

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: 1 de 42
		USO: 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, soho, pymes, empresas, corporaciones y mayorista de productos móviles y fijos.

3. TABLA DE CONTENIDO

POLÍTICA DE ORIGINACIÓN DE CLIENTES (RIESGO CREDITICIO)	1
2. ALCANCE	1
3. TABLA DE CONTENIDO	1
1. PERSONAS NATURALES(clientes individuales y cliente individual segmento soho)	4
1.1 VENTA	4
1.1.1 VENTA PRODUCTOS MÓVILES POSTPAGO Y PRODUCTOS FIJOS	4
1.1.2 VENTA PRODUCTOS PREPAGO	7
Cuadro No 1	7
1.1.3 VENTA A EMPLEADOS	8
1.1.4 DOCUMENTOS SOPORTE DE VENTA	8
Cuadro No 2	11
Cuadro No 3	11
1.2 POSTVENTA PRODUCTOS MOVILES Y FIJOS	12
1.3 RECLASIFICACIONES	12
2. PERSONA JURÍDICA	13
2.1 VENTA	13
2.1.1 VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	14
2.1.2 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA	14
Cuadro No 4	15
Cuadro No 5	16
2.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LA DOCUMENTACIÓN SOPORTE	17
2.1.3.1 Productos Móviles	17
Cuadro No 6	21
2.1.3.2 Políticas Canal Televentas	21
Cuadro No 7	22
2.1.3.3 Productos Fijos	23
Cuadro No 8	25
2.1.3.4 REPRESENTACIÓN LEGAL POR TIPO DESOCIEDAD	25
Cuadro No 9	26

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: 2 de 42
		USO: Interno

.....	27
Cuadro No 10	27
Cuadro No 11	28
Cuadro No 12	30
Cuadro No 13	31
Cuadro No 14	32
Cuadro No 15	33
Cuadro No 16	33
Cuadro No 17	34
2.1.4 VERIFICACIÓN TELEFÓNICA	34
2.1.5 VISITA OCULAR	35
2.1.6 ESTUDIO DE CRÉDITO	35
2.1.6.1.1 EVALUACIÓN DE RIESGO Y CUPO	36
2.1.6.1.1.1 ASIGNACIÓN DE CUPO	36
2.1.6.1.1.1.1 PDTI EMPRESAS Y CORPORACIONES	36
2.1.6.1.1.1.1.1 CLIENTES NUEVOS	36
2.1.6.1.1.1.1.1.1 SIN HISTORIA DE CRÉDITO	36
2.1.6.1.1.1.1.1.2 CON HISTORIA DE CRÉDITO:	37
2.1.6.1.1.1.1.2 CLIENTES EXISTENTES	38
2.1.6.1.1.1.1.2.1 SIN PDTI Y SIN HISTORIAL CREDITICIO	38
2.1.6.1.1.1.1.2.2 CON PDTI SIN HISTORIAL CREDITICIO	38
2.1.6.1.1.1.1.3 NIVELES DE APROBACIÓN PARA CLIENTES SIN HISTORIAL CREDITICIO	39
Cuadro No 18	39
2.1.6.1.1.1.1.4 CONSIDERACIONES ADICIONALES	39
2.1.6.1.1.1.2 PDTI PYMES	40
2.1.6.1.1.1.2.1 CLIENTES NUEVOS	40
2.1.6.1.1.1.2.2 CLIENTES EXISTENTES	40
2.1.6.1.1.1.2.3 NIVELES DE APROBACIÓN	41
Cuadro No 19	41
2.1.6.1.1.1.3 PDTI – CANAL CROSSELLING – B2B	41
2.1.6.1.1.1.4 MOVISTAR DESK	41
2.1.6.1.1.1.5 ASIGNACIÓN DE CUPO - (PDTI) FIJA	42
2.1.6.1.2 MÁXIMO DE LÍNEAS A ASIGNAR	42
Cuadro No 20	42
Cuadro No 21	43
2.1.6.1.3 ESTADO DE CARTERA	43
Cuadro No 22	44
2.1.7 SISTEMA VERIFICACIÓN DECLIENTES	45
2.1.8 RECICLAJE	45
2.1.9 CASOS ESPECIALES	45
2.1.9.1.1 Estudio de Crédito Consorcios	45
2.1.9.1.2 Estudio de Crédito Uniones Temporales:	46
2.1.9.1.3 Partidas Presupuestales entidades del Estado o CDP:	46
2.1.9.1.4 Grupo económico:	46
2.1.9.1.5 Clientes Nuevos por optimización de apagado de centrales:	46
2.1.9.1.6 Clientes con planes Holding II:	46
2.1.9.1.7 Empresas recién constituidas sin soporte	46
2.1.9.1.8 Empresas y/o clientes nuevos sin soportes de ingresos	47
2.1.9.1.9 Adiciones a Clientes sin soportes de Ingresos	47
2.1.10 PORTABILIDAD	47
3. POSTVENTA	48
4. LIMITE DE CONSUMO	48
Cuadro No 23	49
5. ROAMING	49
5.1 Cliente Nuevo:	49

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: 3 de 42
		USO: Interno

5.1.1	Segmento Corporaciones:	49
5.1.2	Segmento diferente a Corporaciones	50
	Cuadro No 24	51
6.	MANEJO DE EXCEPCIONES	51
	Cuadro No 25	52
	Cuadro No 26	52
	Cuadro No 27	53
7.	MANEJO DE ALTAS POR NORMALIZACIÓN	53
8.	CONCILIACIÓN DE FACTURACIÓN	54
	Cuadro No 28	54
9.	GLOSARIO	55
10.	CONTROL DE VERSIONES	57

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 4 de 59
		USO: Interno

4. POLITICAS

1. PERSONAS NATURALES (clientes individuales y cliente individual segmento soho)

1.1 VENTA

1.1.1 VENTA PRODUCTOS MÓVILES POSTPAGO Y PRODUCTOS FIJOS

Los clientes persona natural y clientes con cédula con dígito de verificación (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 adquirirla 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. Para clientes del segmento Soho, los CDV que ingresen con oferta Pymes, continuarán siendo evaluados con las condiciones de oferta y requerimientos del segmento Pymes. Para aplicación de condiciones de oferta Soho de B2C, no aplica oferta no estándar. Solo aplica la oferta NO estándar para aquellos clientes existentes que ya la traen, es decir que en el pasado ya se le haya vendido algo con oferta no estándar, peor no aplica para clientes nuevos. Aplica solamente para equipo traído.

Venta Productos Móviles Postpago Portabilidad A Domicilio. Las altas de portabilidad a domicilio tendrán aseguramiento de la calidad de ventas, **solo se procederá con la legalización previa verificación de entrega a cliente de sim card en los sistemas de información**, asegurando así mismo los soportes en el Gestor Documental, aquellos soportes que tengan inconsistencias o se encuentren pendientes de legalizar se penalizarán de acuerdo con lo definido contractualmente.

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 vendidos ni venta a cuotas)
- Este grupo de clientes quedará 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 con el proceso.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 5 de 59
		USO: Interno

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](#).

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.
- **Cliente Móvil:**
Un cliente con una misma cédula puede comprar a través de venta cuota bajo una misma línea hasta (2) equipos, o (2) accesorios o cualquier combinación entre estos.
 - **Cliente Fijo:**
Un cliente con una misma cedula sobre su servicio de internet puede comprar a través de venta a cuotas hasta (2) baseport.

En cualquier caso, sin superar su cupo total de endeudamiento en un mes.

- 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 que aplica IVA se debe realizar inmediatamente el pago del valor de IVA, la primera cuota y el cargo básico. En equipos a cuotas que no aplican IVA, se debe realizar inmediatamente el pago 20% del equipo, 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.
- Un cliente con una misma cédula puede comprar a través de venta cuota bajo una misma línea hasta (2) equipos, o (2) accesorios o (2) baseport o cualquier combinación entre estos, sin superar su cupo total de endeudamiento en un mes.
- 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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 6 de 59
		USO: Interno

se debe continuar con la venta si es aprobado por el cliente.

- Para las ventas de clientes individuales que adquieran equipos a cuotas que aplica IVA se debe realizar inmediatamente el pago del valor de IVA, la primera cuota y el cargo básico. En equipos a cuotas que no aplican IVA, se debe realizar inmediatamente el pago 20% del equipo, primera cuota y el cargo básico.

Venta de equipos Canal Online

- Aplica venta de equipos de contado a través del Canal Online realizando el pago a través de tarjeta crédito y/o débito, podrá llevar máximo 2 equipos por tarjeta habiente. No aplica para equipos a cuotas.

Validación de Identidad:

Se debe realizar validación de identidad para:

- Los Canales PAP, que hacen parte de los canales presenciales del segmento B2C, podrán vender líneas nuevas móviles a los clientes que cumplan con las condiciones de ingreso, entre ellas, validación de identidad, cupo de riesgo, score y demás validaciones requeridas.
- 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 aplicará confronta 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 cédula de ciudadanía o cédula con dígito de verificación, 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)
- El cliente con cédula con dígito de verificación podrá ingresar ventas a través de GRETA siguiendo el proceso de validación de datos de cliente acorde a las políticas del cliente individual.

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](#)

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 7 de 59
		USO: Interno

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 con Dígito de Verificación (RUT)	30	1
Cedula Extranjería	5	1
Pasaporte	2	1
Tarjeta Identidad	No se puede vender	No se puede vender

Cuadro No 1

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.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 8 de 59
		USO: Interno

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

- **Cliente individual y Cliente Individual Soho:** 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.


Las características que debe cumplir cada uno de los documentos requeridos para el estudio de personas

<p>Formatos en General</p>	<p>Se debe diligenciar la solicitud de servicio por primera vez. Debe cumplir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) A letra imprenta en bolígrafo 2) Sin tachones ni enmendaduras 3) Firma y número de identificación del suscriptor 4) Todos los campos de huellas son obligatorios y se deben diligenciar en forma legible 5) Toda la información registrada debe ser verificable 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. 7) Asegurar el diligenciamiento de los campos de la dirección de facturación y las referencias personales – laborales y/o comerciales.
<p>Productos Móviles</p>	<p>Solicitud de Servicio Formato Venta</p> <ol style="list-style-type: none"> 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"> • Todos los campos de acuerdo con el tipo de producto y plan a contratar. • La información registrada debe corresponder con la carpeta comercial 1) Firma y número de identificación del suscriptor cuando esta corresponda a un equipo vendido a cuotas sin financiación o
	<p>Contrato de Venta a Cuotas sin financiación</p> <p>de acuerdo con la estrategia comercial vigente.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2) Numero de Cuotas y anticipo pagado por el cliente. 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"> * Licencia de conducción Libreta Militar

**POLÍTICA CORPORATIVA****CODIGO:** GRC-POL-010001**FECHA:** 26/08/2022**VERSION:** 77**PAGINA:** Página 10 de 59**USO:** Interno

	Productos Móviles		<ul style="list-style-type: none">* Tarjeta Profesional Carné de la EPS* Carné de caja de compensación o carné estudiantil Cedula Cafetera <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. Este proceso solo aplica para Cédulas de Ciudadanía.</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">1) Se debe registrar la sumatoria del cargo básico incluido planes adicionales y servicios suplementarios.2) Se debe diligenciar la vigencia del servicio y marcar con una x la renovación automática.3) Se deben diligenciar todos los campos asociados a las condiciones del servicio. Firma y número identificación del suscriptor
		Solicitud de servicio	<ol style="list-style-type: none">1) Es indispensable diligenciar de forma completa y clara la dirección de instalación.2) Se debe verificar la oferta comercial vigente en el momento.
	Producto sFijos	Solicitud de servicio Movistar Video	<ol style="list-style-type: none">1) Se debe diligenciar el contrato de Movistar Video registrando los datos del cliente, firma y huella en el contrato.2) Se debe adjuntar copia del documento de identificación ampliado al 150.

	Fotocopia cédula del Cliente	<p>1) Fotocopia de la cédula de ciudadanía o de extranjería al 100% emitida por la autoridad colombiana competente.</p> <p>2) En caso de Contraseña o fotocopia</p>
--	------------------------------	---

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 11 de 59
		USO: Interno
		<p>del documento no sea legible debeanexar fotocopia de cualquiera de los siguientes documentos soporte: Libreta militar, licencia de conducción, pasado judicial, pasaporte, carnet de laEPS.</p> <p>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.</p> <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

- **Cliente individual segmento SOHO:** Para los clientes del segmento individual con sub-segmento SOHO se debe tener en cuenta lo siguiente para garantizar la correcta legalización de las ventas de planes pospago en línea nueva y portabilidad que ingresan como cédula en Greta, tanto en canales presenciales como no presenciales:

- Para planes con Cargo básico mayor o igual a \$62.000: NO se debe solicitar RUT al cliente.
- Para planes con Cargo básico menor a \$62.000: SI se debe solicitar RUT al cliente y adjuntarlo como documento soporte de venta para la legalización (si la venta se hace por Biometría se debe cargar el RUT en Greta)
- En Campañas Outbound Dirigidas NO se debe solicitar RUT al cliente.

	B2C- Oferta SOHO	
	Oferta >62 mil pesos	Oferta <62 mil pesos
	No exige RUT	Si se exige RUT canales presenciales * A Televentas no le exige
Movil	1. Ingresan como cedula en GRETA 2. Se exige la legalización del RUT para oferta menores a \$62.000 * En la legalización se exige la documentación adicional correspondiente * Si la venta se hace por Biometría debe cargar el RUT en GRETA	

Cuadro No 3

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 12 de 59
		USO: Interno

1.2 POSTVENTA PRODUCTOS MOVILES Y FIJOS

La Gerencia de Riesgo Crediticio define las políticas para transacciones Postventa correlación 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](#)
- Traspasos [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. Solo aplica para estudio, clientes que cuenten con una antigüedad mayor o igual a 6 meses sobre el NIT y si la transacción es reposición de equipo, la antigüedad de toma sobre la línea a reponer.

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 4:00Pmo sábados serán tramitadas al siguiente día hábil.

Documentación Soportes:

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 13 de 59
		USO: Interno

Además de los documentos de la Venta referenciada en el aparte de [Documentos Soportede 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 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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 14 de 59
		USO: Interno

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.

A partir del 1 de Julio de 2020, todos los negocios que ingresen a Fabrica de Crédito, bajo **Oferta No Estándar** entiéndase como todos clientes modulado en Liksi o Pricing con o sin subsidio de equipos y tengan afectación de comisión, deberá traer adjunta la documentación de la carta de aceptación de afectación de las comisiones, firmada por el representante legal de la agencia, siempre y cuando en el campo Afecta Comisión en la situación indique SI

2.1.1 VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

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

2.1.2 DOCUMENTACIÓN REQUERIDA

2.1.2.1 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 detallan 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

	POLÍTICA CORPORATIVA			CODIGO: GRC-POL-010001		
				FECHA: 26/08/2022		
				VERSION: 77		
				PAGINA: Página 15 de 59		
				USO: Interno		
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 con la información de los requisitos documentación.	NO	NO	SI	NO (3)	SI	NO (3)
Formato Inscribeme	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 4

- (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:

Quando 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...).

Para clientes nuevos del segmento Pymes, con historial crediticio que soliciten hasta 10 líneas con equipo traído, se aceptará la Cámara de comercio con una vigencia de 2 años. Una vez superada la cantidad de líneas, para la siguiente radicación deberá reportar la cámara de comercio renovada. No aplica para equipo vendido, a menos que el cliente genere el pago por anticipado (antes de la activación), no aplica para venta a cuotas.

Para clientes existentes del segmento Pymes, que soliciten adición de hasta 20 líneas con equipo traído, siempre y cuando el firmante sea contacto AD, se encuentre al día en pagos, sea bajo riesgo y sean los mismos datos de la venta inicial, se aceptará la Cámara de comercio con una vigencia de 2 años. Una vez superada la cantidad de líneas, para la siguiente radicación deberá reportar la cámara de comercio renovada. No aplica para equipo vendido, a menos que el cliente genere el pago por anticipado (antes de la activación), no aplica para venta a cuotas.

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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 16 de 59
		USO: Interno

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/atís donde se valide esta información.

2.1.2.2 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 representante 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 5

- (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 contenerlos párrafos definidos por legal:

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 17 de 59
		USO: Interno

“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) Para las ciudades donde se tiene acceso a consulta on-line de la Cámara de Comercio no es necesaria su entrega física. Se solicitará en caso de que la persona que firme no cuente con facultades de representación legal o perfil autorizado en Salesforce o la consulta no sea efectiva en línea.
- (5) No aplica para solicitudes de PDTI.

2.1.2.3 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 Productos Móviles

REQUISITOS DOCUMENTACIÓN PRODUCTOS MÓVILES		
Solicitud de	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

		POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
			FECHA: 26/08/2022
			VERSION: 77
			PAGINA: Página 18 de 59
			USO: Interno
		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)
Solicitud de	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 dela oferta (Tabla1)	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.

4) Los clientes que firman contrato Marco no deben tener contrato de condiciones uniformes

5) Clientes CDV deben entrar en la oferta estándar, no aplica oferta no estándar, excepto aprobación previa del segmento B2B.

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, con excepción de los casos indicados en el numeral 2.1.2.1 Documentación requerida – Productos móviles

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.

1) Fotocopia de la cédula de ciudadanía o de extranjería emitida por la autoridad colombiana competente.

Fotocopia del documento de identidad del representante legal

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.

Soportes de	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 notienen, 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 al cliente Se debe verificar que la modulación se haya realizado para el canal que ingresa la solicitud en caso contrario se debe rechazar.
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 6
2.1.3.2 Políticas Canal Televentas

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 22 de 59
		USO: Interno

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
Cientes 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 7

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 2.1.9 Casos especiales:

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 23 de 59
		USO: Interno

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

2.1.3.3 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"> 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). 2) Debe venir firmado por el representante legal de la compañía tomadora del servicio 3) Debe contar con los anexos de servicios respectivos a los servicios adquiridos por el cliente 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. 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). 6) En caso de que el cliente cuente con contrato marco firmado, todas las solicitudes posteriores deben estar bajo ese mismo contrato.
Oferta Comercial	<ol style="list-style-type: none"> 1) Solo aplica para Central Telefónica. (Arriendo o venta). 2) Debe encontrarse relacionado el número de oportunidad de Salesforce. 3) Se debe adjuntar en el FUN. 4) Debe adjuntar diligenciado el modelo de oferta comercial.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 24 de 59
		USO: Interno

FUN (Orden de Servicio)	1) Debe contener el número de contrato, datos del cliente, Productoy/o servicio, vigencia y valores. 2) El FUN debe contener firma del Representante Legal o el contactoautorizado y fecha de firma.
Carta Aceptación	1) Solo aplica para Proyectos para liberar servicios antes de la firmadel contrato
	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 delrepresentante legal.
Resolución o Carta adjudicación del contrato	1) Solo aplica para solicitudes de negocios del gobierno para liberarservicios 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 deEquipos.
	2) Debe venir firmada por el represente legal o contacto autorizado.
	3) Aplica también para ventas con cobros únicos. En este caso, estedocumento reemplaza al FUN.
MIDAS	1) Debe venir aprobada por Pricing o el área de Control de Gestión enlos casos de aprobaciones a cero pesos o negociaciones especiales.
	2) Debe indicar el valor total del proyecto y el número de laoportunidad, 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 las ciudades donde se tiene acceso a consulta on-line de la Cámara de Comercio no es necesaria su entrega física. Se solicitará en caso de que la persona que firme no cuente con facultades de representación legal o perfil autorizado en Salesforce o la consulta no sea efectiva en línea. No aplica para solicitudes de PDTI.
	2) Debe estar renovada al año vigente.
Fotocopia Cédula Representante Legal.	1) Aplica para cliente nuevo y para cliente existente cuando hay cambiode Representante Legal.
	2) La fotocopia de la cedula debe llevar la firma y la huella digital.
	3) Debe ser firmada por el Representante Legal.
	4) Para las Entidades Estatales deben presentar la resolución donde seespecifica la facultad que tiene la persona para contratar.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 25 de 59
		USO: Interno
	5) En caso de Este formato no es obligatorio para la legalización de la solicitud, sin embargo, el presentarlo facilita la contratación de productos adicionales.	
Formato de inscripción de contacto autorizado	1) Debe ser firmada por el Representante Legal.	
	2) Para las Entidades Estatales deben presentar la resolución donde se especifica la facultad que tiene la persona para contratar. 3) En caso de cambio de Representante Legal se debe actualizar el Formato.	
	4) Este formato no es obligatorio para la legalización de la solicitud, sin embargo, el presentarlo facilita la contratación de productos adicionales.	

Cuadro No 8

2.1.3.4 REPRESENTACIÓN LEGAL POR TIPO DE SOCIEDAD

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.

Cuadro No 9

**Tabla No. 2 - Representación Legal
por Tipo de Sociedad**

	Tipo de Sociedad	Documento que Acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
Entidades Sin Animo de Lucro Obligadas a Registrarse en	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.			
	Asociaciones sin ánimo de lucro o de economía solidaria formadas por padres de familia y educadores			*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 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.			
	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			*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

	Las demás organizaciones civiles, corporaciones, fundaciones y entidades privadas sin ánimo de lucro no sujeto a excepción.		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.
	Empresas asociativas de trabajo. 18.- Organizaciones Populares de Vivienda- OPV-		

Cuadro No 10



POLÍTICA CORPORATIVA

CODIGO: GRC-POL-010001

FECHA: 26/08/2022

VERSION: 77

PAGINA: Página 28 de 59

USO: 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 11

**POLÍTICA CORPORATIVA****CODIGO:** GRC-POL-010001**FECHA:** 26/08/2022**VERSION:** 77**PAGINA:** Página 29 de 59**USO:** Interno

Entidades Sin Animo	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 Secretaria 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 Secretaria 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 Secretaria 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		
	Sindicatos y asociaciones de trabajadores y empleadores	Acto administrativo expedido por el Ministerio de La Protección Social		

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 30 de 59
		USO: Interno

Entidades Sin Animo	Partidos y movimientos políticos	Acto administrativo expedido por el Consejo Nacional Electoral.	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
	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 12



POLÍTICA CORPORATIVA

CODIGO: GRC-POL-010001

FECHA: 26/08/2022

VERSION: 77

PAGINA: Página 31 de 59

USO: Interno

Entidades Estatales	Tipo de Sociedad	Documento que la Acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
	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 13

Entidades Financieras	Tipo de Sociedad	Documento que la Acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
	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.			

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 32 de 59
		USO: Interno

Entidades Financieras	Otras instituciones Financieras: Organismos Cooperativos de Grado SuperioGr 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	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.
	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 14

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 33 de 59
		USO: Interno

	Tipo de Sociedad	Documento que lo acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
Profesionales	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.)	N/A	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 el RUT

Cuadro No 15

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

Cuadro No 16



POLÍTICA CORPORATIVA

CODIGO: GRC-POL-010001

FECHA: 26/08/2022

VERSION: 77

PAGINA: Página 34 de 59

USO: Interno

	Tipo de Sociedad	Documento que la acredita	Soporte de Ingresos	Observaciones
Consortio	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 17

2.1.4 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 facturación 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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 35 de 59
		USO: Interno

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.

2.1.5 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 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

2.1.6 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 devolución de la solicitud, condición que será reportada al canal.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 36 de 59
		USO: Interno

2.1.6.1.1 EVALUACIÓN DE RIESGO Y CUPO

2.1.6.1.1.1 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 cédula con dígito 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.

2.1.6.1.1.1.1 PDTI EMPRESAS Y CORPORACIONES

2.1.6.1.1.1.1.1

CLIENTES NUEVOS

2.1.6.1.1.1.1.1.1 SIN HISTORIA DE CRÉDITO

- Cumplir con la documentación requerida (soportes de ingreso, cámara de comercio, fotocopia del documento de identidad del representante legal, documento autorizando consulta ante centrales de riesgo y no registro en SVC).
- Solo puede solicitar un máximo de 2 equipos, en caso de solicitar un volumen mayor debe cumplir con:

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 37 de 59
		USO: Interno

- Visita del ejecutivo comercial
- Documentos físicos firmados para legalizar.
- Aprobar visita de seguridad (Fabrica de Crédito)
- Aprobar verificación telefónica (Fabrica de Crédito)
- Aprobación de Gerencia de Riesgo Operacional
- Máximo cupo para otorgar: 30% del capital de constitución registrado en cámara de Comercio.
- Poner dentro del FUN constancia de la visita comercial realizadas a las instalaciones de la empresa(Comercial).
- Para referidos se debe asegurar la visita por parte del ejecutivo de venta antes de la creación del cliente en Salesforce desde planeación (Comercial)

No es viable vender PDTI para clientes Pymes, nuevos sin historia de crédito.

2.1.6.1.1.1.1.2 CON HISTORIA DE CRÉDITO:

- Cumplir con la documentación requerida (soportes de ingreso, cámara de comercio, fotocopia del documento de identidad del representante legal, documento autorizando consulta ante centrales de riesgo y no registro en SVC).
- Visita del ejecutivo comercial.
- Solo puede solicitar un máximo de 5 equipos, en caso de solicitar un volumen mayor debe cumplir con:
 - Aprobar verificación Telefónica.
 - Presentar soportes de ingresos.
 - Aprobar visita de seguridad (Sujeto al estudio dado por Administración Ventas)
 - VoBo de la gerencia de Riesgo Operacional
 - Poner dentro del FUN constancia de la visita comercial realizada a las instalaciones de la empresa (Comercial).
 - Para referidos debe tener la visita por parte del ejecutivo de venta, antes de la creación del cliente en Salesforce desde planeación (Comercial)

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 38 de 59
		USO: Interno

2.1.6.1.1.1.2 CLIENTES EXISTENTES

2.1.6.1.1.1.2.1 SIN PDTI Y SIN HISTORIAL CREDITICIO

- Cumplir con la documentación requerida (soportes de ingreso, cámara de comercio, fotocopia del documento de identidad del representante legal, documento autorizando consulta ante centrales de riesgo y no registro en SVC).
- Visita del ejecutivo comercial.
- Documentos físicos firmados para legalizar
- Debe tener mínimo 6 meses de antigüedad en productos fijos o móviles.
- Debe tener buen comportamiento de pago con los productos.
- Cartera al día (Convergente)
- Solo puede solicitar un máximo de dos equipos, en caso de solicitar un volumen mayor debe cumplir con:
 - Aprobar visita de seguridad.
 - Aprobar verificación telefónica.
 - Tener VoBo de Riesgo Operacional.
 - Tener cupo disponible: Máximo cupo a otorgar: 30% del capital de constitución registrado en cámara de comercio.

2.1.6.1.1.1.2.2 CON PDTI SIN HISTORIAL CREDITICIO:

- Cumplir con la documentación requerida (soportes de ingreso, cámara de comercio, fotocopia del documento de identidad del representante legal, documento autorizando consulta ante centrales de riesgo y no registro en SVC).
- Visita del ejecutivo comercial.
- Documentos físicos firmados para legalizar.
- Mínimo de 6 facturas pagas de los últimos PDT adquiridos.
- Cartera al día (convergente)
- Solo puede solicitar un máximo de dos equipos. En caso de solicitar un volumen mayor debe cumplir con:
 - Aprobar visita de seguridad.
 - Aprobar verificación telefónica.
 - Tener VoBo de Gerencia de Riesgo Operacional cuando el cliente complete 50 PDTI.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 39 de 59
		USO: Interno

En todos los casos las solicitudes quedaran sujetas al estudio de crédito.

Estas solicitudes no estarán sujetas a excepciones adicionales (documentación, soportes etc.).

En todos los casos se debe vender PDTI con internet robusta o conectividad móvil.

En caso de presentar cupo se podrá solicitar pago anticipado, mínimo de 4 facturas.

2.1.6.1.1.1.1.3 NIVELES DE APROBACIÓN PARA CLIENTES SIN HISTORIAL CREDITICIO

RANGO	CARGO
Menos de 2	Analista / Profesional Admón Ventas
De 3 a 20	Jefe Admón Ventas – Jefe Comercial
De 21 a 50	Gerente Soporte Comercial – Gerente Comercial
Mayor a 50	Director 2 Operaciones Comerciales / Director 2 B2B

Cuadro No 18

2.1.6.1.1.1.1.4 CONSIDERACIONES ADICIONALES

- Para ventas extraterritoriales entendidas como ventas realizadas fuera del departamento base del asesor debe tener el VoBo del Gerente Comercial.
- Una vez emitida la aprobación del PDTI por parte de Administración Ventas, no es viable realizar cambios en el FUN (dirección de instalación, valores, cantidad). En caso de requerir alguna modificación se deben cancelar las MS e ingresar nuevamente para validación en Salesforce con la documentación requerida.
- Si la dirección de entrega es diferente a la registrada en cámara de comercio o en el documento de acreditación debe adjuntar registro fotográfico de la nueva dirección donde se evidencie la actividad comercial; no es viable fotos descargadas de Google Maps o de cualquier otra página. Al no tener este registro se solicitará visita de seguridad al aliado de móvil.
- Los soportes de ingresos a presentar son: Declaración derenta y/o extractos bancarios. Para clientes sin historial crediticio es necesario en todos los casos adjuntar

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 40 de 59
		USO: Interno

certificación bancaria, adicionalmente esta se podrá solicitar si desde Administración Ventas se consideranecesario.

2.1.6.1.1.1.2 PDTI PYMES

2.1.6.1.1.1.2.1 CLIENTES NUEVOS

- Solo se podrá vender hasta 1 PDTI por el proceso de Isla de Validación.
- No aplica para el canal Televentas.
- No es viable para clientes sin historial crediticio o con mal comportamiento de pago.
- Debe aprobar el proceso de Evidente.
- Para solicitudes mayores a 1 PDTI, debe ingresar por Nabis y adicionalmente:
 - Adjuntar documentación firmada por el Representante Legal.
 - Adjuntar soportes de ingresos.
 - Visita de seguridad a partir de 5 PDTI.
 - Debe cumplir con la verificación efectiva de Cámara de Comercio.
 - Aprobar SVC.
 - A partir de 50 PDTI se debe tener VoBo de la Gerencia de Riesgo Operacional.

2.1.6.1.1.1.2.2 CLIENTES EXISTENTES

- Debe tener mínimo 6 meses de antigüedad. Para Televentas solo es viable la venta con base de pre aprobados.
- Solo se podrá vender hasta 1 PDTI.
- No es viable para clientes sin historial crediticio o con mal comportamiento de pago.
- Visita de seguridad a partir de 5 PDTI.
- Deben presentar cartera al día.
- Para solicitudes mayores a 1 PDTI:
 - Adjuntar documentación firmada por el representante legal o grabación de la llamada.
 - Adjuntar soportes de ingresos.
 - Visita de seguridad a partir de 5 PDTI.
 - Debe cumplir con la verificación efectiva de cámara de

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 41 de 59
		USO: Interno

comercio.

- Aprobar SVC
- A partir de 50 PDTI debe tener VoBo de la Gerencia de Riesgo Operacional.

2.1.6.1.1.1.2.3 NIVELES DE APROBACIÓN

RANGO	CARGO
Hasta 1	Analista Fábrica de Crédito
De 2 a 5	Líder Fábrica de Crédito
A partir de 5	Jefe Fábrica de Crédito

Cuadro No 19

2.1.6.1.1.1.3 PDTI – CANAL CROSSELLING – B2B

- Se podrá realizar venta de productos PDTI a través del canal Crossselling, únicamente para clientes existentes que se encuentren en las bases de preaprobación previamente evaluadas por las áreas de mercadeo y Riesgo Crediticio.
- Estas solicitudes deben ser remitidas a Fabrica de Crédito para su respectiva validación, presentando Cámara de Comercio o RUT, según corresponda, Fábrica de Crédito realizará las validaciones necesarias para la aprobación de la solicitud, en caso de ser necesario se remitirá una visita de seguridad para corroborar la existencia de la empresa, adicionalmente y en caso de ser necesario se deberá escalar a Riesgo Operación para su revisión y aprobación.
- Antigüedad mínima de venta: 6 facturas pagas de los servicios solicitados.

2.1.6.1.1.1.4 MOVISTAR DESK

- Solo es viable la venta con base de preaprobados calificada previamente por la célula de Jarvis Analytics.
- Solo se podrá vender hasta máximo 1 PDTI.
- El cliente debe tener facturación generada de 6 meses.
- No es viable para clientes sin historial crediticio o con mal comportamiento de pago. En todos los casos se valida centrales de riesgo.
- En todos los casos se debe validar cámara de comercio:
 - Renovación al año vigente.
 - Dirección de instalación debe ser la misma que la registrada en Greta.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 42 de 59
		USO: Interno

- Representante legal.
- Debe presentar cartera al día.
- No debe registrar el NIT ni los representantes en SVC. En caso de registrar en este aplicativo el comercial debe escalar la solicitud a riesgo operacional.
- En todos los casos debe aprobar Evidente.
- Validación GRETA de la línea: no debe tener suspensiones ni ordenes de cancelación de servicio (FMC sin enlazar). El estado no debe estar en proceso o programado.

2.1.6.1.1.1.5 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.

2.1.6.1.2 MÁXIMO DE LÍNEAS A ASIGNAR

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 20

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 43 de 59
		USO: Interno

* **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.

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 21

Nota: Anexando cámara de comercio

2.1.6.1.3 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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 44 de 59
		USO: Interno

Matriz:

Segmento	Tipo de cliente	Criterios	
		Días de mora	% de la facturación promedio del cliente
Carries	Cliente - Proveedor	90	10%
Corporaciones	Estratégico 1	90	10%
	Estratégico 2	90	10%
	Top	90	10%
	Middle Top	60	10%
Top Empresas	Empresas C4	60	10%
Empresas	Empresas C5	60	10%
	Empresas C6	30	20%
Pyme	Empresas C7	30	20%
	Empresas C8	30	20%

Cuadro No 22

- 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 permitiría mora de 30 días.
 - No aplica para clientes pymes no carterizados.
 - Para entidades estatales solo en casos, donde no haya contrato que respalde los servicios pero que estos hayan sido adjudicados, deberá tramitarse una excepción por parte del Director Comercial 2 para ser liberados.
 - Para entidades estatales la cartera en mora no debe ser impedimento para una liberación de servicios.

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 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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 45 de 59
		USO: Interno

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 exige 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.

2.1.7 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.

2.1.8 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.

2.1.9 CASOS ESPECIALES

2.1.9.1.1 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.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 46 de 59
		USO: Interno

2.1.9.1.2 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 con la capacidad resultante de dicha evaluación.

2.1.9.1.3 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 encargos 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.

2.1.9.1.4 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 2.1.3 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

2.1.9.1.5 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 2.1.3 Características de la documentación soporte.

2.1.9.1.6 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 evalúa 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.

2.1.9.1.7 Empresas recién constituidas sin soporte:

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 47 de 59
		USO: Interno

- 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 constitución pagado.

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

2.1.9.1.8 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 fraudeo si es tipo P.

2.1.9.1.9 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

2.1.10 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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 48 de 59
		USO: Interno

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.
- 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 documentos 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.

3. POSTVENTA

La Gerencia de Riesgo crediticio define las políticas para transacciones postventa en relación con 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](#)

Traspasos [Ver Política](#)

4. LIMITE DE CONSUMO

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 49 de 59
		USO: Interno

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.

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 23

5. ROAMING

5.1 Cliente Nuevo:

5.1.1 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.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 51 de 59
		USO: Interno

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 24

6. 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 2.1.3.3 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.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 52 de 59
		USO: Interno

Nivel de aprobación	Residencial	Pymes	Empresas-Corporaciones-Mayoristas
Jefe de Fabrica de crédito	N/A	N/A	N/A
Gerente de Riesgo Crediticio Gerente Comercial –Empresas*	Desde \$0 hasta \$5.000.000	De \$0 hasta \$10.000.000	De \$1 SMLV a \$50.000.000
Director II Administración Servicios Comerciales Director II Comercial – Empresas*	Desde \$5.000.001 hasta \$50.000.000	Desde \$5.000.001 hasta \$50.000.000	Desde \$5.000.001 hasta \$50.000.000
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 25

* Aplica para las excepciones de Productos Fijos La inversión sobre un negocio de productosFijos 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):

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 26

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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 53 de 59
		USO: Interno

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 27

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.

7. 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: 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.

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 54 de 59
		USO: Interno

8. 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 facturados 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 28

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 55 de 59
		USO: Interno

Toda MS que se envíe a facturar debe ejecutarse con el retroactivo de los meses que no se 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.

9. GLOSARIO

- **CARGO DE CONEXIÓN:** Indica el valor que se factura por un cobro único, traslado la instalación de un servicio.
- **CARGO FIJO MES:** Indica el cargo o valor mensual del servicio, puede estar en dólares 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 facturado 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 regirá 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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 56 de 59
		USO: Interno

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.
- **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

	POLÍTICA CORPORATIVA	CODIGO: GRC-POL-010001
		FECHA: 26/08/2022
		VERSION: 77
		PAGINA: Página 57 de 59
		USO: Interno

10. CONTROL DE VERSIONES

No	fecha	Cambio/Modificación	Aprobado por	Elaborado por
72	26/04/2021	Se incluye información del segmento de clientes SOHO. Canales PAP, que hacen parte de los canales presenciales del segmento B2C, podrán vender líneas nuevas móviles a los clientes que cumplan con las condiciones de ingreso Venta de portabilidad	Comité de Riesgo Comercialy Crédito.	Product Owner Senior Adquisición y Gestión de planta SOHO: Diego Rojas Goicochea Especialista Canal: Eliana Sofia Salcedo Profesional Control de Gestión: Luz Pedraza Leon Gerente de Control Comercial: Edson Armando García Profesional Procesos y certificaciones: Angelica Bonilla Ana Lucía Cuineme
73	24/12/2021	Inclusión de PDTIs para clientes existentes y nuevos para el segmento B2B Aprobado en el comité 12 de junio, comité express 2 de Julio, comité express 24 de agosto del 2020	Comité de Riesgo Comercialy Crédito	Julieth Andrea Rodriguez Procesos y certificaciones: Angelica Bonilla Ana Lucía Cuineme
		Inclusión del siguiente párrafo: "A partir del 1 de Julio de 2020, todos los negocios que ingresen a Fabrica de Crédito, bajo Oferta No Estándar entiéndase como todos clientes modulado en Liksi o Pricing con o sin subsidio de equipos y tengan afectación de comisión, deberá traer adjunta la documentación de la carta	Comité de Riesgo Comercialy Crédito	Yalfa Lizeth Balaguera Julieth Andrea Rodriguez Procesos y certificaciones: Angelica Bonilla Ana Lucía Cuineme

**POLÍTICA CORPORATIVA****CODIGO:** GRC-POL-010001**FECHA:** 26/08/2022**VERSION:** 77**PAGINA:** Página 58 de 59**USO:** Interno

		de aceptación de afectación de las comisiones, firmada por el representante legal de la agencia, siempre y cuando en el campo Afecta Comisión en la situación indique SI" Aprobado comité express 2 de Julio del2020		
		Cambio de la vigencia de la renovación de cámara de comercio. Aprobado comité express 25 de febrero del 2021 y se oficializo en el acta del comité	Comité de Riesgo Comercial y Crédito	Myriam Carolina Rubiano Procesos y certificaciones: Angelica Bonilla Ana Lucía Cuineme
74	24/01/2022	Se incluyo el hito 2.1.6.1.1.4 MovistarDesk en el unto de PDTI Pymes de acuerdo con lo aprobado en el comité del 20/10/2021	Comité de Riesgo Comercial y Crédito	Andrei Ruiz Julieth Rodriguez Procesos y certificaciones: Angelica Bonilla
75	07/02/2022	Se incluye en la parte de venta cuota y venta cuota on line: <ul style="list-style-type: none">• Cliente Móvil: Un cliente con una misma cédula puede comprar a través de venta cuota bajo una misma línea hasta (2) equipos, o (2) accesorios o cualquier combinación entre estos.• Cliente Fijo: Un cliente con una misma cedula sobre su servicio de internet puede comprar a través de venta a cuotas hasta (2) baseport. En cualquier caso, sin superar su cupo total de endeudamiento en un mes. Se retira la parte: la parte solo debe realizar una venta cuota por cliente.	Acta del comité de riesgo crediticio del 31 de enero del 2022	Andrei Ruiz Julieth Rodriguez Diana Zapata V Ivonne Pinto R. Procesos y certificaciones: Luz Mary Prieto B.
76	17/05/2022	-Actualización "2.1.2.2 Productos Fijos". En donde se aclara que en donde se tenga acceso a consulta on-line de la Cámara de Comercio, no es necesaria su entrega física. Adicionalmente, se elimina la información sobre el tiempo para el caso de empresas y pymes. -Actualización "2.1.3.3 Productos Fijos", sobre la información de Cámara de Comercio. -Actualización "2.1.6.1.1.1.1 PDT – Canal Crossling – B2B", en donde se agrega la antigüedad mínima de venta.	Director Control de Gestión: Sigifredo Hidalgo Campo	Jefe Fabrica de Crédito: Julieth Rodriguez Especialista Control Fraude Comercial: Maritza Benavides Cespedes Procesos y certificaciones: Angela Viviana Bonilla

77	26/08/2022	<p>Actualización Venta Productos Móviles Postpago Portabilidad A Domicilio.</p> <p>Las altas de portabilidad a domicilio tendrán aseguramiento de la calidad de ventas, solo se procederá con la legalización previa verificación de entrega a cliente de sim card en los sistemas de información, asegurando así mismo los soportes en el Gestor Documental, aquellos soportes que tengan inconsistencias o se encuentren pendientes de legalizar se penalizarán de acuerdo con lo definido contractualmente.</p>	<p>Director Control de Gestión: Sigifredo Campo Hidalgo</p> <p>Acta del comité de riesgo crediticio, agosto del 2022</p>	<p>Gerente Soporte Comercial: Lucy Yanneth Acevedo</p> <p>Profesional Líder de Activaciones y Legalizaciones Myriam Liliana Amaya</p> <p>Procesos y certificaciones: Luz Mary Prieto B.</p>
----	------------	---	---	--