\$1 Millón	Aplica el 50% sobre el límite de consumo Actual y se permite (1 vez en el ciclo de facturación)
	Abono de Pago	N/A	N/A	N/A	Si el cliente entra por segunda vez en suspensión, se debe informar el valor consumido adicional y pagar en Centros de Experiencia
	Cambio Límite	\$3 Millón	\$3 Millón	\$1 Millón	Aplica la tabla % límite parametrizada (El valor de los límites están asociados al cargo básico)

**Cuadro No 19**

#### 4. ROAMING

##### Cliente Nuevo:

- Segmento Corporaciones: Se puede realizar la activación de Roaming sin adjuntar factura del otro operador. Se puede activar al momento del alta o. El servicio queda activo permanente o por el periodo solicitado por el cliente. El cliente puede solicitar la cancelación del servicio en una fecha posterior.
- Segmento diferente a Corporaciones: Se realizará la activación de Roaming según el nivel de riesgo del cliente:

Bajo riesgo se puede aprobar la activación del servicio Roaming.

Medio riesgo debe soportar con factura paga que demuestre el servicio de Roaming en el otro operador (no importa antigüedad de la factura). Si es un cliente exportado que regresa (winback) y tenía con Movistar Roaming no requiere anexar la factura.

Alto riesgo no se aprueba.

El número de líneas a activar con Roaming según el segmento es:

Empresas:

- Clúster 5 y 6: Sin límite de líneas.
- Clúster 7 y 8: Máximo el 25% del total de las líneas solicitadas en el



	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 33 de 40
		<b>USO:</b> Interno

negocio.

Pymes:

- Preferente (Alto Valor): Máximo el 25% del total de las líneas solicitadas en el negocio.
- Tradicional: Máximo 2 líneas.

Cliente Existente: Se activará el servicio de Roaming según los criterios de la siguiente tabla:

Las excepciones se manejarán solo con la aprobación del Director 1 de Operaciones Comerciales o los Directores 2 Gerencia de Atención Empresas o Director de Call Center según el caso.

El servicio de Roaming no debe activarse si el cliente se encuentra marcado con "Perfil Saliente" (Reventa) independiente del segmento.

Los clientes calificados como alto riesgo no se les deben activar el servicio de Roaming.

El servicio de roaming es ofrecido a los clientes pospago que cumplan con las condiciones de antigüedad, comportamiento de pagos y verificación de datos que aplican a cada segmento comercial, ver condiciones de activación a continuación:

Política Vigente	Mayoristas y Corporaciones	Empresas		Pymes		Residencial	
		Cluster 5 y 6	Cluster 7 y 8	Preferente (Cuadrillas)	Tradicional	Alto Valor (Black y Platinum)	Gold y Silver
Sistema de Verificación de clientes (SVC)	Se debe validar que el NIT no se encuentre en la herramienta de Sistema de Verificación de Clientes (SVC)						
Antigüedad	No aplica	2 facturas canceladas por NIT		5 facturas canceladas por NIT	3 facturas canceladas por tipo de identificación	3 facturas cíclicas canceladas bajo el código del cliente al que se le está realizando la activacion del servicio	
Nivel de riesgo	No aplica	Bajo o medio riesgo					
Cartera	No aplica	Al día o en cartera corriente					
Número de Líneas con Roaming	No hay límite	Máximo 25% de la planta AAA del NIT	Máximo 25% de la planta AAA del NIT	Máximo 2 líneas	No hay límite	1 línea con Roaming activo por Número de identificación	
Canal de Activación Telefónico y/o Presencial	#600 contacto autorizado – Holding II Titular de la línea/Centros Experiencia/ #500			Centros Experiencia/ #500	Centros Experiencia / #500 / Isla/ Back #600		Centros Experiencia/ #500
Débito Automático a Tarjeta de crédito	No aplica			Aplica como excepción a la política de antigüedad para clientes clasificados en medio y bajo riesgo de cartera			

**Cuadro No 20**

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 34 de 40
		<b>USO:</b> Interno

#### 4.1 MANEJO DE EXCEPCIONES

Cualquier transacción (productos fijos o móviles) que este por fuera de la política de Riesgo Crediticio, serán escalados a los niveles correspondientes informando el resultado dentro de las 24 horas siguientes. Si la solicitud es presentada el sábado, esta será evaluada como si se hubiera recibido el día hábil siguiente.

En caso de ser aprobado el negocio, el NIT será incluido por el área de cartera dentro de un vector de cobro independiente (categoría cliente alto riesgo) con el fin de realizar el seguimiento correspondiente a los clientes aprobados bajo esta política.

En caso de no contar con la totalidad de los soportes definidos en el numeral 2.1.1.1.2 documentación requerida productos fijos, para la liberación de servicios y si la necesidad del cliente lo amerita, la Gerencia Comercial solicitará la excepción al área de Administración Ventas relacionando el monto económico de la inversión

SEGMENTO DEL CLIENTE			
Nivel de Aprobación	Residencial	Pymes	Empresas - Corporaciones - Mayoristas
Jefe Fábrica de Crédito	N/A	N/A	N/A
Gerente de Riesgo Crediticio Gerente Comercial - Empresas*	Desde \$ 0 hasta \$ 5.000.000	Desde \$ 0 hasta \$ 10.000.000	Desde \$ 1 SMLV a \$ 50.000.000
Director II Administración Servicios Comerciales Director II Comercial - Empresas*	Desde \$ 5.000.001 hasta \$ 50.000.000	Desde \$ 10.000.001 hasta \$ 50.000.000	Desde \$ 50.000.001 hasta \$ 250.000.000
Director I Operaciones Comerciales Director I Empresas	Desde \$ 50.000.001 hasta \$ 749.999.999	Desde \$ 50.000.001 hasta \$ 749.999.999	Desde \$ 250.000.001 hasta \$ 749.999.999
CEO	Mayor a \$ 750.000.000		

**Cuadro No 21**

\* Aplica para las excepciones de Productos Fijos La inversión sobre un negocio de productos Fijos se determina por:

- Punto sencillo: Valor total del FUN= Cobros únicos + recurrente\*duración del servicio (El máximo de duración para este cálculo será 4 meses)
- Proyecto: Valor Capex del caso de negocio

Todas las activaciones y adiciones que soliciten descuento deben contar con la aprobación de los diferentes niveles que se describen a continuación. No se requiere para negocios en planes verticales o prepago, ni para clientes del canal corporaciones y empresas que estén carterizados (excluyendo clientes con perfil salientes):

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 35 de 40
		<b>USO:</b> Interno

NIT	CDV	Jefe Comercial	Gerente Comercial	Director II	Director I
Hasta 50 líneas	Hasta 30 líneas	X	X		
de 51 a 300 líneas	n/a	X	X (1)		
de 301 a 499 líneas	n/a	X	X (1)	X	
más de 500 líneas	n/a	X	X (1)	X	X

**Cuadro No 22**

(1) Visto bueno de visita al domicilio por parte del Gerente comercial. Autorización vía mail o certificación escrita de acuerdo con la proforma.

Se podrán recibir solicitudes de excepción siempre que se cumpla con:

Estructura Comercial	Tramites en proceso permitidos
Ejecutivo comercial	No debe tener excepciones pendientes de legalizar
Jefe Comercial	1 excepción pendiente con antigüedad máxima de 2 meses
Gerente Comercial	1 excepción pendiente con antigüedad máxima de 4 meses
Director 2 Comercial	1 excepción pendiente con antigüedad máxima de 6 meses

**Cuadro No 23**

En el escenario que se incumplan los tramites en proceso permitidos, se generará bloqueo para la solicitud de nuevas excepciones a la estructura comercial correspondiente.

La Dirección de Operaciones Comerciales podrá solicitar soporte adicional a la requerida en una venta para el estudio de cualquier negocio o solicitud de excepción.

Empresas: Se mantendrá la política actual manejo de excepciones.

Corporaciones: El bloqueo, no será por la estructura comercial, sino por cliente, quien presenta la documentación pendiente, con seguimiento mensual de los casos con las áreas Comercial B2B y Operaciones comerciales, de no tener gestión por parte del comercial, se aplicaría bloqueo al ejecutivo.

## 5. MANEJO DE ALTAS POR NORMALIZACIÓN

Toda alta por normalización se debe liberar bajo los siguientes casos:

Servicios instalados y facturando en (Atis y/o Davox) pero que no están legalizados en la herramienta Salesforce: Implica crear MS que no deben enviarse a Facturar, solo se normaliza actualizando el campo fecha de facturación y la novedad permite al comercial ingresar posventa.

Servicios culminados en el facturador (Atis y/o Davox) y se requiere facturar retroactivos:

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 36 de 40
		<b>USO:</b> Interno

Implica todo monto que no se haya cobrado desde la fecha de ejecución (RFS) de la MS. Se debe tener el aval de la gerencia de aseguramiento al ingreso.

Facturación independiente Up-Grade: Cuando el cliente solicita facturar de manera independiente la modificación postventa. Se debe adjuntar documentación que evidencie la aceptación de los valores a ser facturados con el visto bueno de la gerencia de aseguramiento del ingreso.

## 6. CONCILIACIÓN DE FACTURACIÓN

Toda solicitud de modificación de servicio (MS) debe estar marcada en la oportunidad de la herramienta Salesforce, como punto sencillo o proyecto y el envío a facturación debe corresponder a la información que se evidencia en el campo de clasificación de la implantación.

Todas las solicitudes del segmento corporaciones y empresas deben enviarse a facturar en un periodo no mayor a cierre del mes subsiguiente a la fecha de registro de la RFS.

Las MS cuya oportunidad indiquen con caso asignado Project, debe ser aprobada por el Project Manager para proceder con el proceso de facturación

Todas las solicitudes que corresponda a servicios ocasionales deben ser facturado en el mismo mes de su ejecución.

Los servicios cuya oportunidad está marcada como proyectos, y no se cuente con una respuesta por parte del Project o comercial serán escalados, a partir de la fecha de notificación:

Nivel de escalamiento	Mes de Instalación	Tiempo de Respuesta
Project y/o comercial	M0	Dentro del mes del RFS
Jefe de Integración de proyecto Jefe de Gerencia de ventas	M1	5 días hábiles
Gerente de integración de soluciones	M1	5 días hábiles
Director 2	M2	15 días
Aseguramiento del ingreso	M2	15 días
Comité de Riesgo Comercial	M4	Al siguiente Comité

**Cuadro No 24**

Toda MS que se envíe a facturar debe ejecutarse con el retroactivo de los meses que nose han facturado de acuerdo con el campo en Salesforce fecha de RFB (Fecha de inicio de cobro)

Toda Ms debe facturar a excepción de las altas por normalización y Demos para los cual es la fecha de facturación se diligencia previa aprobación de Aseguramiento de Ingresos.

La fecha de facturación únicamente debe ser diligenciada por Administración de Ventas

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 37 de 40
		<b>USO:</b> Interno

## 8. GLOSARIO

- **CARGO DE CONEXIÓN:** Indica el valor que se factura por un cobro único, traslado o la instalación de un servicio.
- **CARGO FIJO MES:** Indica el cargo o valor mensual del servicio, puede estar en dolares o pesos
- **CDV:** Persona Natural donde por su condición de comerciante crea un establecimiento de comercio.
- **CDP:** Certificado de Disponibilidad Presupuestal
- **CFM:** Cargo Fijo Mensual
- **CONSORCIO:** Asociación económica en la que una serie de empresas buscan desarrollar una actividad conjunta mediante la creación de una nueva sociedad. Acuerdo por el cual los accionistas de empresas independientes acceden a entregar el control de sus acciones a cambio de certificados de consorcio que les dan derecho de participar en las ganancias comunes de dicho consorcio. Los participantes en el consorcio se denominan concordados.
- **CUS:** Código único de servicio, es la misma DS de salesforce
- **DAVOX:** Sistema facturados servicios corporativos
- **DOA:** Equipo presenta daño en la caja en el momento de entrega al cliente, se debe realizar cambio del terminal.
- **DS o DSR:** Descripción de Servicio (Reestructurada), es el identificador del servicio
- **EMPRESAS SAS:** Para efectos tributarios, la sociedad por acciones simplificada se registrará por las reglas aplicables a las sociedades anónimas. El estudio de crédito de estas empresas se realizará bajo las mismas condiciones de una empresa con Nit (800).
- **EU:** Empresa Unipersonal donde solo existe un socio gestor como representante legal.
- **FECHA RFB:** Fecha Instalación de cobro
- **FECHA RFS:** Fecha Instalación Servicio
- **FECHA FACTURACIÓN:** Fecha en la cual se envía la MS a facturar
- **GASTO CONSUMO CELULAR:** Corresponde al cupo en dinero, para la contratación de planes individuales.
- **HOLDING 2:** Este tipo de cliente posee una estructura de asociación donde se tiene un cliente principal (cuenta) y varios clientes asociados (usuarios). La función del cliente principal es otorgar los beneficios del plan empresa a los clientes asociados.
- **INGRESOS:** Evidencia que soporta la capacidad de contratación (endeudamiento) del cliente y estarán en función del cargo básico de cada uno de los planes
- **MORA:** Se considera que una cuenta estará en mora cuando la factura no haya sido cancelada un día después de la fecha límite de pago
- **MS:** Modificación del servicio (Ordenes de servicio.) Clasificación de servicio. Campo que indica si una MS es un alta, posventa o cobro único
- **SISTEMA DE VERIFICACIÓN DE CLIENTES (S.V.C):** Es la lista de identificaciones; cédula – NIT – o direcciones y teléfonos que se han visto implicadas en eventos de fraude en Telefónica, bien como víctimas o bien como implicados directos.
- **RUT:** Registro Único Tributario, Número asignado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- **SAS:** Sociedades por Acciones Simplificadas. Para efectos tributarios, la sociedad por acciones simplificada se registrará por las reglas aplicables a la sociedad anónima. Según el tipo de Sociedad debe inscribirse en el Registro Mercantil de la Cámara de Comercio; la sociedad por acciones simplificadas SAS es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre comercial, independientemente de las actividades previstas en su objeto social.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 38 de 40
		<b>USO:</b> Interno

- **SALESFORCE:** Sistema CRM comercial corporativo
- **SCORING:** Conjunto de variables financieras y sociodemográficas con las que se evalúa a un prospecto para finalmente ser aprobado o rechazado.
- **TRASPASO:** Cambio de titular de la cuenta, mediante la cesión de los derechos titulares de las líneas cedidas.
- **UNION TEMPORAL:** sistema por el cual dos o más empresas se unen para realizar una obra o prestar un servicio determinado; se constituyen como una única empresa temporalmente mientras dure la obra, normalmente de alto perfil; carecen de personalidad jurídica propia distinta de la de sus miembros, de ello se deriva que las empresas que la conforman van a responder de forma subsidiaria, solidaria e ilimitadamente de las deudas de esta.
- **PERSONAS NATURALES CON PROFESIONES LIBERALES INDEPENDIENTES:** Son aquellas actividades en las cuales predomina el intelecto, que han sido reconocidas por el Estado y para cuyo ejercicio se requiere la habilitación a través de un Título Académico. En consecuencia, quien tenga como actividad principal exclusivamente la prestación de servicios inherentes a una profesión liberal (Ingeniero, Abogado, Arquitecto, Médico, etc.), no está obligado a Matricularse como comerciante y por lo tanto dentro de la documentación de la venta, no se requiere la presentación de la matrícula Mercantil.
- **GRUPO ECONÓMICO:** Conjunto de empresas (persona jurídica), cualquiera sea su actividad u objeto social, que están sujetas al control de una misma persona natural o de un mismo conjunto de personas naturales empresas que capitalizan sus ingresos a través de otras empresas holding que lo conforman.
- **ROAMING:** La capacidad de enviar y recibir llamadas en redes móviles fuera del área de servicio local de su operador móvil, es decir, dentro de la zona de servicio de su operador, o bien durante una estancia en otro país diferente, con la red de una empresa extranjera. Aunque el servicio permite una comunicación inmediata y en muchos casos, sin necesidad de ninguna solicitud adicional, es de notar que normalmente el costo de transferencia de cada llamada y los costos de interconexión serán cargados al receptor de la llamada cuando éste se encuentra en roaming, no al llamante (que no tiene por qué saber dónde se encuentra el abonado llamado). Así, el servicio es transparente para el usuario que desea contactar un número que se desplaza a otra zona.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 39 de 40
		<b>USO:</b> Interno

## 9. CONTROL DE VERSIONES

Versión	fecha	Cambio/Modificación	Aprobado por	Elaborado por
66	02/05/2019	Se modifica el numeral 1.1.4 Documentos soporte de venta en donde se indica que no aplica para la reclasificación móvil los siguientes documentos: Solicitud de Servicio formato venta inicial o productos Fijos y Contrato único de Servicios Móviles Pospago Se incluye el numeral 2.1.2.1.1 Asignación de cupo – PDTI fija Se modifica el número 2.1.5 Casos Especiales indicando que la solicitud de servicio y pagare debe ser firmado por el representante legal que figure en el acta consorcial.	Comité de Riesgo Comercial y Crédito.	Gerencia Riesgo de Crédito.
67	10/07/2019	En el numeral 2.1.1.2.2. Políticas Canal Televentas, se incluye el siguiente texto:  Aplican las políticas establecidas en el numeral 2.1.4.5 Casos especiales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas recién constituidas sin soporte.</li> <li>• Empresas y/o clientes nuevos sin soportes de ingresos.</li> <li>• Adiciones a Clientes sin soportes de Ingresos.</li> </ul> En el numeral 2.1.4.5 casos especiales - Adiciones a Clientes sin soportes de Ingresos: se incluye Adición de líneas sin pago de factura de venta inicial: Se podrán hacer adiciones hasta 50% de las líneas activadas en la solicitud inicial del cliente antes del vencimiento de la primera factura; Sujeto al estudio de riesgo y cupo del cliente. Si estas solicitudes son generadas el mismo día que vence la factura de venta inicial, debe pagarse para poder generar la activación.  De acuerdo con lo establecido en el acta del Comité de Riesgo Comercial y crédito 07/06/19	Comité de Riesgo Comercial y Crédito.	Gerencia Riesgo de Crédito.

	<b>POLÍTICA CORPORATIVA</b>	<b>CODIGO:</b> GRC-POL-010001
		<b>FECHA:</b> 24/02/2020
		<b>VERSION:</b> 69
		<b>PAGINA:</b> 40 de 40
		<b>USO:</b> Interno

68	02/12/2019	<p>Se realizaron cambios en los siguientes ítems:</p> <p>2. Persona Jurídica/2.1 Venta</p> <p>2.1.1.1 Documentación requerida/ 2.1.1.1.1 Productos móviles</p> <p>2.1.1.2 Características de la documentación soporte/ 2.1.1.2.1 Productos Móviles/ Contrato Marco</p> <p>Características de la documentación soporte/ 2.1.1.2.1 Productos Móviles/ RUT</p> <p>De acuerdo con lo establecido en el acta del Comité de Riesgo Comercial y crédito Agosto</p>	Comité de Riesgo Comercial y Crédito.	Gerencia Riesgo de Crédito.
69	24/02/2020	<p>Actualización de la política en los hitos</p> <p>2.1.2 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA</p> <p>2.1.2.1.3 Productos Fijos Pymes:</p> <p>Para ventas fija del segmento Pyme, se debe enviar el RUT para la legalización, con esto se garantiza la actividad económica comercial del cliente.</p> <p>De acuerdo con lo establecido en el acta del Comité de Riesgo Comercial y crédito Diciembre</p>	Comité de Riesgo Comercial y Crédito.	Gerencia Riesgo de Crédito.