



.....GUÍA INFORMATIVA.....

PARA ALIADOS Y PROVEEDORES

CONTENIDO

1.OBJETIVO

- 1.1 Journey del proveedor aliados

2.REGISTRO E INVITACIÓN ALIADOS Y PROVEEDORES

- 2.1. Proceso de registro, evaluación y habilitación de Aliados y proveedores
 - 2.1.1. Procesos de Evaluación
 - 2.1.2. Proceso de registro, evaluación y habilitación de Proveedores y Aliados
- 2.2. Política de Integralidad Comercial
 - 2.2.1. Declaración de Socio Comercial
 - 2.2.2. Cuestionario de Evaluación
- 2.3. Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de Aliados y proveedores
- 2.4. Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SAGRILAF y SARLAFT
 - 2.4.1. Políticas Generales
 - 2.4.2. Programa general de divulgación y capacitación
 - 2.4.3. Procedimiento de Conocimiento de las contrapartes y reportes
- 2.5. Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)
 - 2.5.1. Debida Diligencia requerido

3.SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

- 3.1. Actividades y tiempos del ciclo de compras
 - 3.1.1. Proceso de compra por RFP
 - 3.1.2. Proceso de compra por RFQ
 - 3.1.3 Proceso de compra por RFI
 - 3.1.4 Compras Sostenibles
 - 3.1.5. Contratos de Aliados Integrales: Estructura y anexos
 - 3.1.6. Prestación del servicio o entrega del bien y entrega del formato de cumplimiento
 - 3.1.7. Radicación de facturas
 - 3.1.8. Contabilización
 - 3.1.9. Pago a Aliados y proveedores
 - 3.1.10. Reporte de irregularidades
- 3.2. Principios de contratación Canales de Venta

4.EJECUCIÓN

- 4.1. Contacto soporte a la operación Canales de Venta
- 4.2. Soporte canales de venta
- 4.3. Contactos con las Áreas Transversales de Claro
- 4.4. Ordenes de Trabajo de Aliados Integrales
- 4.5. Cálculo de Actividades del técnico

5.LIQUIDACIÓN Y APLICACIÓN DE PAGOS

- 5.1. Portal Comercial
- 5.2. Aplicación de pagos
- 5.3. Proceso de facturación electrónica Procurement
- 5.4. Portal Pago Aliados y Proveedores
 - 5.4.1. Información General
 - 5.4.2. Consulta de facturas
- 5.5. Portal de certificados de retención
 - 5.5.1. Paso a Paso
- 5.6. Liquidación y Facturación de Aliados Integrales

6.DESEMPEÑO

- 6.1. Proceso de Evaluación de Desempeño

7.TERMINACIÓN RELACIÓN CONTRACTUAL

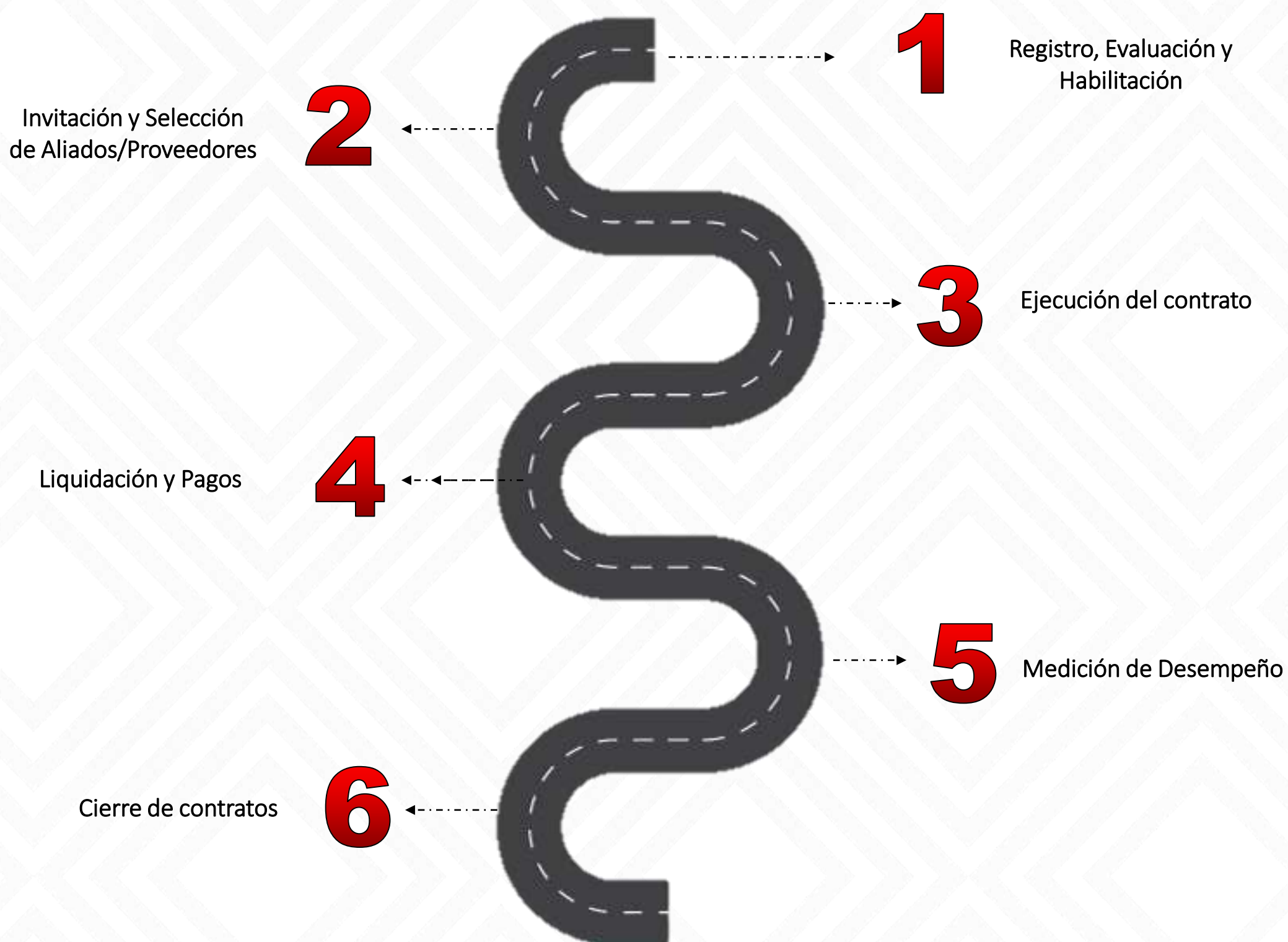
- 7.1. Generación de constancias comerciales
- 7.2 Terminación de la relación contractual con Aliados y Proveedores.

8.GLOSARIO

OBJETIVO

Socializar las políticas, normas y procedimientos establecidos por las empresas de CLARO, con el fin de guiar a los Aliados y proveedores en el desarrollo de las actividades.

1.1 Journey del proveedor/Aliado



2. REGISTRO E INVITACIÓN

2.1. Proceso de registro, evaluación y habilitación de Aliados y Proveedores

Permite conocer y/o actualizar la información de las empresas que quieren pertenecer o continuar en el Pool de Aliados y Proveedores activos de Claro Colombia.

Un Proveedor o aliado potencial se puede inscribir en la página de Claro Colombia www.claro.com.co en el link de Claro Aliados.

Señor Proveedor: usted debe registrar sus elementos, bienes o servicios (**Commodities**), en cada uno de los rubros que corresponde, de lo contrario no será invitado a los procesos de selección de la compañía. **Es importante garantizar que esta información sea validada y aprobada por el consultor, para que pueda ser invitado a procesos.**

Los procesos de validación del registro, habilitación y evaluación son realizados por el Consultor de Análisis de Proveedores (CAP) y pueden ser seleccionados por el proveedor potencial en el portal de registro. Actualmente los CAP habilitados son:



La vigencia de la evaluación dependerá de la clasificación de riesgo, en todo caso es obligatoria la actualización anual de los documentos. El proveedor podrá solicitar reconsiderar su resultado en caso de que lo considere. Tener presente que el costo de la evaluación será asumido por el aliado.

Cuando se inicia un proceso de compra, nuestros compradores consultan el Pool de Aliados y proveedores Registrados y habilitados de Claro Colombia en el portal Ivalua, con el fin de invitarlos al proceso. Es importante que mantengan actualizada su información en el portal.



2.1.1. Procesos de evaluación

Los procesos de evaluación de CLARO a través de sus Consultores de Análisis de Aliados y proveedores permiten mitigar riesgos relacionados con el conocimiento de terceras partes como una empresa comprometida y alineada el proceso de Debida Diligencia de AMX, con el cumplimiento la ley y en especial de las normas en torno al SAGRILAFI, SARLAFI, Anticorrupción, Transparencia, Ética Empresarial y Comercio Seguro en cuanto a regulación del país.

CLARO como parte de mitigación de riesgos comerciales y operativos, alineado al proceso de Debida Diligencia AMX (DDAMX) valida los componentes de: análisis de los estados financieros, anticorrupción, protección de datos, riesgo Ambiental, derechos humanos, seguridad y salud en el trabajo, validación de certificaciones de procesos, experiencia, validaciones jurídicas, referencias de clientes, Aliados y proveedores, infraestructura y operación, garantías reales y garantías bancarias.

CLARO comprometida con indicadores de sostenibilidad y sustentabilidad de acuerdo a Pacto Global, GRI, SST&A e inclusión laboral, valida los siguientes componentes en sus Aliados y proveedores: Cumplimiento Ley Laboral Colombiana (aplica para empresas nacionales), información laboral (cuestionario), información SST&A, huella de carbono y Buen Gobierno.

CLARO comprometida con el cumplimiento de los requerimientos OEA solicita a todos sus Aliados y proveedores internacionales realizar los procesos de evaluación y diligenciar los respectivos formatos de cumplimiento de la Cadena de Suministro Internacional.

2. REGISTRO E INVITACIÓN

2.1.2. Proceso de registro, evaluación y habilitación de Aliados y proveedores

1 PROVEEDOR/ AGENTE

Realiza su registro en la página de Claro Colombia de acuerdo a las instrucciones en cada una de las ventanas.

<http://www.claro.com.co/personas>

Claro Aliados

2 CONSULTOR ANÁLISIS DE ALIADOS Y PROVEEDORES

Envía un correo automático al Aliado/proveedor para invitarlo a los procesos de evaluación para ser habilitado como proveedor de Claro Colombia.

- *Instrucciones.*
- *Costos.*
- *Documentos requeridos.*

Tiempo: 1 día hábil

3 ALIADOS/AGENTE

Realiza el pago al Consultor de Análisis de Aliados y Proveedores.

Tiempo: 1 día hábil

4 PROVEEDOR/ AGENTE

Realiza el proceso de evaluación de acuerdo al pago realizado al Consultor de Análisis de Aliados y Proveedores.

Entrega de información documental:

Tiempo máximo 4 días hábiles

Programación de visitas:

Tiempo máximo 8 días hábiles

5 CONSULTOR ANÁLISIS DE PROVEEDORES

Envía resultado de la evaluación del Aliado/proveedor para su habilitación en el Pool de Aliado/proveedor de Claro Colombia.

Evaluación Proveedores:
Tiempo 8 días hábiles

Evaluación Canales Venta:
Tiempo 8 días hábiles

Evaluación Internacional:
Tiempo 15 días hábiles

6 COMPRADOR

Invita a los Aliados/Proveedores habilitados a procesos de Cotización o Licitación de acuerdo a la evaluación realizada. Solo se invitarán a los diferentes procesos de Procurement, a proveedores que se encuentren evaluados y aptos.

2. REGISTRO E INVITACIÓN

ALIADOS Y PROVEEDORES

2.2 Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de Proveedores y Aliados

Las empresas de CLARO han definido el anexo “Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de Aliados y Proveedores” el cual es obligatorio dentro de todos los contratos jurídicos y órdenes de compra, y cuyo objetivo es establecer los requerimientos mínimos de seguridad que son de obligatorio cumplimiento por los Aliados y Proveedores, dentro de los cuales están: los canales de venta, aliados y/o cualquier proveedor que acceda, transporte, intercambie, custodie o almacene, por cualquier medio información de CLARO.

Dentro de los requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad, los Proveedores y Aliados deberán cumplir con los siguientes lineamientos establecidos por Claro, según el tipo de servicio a brindar:

- Cumplimiento normativo y regulatorio.
- Desarrollo de Software.
- Conectividad externa con la red de Claro.
- Seguridad física y lógica de los equipos para la ejecución del servicio, incluyendo dichos equipos dentro de la red de Claro.
- Control de cambios y auditorías de seguridad.
- Control de acceso.

Los Proveedores y Aliados, tendrán un plazo máximo de dos meses a partir de la orden de compra y/o de la firma del contrato, para dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el anexo “Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de Aliados y Proveedores”.

2.3. Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SAGRILAFT y SARLAFT

CLARO COLOMBIA tiene implementado el SAGRILAFT en todas las empresas del grupo y el SARLAFT para la operación de giros postales de pago, estos sistemas son un conjunto de medidas y controles establecidos para prevenir, detectar y reportar cualquier actividad sospechosa de LA/FT/FPADM. Su objetivo fundamental es minimizar la probabilidad de que a través de las distintas actividades de CLARO COLOMBIA esta pueda ser usada o pueda prestarse como medio en actividades relacionadas con el lavado de activos (LA), el financiamiento del terrorismo (FT) y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (FPADM).

Como proveedores y aliados de CLARO COLOMBIA es importante que conozcan las políticas y procedimientos vigentes para garantizar el cumplimiento normativo y la mitigación de los riesgos relacionados con actividades ilícitas.

2.3.1. Políticas Generales

CLARO COLOMBIA, está comprometida con la lucha contra el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, por lo tanto, dará estricto cumplimiento a las normas que le apliquen y las mejores prácticas en la materia.

CLARO COLOMBIA impulsará internamente un abierto rechazo hacia cualquier actividad delictiva o conducta que implique actividades de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

CLARO COLOMBIA promoverá y gestionará una cultura de prevención de los riesgos de LA/FT/FPADM al interior de la organización.

El cumplimiento de las metas comerciales de CLARO COLOMBIA está supeditado al cumplimiento de las normas de prevención y control de LA/FT/FPADM.

2. REGISTRO E INVITACIÓN

ALIADOS Y PROVEEDORES

CLARO COLOMBIA establece cero tolerancias al riesgo de LA/FT/FPADM, es decir, no se permite ninguna desviación sobre el nivel de apetito al riesgo definido, como Bajo.

CLARO COLOMBIA aplicará las sanciones o consecuencias, en caso de incumplimiento a las disposiciones y procedimientos del SAGRILAFT/SARLAFT dependiendo de su gravedad conforme con el caso concreto.

Todas las operaciones, negocios y contratos que adelante CLARO COLOMBIA se ajustarán a las políticas y procedimientos dispuestos en el Manual SAGRILAFT, Manual SARLAFT y demás normas internas que regulen sobre los factores de riesgo de LA/FT/FPADM, de lo contrario no se tramitarán.

2.3.2. Procedimiento para la divulgación y capacitación

Este elemento del SAGRILAFT/SARLAFT es fundamental y permite asegurar el adecuado cumplimiento del sistema, razón por lo cual el proveedor o aliado debe asistir o presentar todas las capacitaciones, cursos o charlas relacionadas con la prevención de riesgos de LA/FT/FPADM a las que sea convocado por medio de los correos y plataformas dispuestas para tal fin.

2.3.3. Procedimientos de Conocimiento de la contraparte y reportes

Por SAGRILAFT y SARLAFT la vinculación, actualización y monitoreo de las diferentes contrapartes se llevan a cabo con un enfoque basado en riesgo, dando cumplimiento a los procedimientos de debida diligencia de conocimiento dispuestos por las entidades de vigilancia y control y la normatividad aplicable para CLARO Colombia.

El SAGRILAFT y SARLAFT permite identificar las situaciones que se salen de los comportamientos particulares de las contrapartes o del mercado, conocidas como señales de alerta, las cuales requieren ser analizadas para determinar si existe una posible operación de LA/FT/FPADM.

Para Claro es importante que los empleados, asociados, aliados y proveedores estén atentos a cualquier actividad sospechosa o inusual que puedan identificar durante su colaboración con nuestra empresa y reporten de forma inmediata las alertas u operaciones inusuales que puedan poner en riesgo nuestra compañía en temas de LA/FT/FPADM, por lo tanto, ha dispuesto el siguiente medio de reporte :

oficialdecumplimiento@claro.com.co

2.4. Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE)

El propósito del Programa es establecer el compromiso de CLARO COLOMBIA contra la corrupción y soborno transnacional, así mismo asegurar que todos sus empleados, proveedores, canales de venta, contratistas, aliados y demás contrapartes, entienden y reflejan su responsabilidad individual por el cumplimiento. Los siguientes son algunos de los principios básicos del Programa de Transparencia y Ética Empresarial:

- Los Aliado/proveedores que actúen en nombre de Claro no pueden prometer, ofrecer, otorgar ni aceptar Regalos, Gasto de Entretenimiento y Hospitalidad o Cosa de Valor que tengan por objeto retener, obtener negocios o influir indebidamente en las decisiones de quien los recibe.
- Los pagos de facilitación están totalmente prohibidos dentro de Claro, así pues, no se puede realizar por ejemplo pagos a Servidores Públicos para agilizar un trámite.
- Todos los trabajadores de Claro tienen absolutamente prohibido ofrecer o recibir directa o indirectamente, a través de Proveedores y Aliados o interpuesta persona, obsequios o cualquier clase de dádiva a o de un servidor público o privado.
- Todos los Directores y demás empleados de Claro tienen la obligación de conocer lo que sus proveedores, intermediarios, canales de venta, consultores y otros representantes están haciendo y asegurarse de que esas entidades no están pagando sobornos a nombre de alguna de las compañías.

2. REGISTRO E INVITACIÓN

ALIADOS Y PROVEEDORES

La ocurrencia de conductas no éticas, contrarias al Código de Ética y/o al Programa por parte de proveedores, distribuidores, contratistas, aliados y demás terceras partes, podrá acarrear: investigaciones, terminación inmediata del contrato, indemnización por los perjuicios ocasionados, así como posibles demandas, investigaciones y denuncias ante las autoridades competentes.

El Cumplimiento con esta política es especialmente importante porque todos los Directores y empleados son potencialmente responsables penalmente por violar la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos ("FCPA"), la Ley Colombiana Anti Soborno Transnacional 1778 de 2016 y el Estatuto Anticorrupción Colombiano Ley 1474 de 2011.

Para denunciar de forma anónima y sin represalias, cualquier violación al Código de Ética y/o a las políticas/procedimientos de Claro, está disponible el Portal de Denuncias en <https://denuncias.americamovil.com/>

2.4.1. Debida Diligencia requerido

Es el proceso periódico y continuo de revisión y evaluación de los Aliado/proveedores (intermediarios, agentes, consultores y otros representantes que asisten a las compañías en sus trámites ante entidades del gobierno), con la finalidad de identificar, prevenir, mitigar, controlar y monitorear los Riesgos de Corrupción y de Soborno Transnacional.

Estos Aliado/proveedores representan un alto riesgo, por lo cual CLARO COLOMBIA realiza procedimientos en la contratación de estos Aliados y Proveedores:

- Diligenciar el cuestionario de conocimiento vía web y declarar el cumplimiento de la Política Anticorrupción de Claro Colombia, así como la posibilidad de denunciar. También será sometido a una investigación de antecedentes.
- La Dirección Supply Chain a través de las plataformas de registro de proveedores mantendrá documentando el proceso de Debida Diligencia y el proceso de aprobación para la contratación de terceras partes como intermediarios, agentes, consultores u otros representantes.

Los Aliados y Proveedores, mediante la firma a la Política de Términos y Condiciones de CLARO, entienden, además, la obligación que tienen de suministrar la información que les sea requerida sobre sus beneficiarios finales en cumplimiento de los párrafos 4 y 5 del Artículo 12. Principio de Debida Diligencia de la Ley 2195 de 2022.

3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN



3.1. Actividades y tiempos del ciclo de Compras

3.1.1. Proceso de compra por RFP

En este proceso el comprador realiza invitaciones a los Aliados y Proveedores potenciales o activos, para que formulen propuestas de las cuales se seleccionan y adjudican de acuerdo a las directrices de Claro Colombia, su legalización se realiza a través de contrato jurídico.

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

A. SOLICITUD DE PARTICIPACIÓN AL PROCESO DE RFQ

- El comprador invita a Proveedores y Aliados a través de la herramienta IVALUA al proceso de licitación, valida que tengan vigente el acuerdo de confidencialidad y estén registrados en la plataforma web de CLARO, informa las condiciones y adjunta los documentos requeridos para el proceso.

Selección:
Comprador de CLARO

- Los Proveedores y Aliados deben organizar sus propuestas y enviar a través de la herramienta IVALUA Las inquietudes o dudas que tenga sobre el proceso, además de aceptación punto a punto y la intención de participar en el proceso. Adicionalmente de constituir las pólizas de seriedad de la oferta o garantías solicitadas por la empresa para el proceso.

Entrega de propuestas:
Proveedores

B. RECEPCIÓN

- El comprador recibe las ofertas de los oferentes que presentaron oferta dentro de la fecha y hora de radicación y realiza el acta de apertura de ofertas.

Comprador de CLARO

C. SELECCIÓN

- El Comprador envía a través de la herramienta IVALUA las propuestas recibidas de nuestros Proveedores y Aliados participantes a cada área involucrada para que realicen paralelamente la evaluación de las ofertas.

Comprador de CLARO

- Se consolida en la herramienta IVALUA el resultado de las evaluaciones, el comparativo de precios y sugiere la propuesta que se ajuste a las necesidades del requerimiento, seleccionando la que obtenga los mejores resultados.

Comprador de CLARO



3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

C. SELECCIÓN

- El área Jurídica genera el contrato jurídico final y le informa a los Proveedores y Aliados. En caso de ser internacional, el comprador lo acompaña en el proceso.

Comprador de CLARO

D. LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

- Los Proveedores y Aliados realizan el proceso mediante firma digital, en caso de Aliado/proveedor internacional, envía el contrato en físico con la respectiva apostilla.

Proveedor

- Los Proveedores y Aliados deben constituir las pólizas indicadas en el contrato jurídico.

Proveedor

Nota: si el representante legal tiene alguna restricción para firmar el contrato jurídico debe adjuntar copia del acta de Junta Directiva o documento respectivo exigido por los estatutos de la sociedad en el cual se le autorice para firmarlo.

3.1.2. Proceso de compra por RFQ

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

A. PROCESO DE RFQ

- El Comprador invita a los Aliados y Proveedores a través del portal IVALUA a los procesos de RFQ.

Solicitud:
Comprador de Claro Colombia

B. RECEPCIÓN Y SELECCIÓN OFERTAS

- El Área de Procurement recibe por la herramienta IVALUA las cotizaciones de los Aliados y Proveedores para que la herramienta realice el comparativo de acuerdo a las condiciones indicadas en el requerimiento.

Comprador de CLARO.

3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

C. FORMALIZACIÓN

- El Aliado/proveedor entrega firmados por el Representante Legal, un ejemplar de la Orden de Compra, el modelo de orden de Compra, autenticado ante notaria y firmado por el Representante Legal.
- El Aliado/proveedor debe constituir las pólizas indicadas en la Orden de Compra.

Comprador de CLARO

Aliado/proveedor.

D. LEGALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

- El Aliado/proveedor entrega firmados por el representante legal, un ejemplar de la orden de compra, el modelo de orden de compra, autenticado ante notaria y firmado por el representante legal.
- El Aliado/proveedor debe constituir las pólizas indicadas en la Orden de Compra.

Aliado/proveedor.

Recibe:
Comprador de CLARO.

3.1.3. Proceso de compra por RFI

Proceso por el cual el Área usuaria de Claro, bajo el acompañamiento de la dirección Supply Chain, sale al mercado a conocer buenas prácticas, nuevas soluciones o asesoría y acompañamiento de proveedores en la búsqueda de una solución, y/o alternativa.

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

A. PROCESO DE RFI

- El Comprador invita a los Aliados y Proveedores a través del portal IVALUA a los procesos de RFI
- El Comprador y Área usuaria interna de Claro, presenta el requerimiento, problemática o necesidad que se requiere atender para conocer las soluciones o alternativas existentes en el mercado. Solo propuestas técnicas

Solicitud:
Comprador de Claro Colombia

Solicitud:
Comprador de Claro Colombia
Área Usuaria de Claro Colombia

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

B. RECEPCIÓN Y SELECCIÓN OFERTAS

- El Área de Procurement recibe por la herramienta IVALUA las propuestas técnicas de los Aliados y Proveedores para que el área usuaria pueda evaluarlas y revisarlas de acuerdo a sus necesidades.

**Comprador de CLARO.
Área usuaria CLARO**

C. FORMALIZACIÓN

- El Área usuaria de Claro después de recibido y analizado las propuestas técnicas de los oferentes, define cual es la mejor alternativa o solución.

Área usuaria CLARO.

- Si es requerido por el Área Usuaria el comprador con el alcance técnico definido inicia un proceso RFP o RFQ.

Comprador de CLARO.

3.1.4. Compras Sostenibles

Claro y la Dirección Supply Chain alineados a los objetivos de sostenibilidad, promueve la cultura y comportamientos sostenibles. Por esto invitamos a nuestros aliados y proveedores a presentar sus propuestas verdes, las cuales serán evaluadas de manera íntegra en la adjudicación de bienes o servicios. Para esto ten presente:

- Alinear tu propuesta a uno de los 3 objetivos de sostenibilidad: **Energía Limpia, Reducción de Emisiones de carbono y/o Reducción de las emisiones de los aliados.**

3.1.5. Contratos de Aliados Integrales: Estructura y anexos

Objeto del contrato

Define los tipos de trabajo que el Aliado debe ejecutar, por lo que no se le asignarán trabajos que no correspondan con ese objeto.

Nota: el Aliado no podrá ejecutar trabajos no programados por Claro.

Vigencia del Contrato

Determina el tiempo durante el que el Aliado puede ejecutar las actividades o servicios contratados. El Gestor Integral y el Líder Operativo de Aliados y Proveedores deben garantizar que la asignación de trabajo se realice únicamente dentro de la vigencia del contrato.

Valor del contrato

Corresponde al valor máximo por el que se le podrá asignar trabajos del contrato al Aliado. Es responsabilidad del Gestor Integral del Contrato asegurar que no se exceda este monto.

Facturación y forma de pago

Define las condiciones para la radicación de la factura, haciendo obligatoria la generación de orden de compra y entrada de mercancía o formato de cumplimiento. El tiempo de pago contemplado se incluye en los contratos marco y es tomado de manera automática por cada orden de compra generada.

Capacitación

El Aliado debe garantizar que su personal está capacitado para desempeñar las actividades asignadas.

Calidad de los trabajos

El contratista es responsable por todo defecto que se encuentre en la ejecución de los trabajos o posterior a su recibo.

Calificación de los aliados

El gestor integral del contrato debe realizar evaluación periódica del Aliado, la cual debe incluir aspectos técnicos, administrativos, financieros, de servicio y gestión humana.

3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

El contratista debe cumplir las expectativas en la calificación para ser apto de contratar con Claro y en caso de estar por debajo de este concepto, Claro puede realizar disminución de trabajos y terminar el contrato en caso de recurrencia.

Anexo Aseguramiento Costos Aliados y Anexo Liquidación servicios prestados

Incluye las siguientes cláusulas:

1. Solo se liquidan trabajos asignados a través de Orden de Trabajo (OTs).
2. Solo se liquidan OTs con status "cerradas ok".
3. Es obligación del Aliado asegurar la integridad de la información incluida en cada OT.
4. La liquidación se realizará con los precios contemplados en el contrato y/o negociados puntualmente por el área de Procurement de Claro.

Anexo de Precios y Alcances

Incluye las siguientes cláusulas:

1. Lista de actividades que pueden ser ejecutadas por el Aliado y el precio de cada una de ellas.
2. Para I&M se paga por cada actividad ejecutada y no por el número de visitas realizadas.

Anexo de Administración de Inventarios de Materiales y Activos.

Incluye las siguientes responsabilidades del aliado:

- Almacenamiento de los equipos y materiales
- Devolución.
- Control de inventarios.
- Información de consumo.
- Transporte.
- Información de Estados de los equipos.

Anexo de Precios y Alcances

Incluye las siguientes cláusulas:

- Definición de los tipos de trabajo que el Aliado debe ejecutar.
- Determina las especificaciones, normas técnicas y manuales aplicables a la ejecución de los trabajos.
- Reafirma la responsabilidad del Aliado de garantizar la calidad de los trabajos ejecutados.
- El Aliado debe estandarizar los procesos y revisarlos periódicamente.
- El Aliado debe mantener al personal que ejecuta los trabajos, debidamente capacitado.
- Si Claro incurre en costos adicionales por fallas o defectos, estos serán descontados al Aliado.
- **En caso de PQR de un cliente, Claro requerirá al aliado y éste deberá dar respuesta en no más de 72 horas. Si Claro incurre en costos adicionales, estos serán descontados al Aliado.**
- Define los indicadores clave que debe cumplir el Aliado en la ejecución de la operación.

3.1.6. Prestación del servicio o entrega del bien y entrega del formato de cumplimiento

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

A. PRESTACIÓN DEL BIEN O SERVICIO

- El Aliado/proveedor recibe por la herramienta IVALUA la orden de compra expedida por CLARO para la ejecución del servicio, o a través de su correo electrónico la orden de servicio.

Aliado/proveedor.

- El Aliado/proveedor recibe por la herramienta IVALUA la autorización para la ejecución de un servicio urgente/emergencia y 8 días hábiles después la orden de compra para facturar.

Aliado/proveedor.

B. ENTREGA DE SOPORTES

- El Aliado/proveedor entrega los soportes de la entrega del bien y/o de la prestación del servicio al Área Usuaría y firman en señal de aceptación de entrega.

Aliado/proveedor.

3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

B. ENTREGA DE SOPORTES

Nota: es necesario que el Aliado/proveedor cumpla con la entrega de los soportes para que el Área Usuaría genere el formato de cumplimiento y haga entrega del mismo al Aliado/proveedor para que radique la factura.

- El responsable del Área Usuaría del bien o servicio revisa los soportes (actas, liquidaciones, pre facturas, entre otras), realiza conciliaciones (en caso de requerirse), aprueba los soportes, compara la orden de compra o la orden de servicio con los soportes y realiza los ajustes que sean necesarios en el sistema SAP.

CLARO - Área Usuaría del bien o servicio.

- Una vez revisados y aprobados los soportes, genera en el sistema SAP el Formato de cumplimiento y lo entrega al Aliado/proveedor.

Claro - Área Usuaría del bien o servicio.

Nota: es necesario que el Aliado/proveedor cumpla con la entrega de los soportes para que el Área Usuaría genere el formato de cumplimiento y haga entrega del mismo al Aliado/proveedor para que radique la factura.

3.1.7. Radicación de facturas

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

- El Aliado/proveedor una vez recibe el Formato de Cumplimiento, debe adjuntar al mismo la factura, con una copia de la Orden de Compra o la orden de servicio y enviar de acuerdo al Capítulo 11. Proceso de facturación electrónica.

Aliado/proveedor – Gerencia Pasivos y Aseguramiento Costos de Claro Colombia.

- Si usted, como Aliado/proveedor de CLARO COLOMBIA, no emite Facturas Electrónicas debe continuar remitiendo la factura física en la ventanilla de radicación en la PLAZA CLARO de la manera en que lo hace actualmente.

Aliado/proveedor – Gerencia Pasivos y Aseguramiento Costos de Claro Colombia.

- El Aliado/proveedor una vez reciba notificación de cifras relacionando órdenes de compra debe radicar las facturas correspondientes con destino al área de contabilidad.

Aliado/proveedor.

HORARIO: Lunes a jueves de 08:00 a.m. a 12:00 p.m

Nota 1: las facturas deben cumplir con todos los requisitos legales.

Nota 2: la apertura de la ventanilla de radicación se realizará el segundo día hábil de cada mes.

3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

3.1.8. Contabilización

¿Qué se hace?

- El área de contabilidad registra la cuenta por pagar en el sistema practicando las retenciones e impuestos a que haya lugar.

¿Quién lo hace?

Gerencia de Contabilidad de CLARO.

3.1.9. Pago a Aliados y Proveedores

¿Qué se hace?

- El área de tesorería realiza el pago de acuerdo a la programación en la cuenta bancaria inscrita previamente para ello por el Aliado/proveedor. Únicamente se realiza Pago por transferencia electrónica de fondos.

¿Quién lo hace?

Gerencia de Tesorería de CLARO.

3.1.10. Reporte de Irregularidades

Cuando respetamos el código de conducta de Aliados y Proveedores "Hablamos Claro", por lo tanto, lo invitamos a que denuncie cualquiera de las siguientes irregularidades:

- Negociación deshonestas y/o actividades ilícitas de empleados, Aliados y Proveedores, contratistas o aliados.
- Hurto.
- Apropiación o uso inadecuado de los recursos y activos de la compañía.
- Divulgación de información confidencial.
- Falsificación / destrucción de registros de la compañía.
- Actos de Soborno Nacional, Soborno transnacional o Corrupción.
- Extorsión.
- Fraude informático o tecnológico.
- Lavado de activos.
- Participación en actividades, negocios u operaciones contrarias a la Ley.
- Sospechas de prácticas comerciales equivocadas.
- Abuso de la condición de administrador, trabajador o colaborador de CLARO COLOMBIA para obtener beneficios propios.
- Aceptar regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de sus funciones y que puedan influir en sus decisiones de negocios u operaciones en beneficio propio.
- Uso ilegal de información confidencial para la obtención de negocios.
- Conflicto de Interés, por ejemplo: cuando un empleado del Aliado/proveedor tenga algún vínculo familiar o personal con un empleado de CLARO COLOMBIA y que represente riesgo en la toma de decisiones.

Para Claro también es importante que nuestros Aliados y Proveedores reporten aquellas novedades o situaciones que ponen en riesgo nuestra compañía o las relaciones comerciales, por lo tanto, ha dispuesto un **PORTAL DE DENUNCIAS** que funciona permanentemente donde se puede informar algún comportamiento inadecuado conocido o sospechado por parte de Aliados y Proveedores y/o empleados de CLARO COLOMBIA.

PORTAL DE DENUNCIAS:

<https://denuncias.americamovil.com/>

Puede denunciar de manera anónima y sin represalias, esta denuncia será tratada de manera confidencial.

3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

3.2 Principios específicos de los Canales de Venta

El Agente no podrá realizar proceso de autenticación biométrica sin la autorización previa y expresa del solicitante, cliente o abonado potencial.

Utilizar la información a la que haya accedido y consultado en la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, única y exclusivamente con los fines de venta y reposición de los productos que hacen parte del portafolio de COMCEL. Por lo tanto está restringido cualquier tipo de uso o conducta, así como el almacenamiento o la entrega de la información personal a Aliados y Proveedores no autorizados, hacer tratamiento de datos a entidades en el extranjero y/o sucursales de las entidades financieras con sede fuera del territorio nacional.

No revelar, divulgar, exhibir, mostrar, hacer circular, compilar, sustraer, ofrecer, vender, intercambiar, captar, interceptar, modificar, almacenar, replicar, complementar, copiar base de datos con la información a la que ha accedido o consultado de la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil dispuesta para el proceso de autenticación biométrica.

No recolectar, enrolar y/o almacenar huellas digitales o imágenes de estas y/o complementar bases de datos con la información consultada de las bases de datos de la RNEC, según lo establecido en el inciso 2 del artículo 290 de la Resolución 5633 de 2016. Para el proceso de autenticación biométrica, en ningún caso, la solución implementada podrá utilizar las imágenes de las huellas dactilares, excepto cuando medie orden judicial verificada y autorizada por COMCEL o cuando dicho proceso haya sido verificado y avalado por la Registraduría Nacional del Estado Civil, lo cual deberá constar por escrito.

Los equipos de cómputo que se utilicen para el acceso, consulta, verificación y autenticación de la información dispuesta por la Registraduría Nacional del Estado Civil para el proceso de autenticación biométrica, no podrán utilizarse para ningún otro fin (uso exclusivo), de conformidad con lo previsto en las normas vigentes sobre la materia.

EL AGENTE no podrá utilizar los elementos tecnológicos dispuestos para el proceso de validación biométrica para la realización de actividades o fines diferentes a lo previsto en el presente documento.

EL AGENTE no podrá movilizar o trasladar, los equipos de cómputo y demás elementos tecnológicos utilizados para la autenticación biométrica del punto fijo donde se encuentran instalados y custodiados. En el evento que para el proceso de autenticación biométrica se empleen equipos de cómputo portátiles, EL AGENTE deberá garantizar que dicho equipo no se movilizará o trasladará, para lo cual, EL AGENTE custodiará dichos equipos de cómputo con los mecanismos físicos de seguridad indicados por COMCEL.

Permitir en cualquier momento y sin necesidad de requerimiento previo y, a discreción de COMCEL y/o la Registraduría Nacional del Estado Civil, la visita, revisión, y auditoría sobre sistemas, puntos de atención al usuario, equipos y en general todo aquel componente tecnológico que tenga relación con el acceso y uso de la información de la Registraduría Nacional del Estado Civil, con el propósito de verificar el cumplimiento de las políticas de seguridad y disposiciones sobre la protección de datos personales dispuestos en el presente contrato; para lo cual, el AGENTE autorizará el acceso sin restricciones al personal designado por COMCEL y/o la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Informar debida y oportunamente sobre situaciones que pongan en riesgo los sistemas de interoperabilidad para el cotejo de la información biométrica, tratamiento y uso indebido de la información consultada frente al titular de la información.

Garantizar que su personal, dependientes o subcontratistas no utilicen el sistema de interoperabilidad de la Registraduría Nacional del Estado Civil, para un uso distinto al previsto dentro del presente documento.

Asumir por su cuenta, todo el hardware, software, licenciamiento, canales de comunicación y mecanismos de seguridad y protección de información requeridos para la protección a los usuarios y/o suscriptores.

3. SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

EL AGENTE, deberá implementar políticas de seguridad de conformidad con lo previsto en la norma ISO 27001.

No permitir el uso indebido o la comercialización de la información a la cual se permita el acceso de la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil y garantizar el cumplimiento de las limitaciones de acceso y uso referidas al derecho de habeas data, privacidad, reserva estadística, asuntos de defensa y seguridad nacional y en general toda aquella información que tenga el carácter de reserva, según lo dispuesto en el artículo 31º de la Resolución 5633 de 2016.

Garantizar la reserva, integridad, seguridad y demás principios que la ley establezca para el acceso a la información de la Registraduría Nacional del Estado Civil, establecida en la normatividad vigente.

En el evento que la validación biométrica del usuario/suscriptor no haya sido aprobada (no se comprueba la identidad del usuario/suscriptor). EL AGENTE no podrá realizar la venta, reposición o trámite respectivo.

COMCEL podrá solicitar en cualquier momento la implementación de nuevas tecnologías de hardware, software, comunicaciones y seguridad que salvaguarden la información almacenada de uso indebido y/o acceso por parte de Aliados y Proveedores.

Abstenerse de usar captore de huella diferentes a los oficialmente informados y autorizados por COMCEL.

Garantizar el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos exigidos por COMCEL para llevar a cabo el proceso de autenticación biométrica.

Garantizar el cumplimiento del proceso definido por COMCEL para realizar la autenticación biométrica del usuario/suscriptor.

Asumir el costo de la transacción establecido por COMCEL por validaciones biométricas APROBADAS que no se conviertan en venta o reposición.

Una vez diligenciado el formato de autorización de tratamiento de datos personales, consulta en centrales de riesgo y biometría por parte del cliente. El Agente se obliga inmediatamente a remitirlo en físico al archivo central de COMCEL, de no hacerlo COMCEL se reserva el derecho de imponer las sanciones a que hubiere lugar.



4. EJECUCIÓN

4.1. Contacto soporte a la operación Canales de Venta

¿Qué se hace?

¿Quién lo hace?

A. RECEPCIÓN DOCUMENTOS

- El agente realiza una solicitud según su necesidad (vinculación, renovación de contrato, cambios estructurales).

Solicitud:
Canales de Venta.

- Si el coordinador comercial ve viable la solicitud presenta ante Claro la documentación.

Coordinador Comercial que
asiste al Agente.

- Se valida documentación y se solicita valor de consignación para realizar estudio de seguridad.

Consultor de Análisis de
Aliados y Proveedores (CAP).

B. RECEPCIÓN DOCUMENTOS

- El Área de Procurement recibe pagos y documentos para que el Aliado/proveedor de Estudios de seguridad realice el estudio.

(CAP).

- Se realiza estudio de seguridad y emite respuesta del estudio.

Coordinador Comercial
que asiste al Agente.

C. FORMALIZACIÓN

ANALISTA PROCUREMENT

- Se le informa al Coordinador y área impactada interna, la respuesta del estudio para que continúe el proceso.

Coordinador comercial,
área Jurídica, Operaciones.

MODIFICACIÓN DE CUPOS

- El Agente, según el resultado del estudio de seguridad, el área de operaciones toma la decisión de mantener, disminuir o incrementar cupos de crédito.

Jefatura Gobierno y Riesgo
Aliados

LIBERACIÓN DE PEDIDOS Y APLICACIÓN DE PAGOS

- Los Canales de Venta realizan pedidos a través del portal comercial de Claro y gestiona el pedido por producto o servicio, si tiene cupo en SAP se libera automáticamente, sino, el agente debe hacer la consignación del valor pedido, aplicar el pago y así liberarlo.

Gerencia de Recaudo y
Otras Carteras.

TESORERÍA

- Los canales de venta deben gestionar la constitución, cambios e información de Pólizas con el área de tesorería según el contrato y/o producto a comercializar.

Gerencia de Tesorería.

4. EJECUCIÓN

4.2. Soporte a la operación Canales de Venta

Para obtener información de soporte de la operación de los canales de venta, pueden comunicarse al #724 para las siguientes áreas: comisiones, aplicación de pagos, liberación de pedidos, portal comercial, cartera, acuerdos de pago, cupos de crédito, activaciones, facturación, información de garantías y PQR.

4.3. Contactos con las Áreas Transversales de Claro

Área	Temas que pueden consultar	Contacto
Oficial de Cumplimiento	Reporte de novedades SAGRILAFT/SARLAFT.	oficialdecumplimiento@claro.com.co (1) 742 9797 EXT: 68231
Gerencia Impuestos	Certificados de Retención en la fuente, IVA, ICA y Renta.	http://certificados.impuestos.acaro.com.co/ 5717429797 EXT: 168334 / 68333. 80442
Correcol	Constitución de pólizas de Órdenes de Compra, Seriedad de la Oferta, pólizas generales que amparen las negociaciones con CLARO.	571530 0053 EXT: 2112-2116-2106 Celular: (313)252 0797
Facturación Electrónica / física	Consultas facturación.	http://soporteafacturecolombia.com/ En Claro con: http://william4.galtanobelara.com.co/

4.4. Órdenes de Trabajo de Aliados Integrales

Para la gestión de órdenes de trabajo de aliados de ingeniería se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

4.4.1. Gestión de Operación

Generación OTs (Órdenes de Trabajo)

- Ningún Aliado puede agendar (crear OTs) para realizar actividades en clientes de Claro.
- Creación de órdenes de trabajo de clientes: la creación de órdenes de cliente bien sea para servicios nuevos, adicionales y/o atención a fallas en el servicio son ejecutados por las áreas front de la compañía que se encargan de la atención de los clientes.

Agendamiento de trabajos

- El proceso de agendamiento está inmerso dentro de los procesos de creación de las órdenes, excepto para aquellas órdenes que no requieren de una visita en el predio del cliente (No requieren de la visita de un técnico). Para lo anterior, son encargados los canales o áreas anteriores más:
- CND: área que se encarga de tomar todas las órdenes NO agendadas (backlog NO agendado) para dar continuidad con la ejecución de estas y controlar los tiempos de atención al cliente.

4. EJECUCIÓN

4.4.2. Enrutamiento o Asignación de Órdenes de Trabajo

El enrutamiento y/o asignación de las órdenes se realiza mediante sistema OFSC (Oracle Field Service Cloud) Workforce de la siguiente manera:

- Automático: cada uno de los recursos de OFSC contiene los nodos o zonas de trabajo donde ejecuta los mismos. Este proceso lo mantiene el área de capacidades de cada región de la Dirección I & M. El sistema basado en el punto de inicio, franjas de trabajo, calendario de la orden, zonas de trabajo y skill de los técnicos realiza la asignación de los trabajos automáticamente.
- Manual: existe un porcentaje que oscila entre el 5% y 10% de enrutamiento manual que es ejecutado por los equipos de capacidades (personal directo) de la dirección de I&M Regional, estas órdenes que se asignan manualmente son las que OFSC no puede asignar automáticamente por diferentes motivos y por ello se debe realizar la asignación manual bajo las condiciones y características del automático.
- En este proceso NO interviene el Aliado, el aliado participa en la definición de zonas para cada uno de los técnicos.
- Existen procesos de enrutamiento automático que realiza asignación de días siguientes y del mismo día para efectos de re optimizar las rutas.

4.5. Definición de Actividades de aliado (Cliente Hogar)

- Las actividades del Aliado son definidas en módulo de gestión en el proceso de agendamiento.
- Sus costos son basados en los servicios, movimientos realizados que tiene la orden de trabajo en RR.
- El módulo de gestión contiene las reglas de negocio para poder definir las actividades que competen dentro de una OT.
- Estas actividades NO se pueden manipular en este proceso después de cierre de la OT.
- Una orden de trabajo NO se puede ejecutar o completar más de una vez en el sistema.

- Una orden de trabajo en OFSC debe cumplir previamente con la creación y agendamiento en RR. Es decir, en OFSC no se crean órdenes de servicios de clientes para que sean ejecutadas por los técnicos.
- Teniendo en cuenta lo anterior, una orden de trabajo completada NO puede ser liquidada más de una vez finalizada en modulo de gestion.
- La liquidación de los servicios prestados de la orden de trabajo debe estar asociada directamente a los alcances del contrato o APUs y, se liquidan las actividades que se generen de acuerdo con la composición de la orden de trabajo que se crea en RR y teniendo en cuenta los movimientos de la misma.
- Existen órdenes de trabajo que se pueden ejecutar paralelamente y solo ocurre este escenario para efectos de ventas de tecnología (equipos mesh) que realiza el técnico en el proceso de la ejecución de una orden. Para este tema mientras el técnico ejecuta la orden de la ruta se genera una orden en la cuenta del cliente para legalizar los equipos mesh y legalizar la facturación al cliente. Este escenario solo ocurre cuando la orden principal no lleva los equipos y el técnico realiza el ofrecimiento comercial.
- Las actividades de los aliados del sistema se clasifican por tipo o subtipo de trabajo, por ende, las actividades de mantenimientos no se mezclan con actividades de órdenes de trabajo (instalación, postventas, traslados).
- La orden de instalación solo se genera en el momento de la instalación del primer servicio sobre la cuenta del cliente, las demás órdenes serán clasificadas como postventa o mantenimientos.
- Los tipos de trabajos son definidos automáticamente por el sistema y no tienen intervención humana para realizar cambios o similares.
- La actividad REEMP (reemplazo de equipos) no puede estar acompañada de otras actividades en la misma OT.
- La actividad REINS (reinstalación de punto) no puede estar en la misma OT con actividades de instalación o traslado de servicios.
- La actividad CAMBI (cambio de equipos) solo pueden venir en la misma OT con la actividad CAMAC (cambio acometida unidad suscriptor).

4. EJECUCIÓN

4.6. Mesa de Soluciones Transversales

Es un servicio de asistencia y soporte de soluciones para Aliados y Proveedores (a nivel transversal) que necesiten resolver inconvenientes o requerimientos de forma ágil.

¿Para qué sirve?

- Para facilitar la comunicación con Aliados y Proveedores.
- Atender requerimientos en corto tiempo.
- Consolidar una base de conocimiento (portal de autoatención).

Beneficios

- Mantener informados a los usuarios sobre los requerimientos.
- Mejorar u optimizar procesos de diferentes áreas.
- Respetar tiempos de respuesta, ofreciendo solución a requerimientos o peticiones.
- Medir la eficiencia de las áreas resolutoras, manteniendo indicadores sobre su trabajo como área de atención.

Macroprocesos

A continuación, se indican los macroprocesos y subprocesos (en orden de relevancia) sobre los cuales se puede generar requerimientos:

Facturación y Pagos

- Consulta de facturas / Comprobante de pago / Conciliaciones / Descuentos / Diferencias / Formato de cumplimiento (FC) / Inconsistencias / Nota crédito / Orden de compra (OC) / Radicación / Rechazo / Pendientes de facturación.

Success Factors (Guía de autogestión para la administración de los servicios contratados)

- Preingreso / Alta de colaborador / Cambio de cargo / Actualización de correo electrónico y número celular / Actualización canal y subcanal / Restablecimiento de contraseña / Descarga base de colaboradores / Retiro o cese.

Contratos

- Certificados / Cierre de contrato / Consultas con área legal / Liquidación / Otrosí / Paz y salvo / Renovación.

Conectividad

- Conectividad a aplicativos / Conectividad a bodegas.

Impuestos

- Certificaciones / Obligaciones / Retenciones.

Usuarios

- Cambios (novedades, cambio de perfil) / Creación de usuarios / Eliminación.

Consulta de Factura Radicada

Para recibir información de la factura radicada, debe diligenciar CORRECTAMENTE el NIT (sin dígito de verificación) y correo electrónico en el cual recibirá respuesta de la consulta, en donde se le informará si fue aceptada o rechazada, y la causa del rechazo. Para las facturas aceptadas, recuerde que el pago de la factura está sujeto a las condiciones contractuales establecidas con Claro. Le recomendamos consultar los anexos correspondientes para obtener información detallada al respecto.

ChatBot (Success Factors)

Al ingresar al form de la mesa de soluciones se encuentra una ventana la cual permite autogestionar operaciones relacionadas con los procesos de gestión de la página Success Factors:

- Preingreso.
- Alta de colaborador.
- Cambio de cargo.
- Actualización de correo electrónico y número celular.
- Actualización canal y subcanal.
- Restablecimiento de contraseña.
- Descarga base de colaboradores.
- Retiro o cese.

En caso de no encontrar respuesta o solucionar su requerimiento por autogestión, se debe abrir un caso directamente en el Forms.

4. EJECUCIÓN

Portal de Pagos

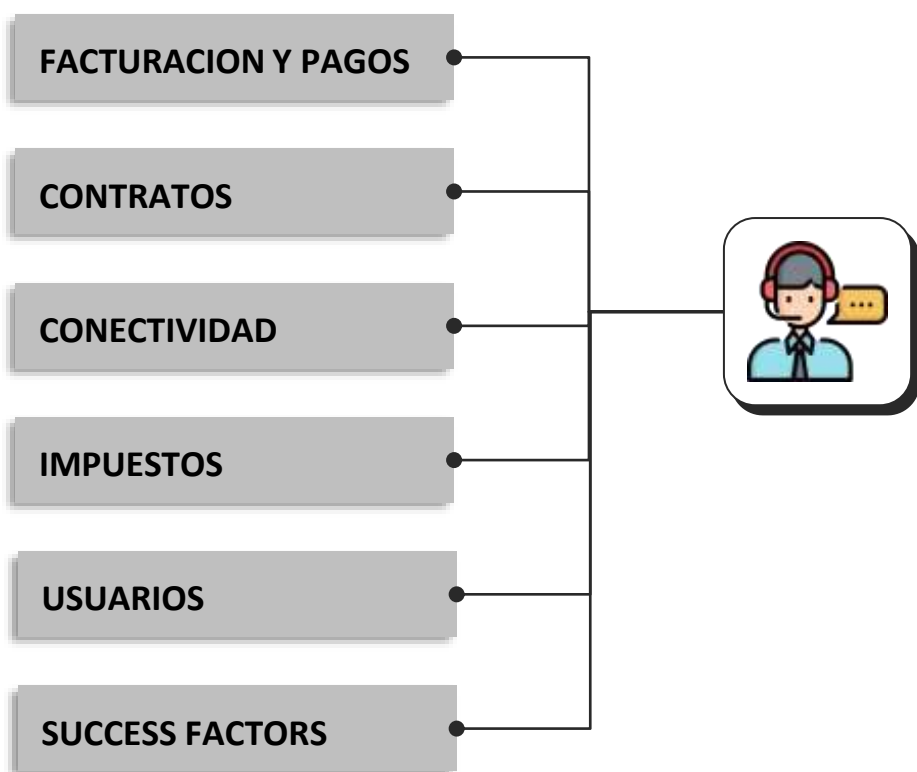
Permite conocer el estado de pago de la factura radicada y aprobada, para acceder a la plataforma se deben solicitar las credenciales de acceso enviando el requerimiento a la cuenta de angela.carrasquilla@claro.com.co

A continuación, se indica el link de acceso a la mesa de soluciones:

https://script.google.com/macros/s/AKfycbxSRUFV_zr_8d88CF9sfQd6gLuuEzEg-y0mi2qeNc81HSUBsS9PePt0Skk1SjrulvX2/exec

Mesa de Soluciones Transversales

Asistencia, soporte de soluciones para Aliados y Proveedores de forma ágil.



BROWSER MESA DE SOLUCIONES



5. LIQUIDACIÓN Y APLICACIÓN DE PAGOS

5.1. Portal Comercial

Es el portal donde el Aliado/proveedor puede realizar la gestión de productos de Claro, compra, validación, pagos, validación de cartera, facturas, etc.



5.2. Aplicación de pagos

Cuando no se puede hacer el pago a factura directamente desde el portal se debe enviar el soporte de pago y el número de referencia a que factura o pedido aplicar el pago al mail Pagos Distribuidores

<- pagosdistribuidoresfaciaro.com.co ->

A continuación se muestra la forma de aplicar un pago a pedido o factura:

Portal Pago PSE:



Seleccionar factura a pagar:

Id	Código	Descripción	Nº Documento	Fecha Vcto	Monto	Estado
1	30100000		0	211004411023/01/2020	108.203.800,00	Estado
2	30100000		0	211004411023/01/2020	27.154.000,00	Estado
3	30100000		0	211004411023/01/2020	13.4.301.120,00	Estado

Realizar pago PSE:



Seleccionar banco desde donde se realizará la transacción:



Diligenciar la información solicitada por PSE:



5.3. Proceso facturación electrónica Procurement

Para asegurar que el proceso automático de recepción pueda procesar su factura exitosamente es importante que conozca que a través de Facture SAS (Aliado/proveedor Tecnológico de Claro Colombia), serán recibidas las facturas electrónicas de los Aliados y Proveedores de mercancías, bienes y/o servicios a la compañía.

Se debe enviar un correo acorde al proceso que le aplica a las siguientes direcciones:

- 800153993@factureinbox.co, si el documento es para Aliados y Proveedores Generales de la compañía Comcel.
- 900046908@factureinbox.co, si el documento es para Aliados y Proveedores Generales de la compañía Infracel.
- Recepcion_Factura_Comisionesclarof@claro.com.co. Si el documento corresponde a Agentes por concepto de liquidación de comisiones.
- Recepcion_Factura_Arrendamientosclaro@claro.com.co. Si el documento es para Servicios públicos, arrendamientos.



5. LIQUIDACIÓN Y APLICACIÓN DE PAGOS

2. En el correo electrónico correspondiente a los procesos de Aliados y Proveedores generales se debe enviar la siguiente información:

- Archivo UBL con extensión .xml.
- PDF con representación gráfica del documento.
- Archivo .zip con anexos.

Número de Formato de Cumplimiento:

Es un número único de documento que debe suministrar el Aliado/proveedor para aquellos casos en los que en el ciclo de Procurement, le ha sido expedido y se debe reflejar en el XML por medio de una extensión de la siguiente manera, relacionando el número en el tag "value".

```
<ext:UBLExtensions>
  <ext:UBLExtension>
    <ext:ExtensionContext>
      <CustomFieldExtension name="1">
        <CustomFieldCategory="Formato de Cumplimiento" value="1234567890" />
      </CustomFieldExtension>
    </ext:ExtensionContext>
  </ext:UBLExtension>
</ext:UBLExtensions>
```

Número de Entrada de Mercancías:

Son el/los números de entrada(s) de mercancía(s) que debe suministrar el Aliado/proveedor para aquellos casos en los que, en el ciclo de Procurement, le ha sido expedido y se debe reflejar en el XML por medio de una extensión de la siguiente manera, relacionando el número en el tag "value".

```
<ext:UBLExtensions>
  <ext:UBLExtension>
    <ext:ExtensionContext>
      <CustomFieldExtension name="1">
        <CustomFieldCategory="Mercancías" value="1234567890" />
      </CustomFieldExtension>
      <CustomFieldExtension name="2">
        <CustomFieldCategory="Mercancías" value="9876543210" />
      </CustomFieldExtension>
    </ext:ExtensionContext>
  </ext:UBLExtension>
</ext:UBLExtensions>
```

Número de Entrada de Mercancías:

Son el/los números de entrada(s) de mercancía(s) que debe suministrar el Aliado/proveedor para aquellos casos en los que, en el ciclo de Procurement, le ha sido expedido y se debe reflejar en el XML por medio de una extensión de la siguiente manera, relacionando el número en el tag "value".

```
<ext:UBLExtensions>
  <ext:UBLExtension>
    <ext:ExtensionContext>
      <CustomFieldExtension name="1">
        <CustomFieldCategory="Mercancías" value="1234567890" />
      </CustomFieldExtension>
      <CustomFieldExtension name="2">
        <CustomFieldCategory="Mercancías" value="9876543210" />
      </CustomFieldExtension>
      <CustomFieldExtension name="3">
        <CustomFieldCategory="Mercancías" value="0987654321" />
      </CustomFieldExtension>
    </ext:ExtensionContext>
  </ext:UBLExtension>
</ext:UBLExtensions>
```

Factura soportada por formato FI (aceptación manual):

Para aquellas facturas de Aliados y Proveedores que son soportadas en el ciclo de Procurement por un documento FI, se debe reflejar en el XML por medio de una extensión de la siguiente manera, relacionando el número en el tag

```
<ext:UBLExtensions>
  <ext:UBLExtension>
    <ext:ExtensionContext>
      <CustomFieldExtension name="1">
        <CustomFieldCategory="Formato de Cumplimiento" value="1234567890" />
      </CustomFieldExtension>
    </ext:ExtensionContext>
  </ext:UBLExtension>
</ext:UBLExtensions>
```

Con la inclusión por parte de los Aliados y Proveedores del número de formato de cumplimiento o número de entrada de mercancía, número de la orden de compra o número de formato de aceptación manual, la plataforma de Recepción de Facture SAS, le enviará una notificación a su correo indicando la aceptación o rechazo.

Igualmente, los Aliados y Proveedores podrán realizar el seguimiento de su entrega ingresando a una dirección electrónica que le suministraremos en la notificación de radicación.

En el siguiente enlace:

<https://plataforma.facture.co/Documentos/Consulta-de-Radicados#/List> puede acceder a la información y conocer el estado del documento deberá ingresar la siguiente información:

Igualmente, los Aliados y Proveedores podrán realizar el seguimiento de su entrega ingresando a una dirección electrónica que le suministraremos en la notificación de radicación.



Recuadro #1: Nro. Radicado. Equivale al código relacionado en la notificación recibida de respuesta luego de enviar un documento.

Recuadro #2: Identificación. Debe ingresar el NIT de CLARO. Una vez se diligencia la información indicada podrá realizar la búsqueda del documento relacionado con el radicado.

5. LIQUIDACIÓN Y APLICACIÓN DE PAGOS

Recuadro #3: Opción de botones. Permiten realizar búsqueda de acuerdo con los parámetros establecidos y limpiar formulario para realizar una nueva búsqueda. Finalmente se visualizará la información del documento asociado al número de radicado.

Recuadro #4: Información general.

• **Fecha radicación:** permite ver la fecha en que fue enviado el documento.

• **Radicado por:** muestra información del responsable de realizar el envío del documento.

• **Canal:** permite identificar el mecanismo o canal utilizado para la recepción del documento, email o interoperabilidad son los parámetros que se pueden encontrar en este parámetro.

Recuadro #5: Grilla con resultados. Permite conocer la trazabilidad del documento enviado y los estados en que este atraviesa de inicio a fin.

5.4. Portal Pago Aliados y Proveedores

El portal de pagos de Aliados y Proveedores, es un espacio habilitado por Claro, para que los Aliados y Proveedores de la compañía puedan realizar el seguimiento de sus facturas y pagos de forma autónoma.

Tenga presente que las facturas que NO se encuentren registradas en el portal, serán cargadas antes del vencimiento de las mismas, durante el periodo comprendido desde la radicación hasta el vencimiento. Si no se da el punto anterior y la factura aún no se visualiza en el portal, deben escalar esta inquietud al área contable de la compañía (revisar punto 4.3. Contactos con las áreas transversales de Claro) o al área usuaria de los servicios o bienes.

Para el cálculo de la fecha de pago de la factura, realizar: fecha de radicación factura + el tiempo de las condiciones de pago acordadas con la compañía.

¿Cómo ingresar?

Usuario: NIT de su empresa con dígito de verificación (1234567890)

Contraseña: Claro2020*

Posteriormente al ingreso con la clave genérica el sistema le solicita cambio de clave, por lo tanto establezca la que usted considere.

5.4.2. Consulta de facturas

Por medio de las siguientes pestañas indicadas, puede verificar la información sobre sus facturas: i) Por pagar, ii) Pagadas y iii) Certificados.



Links de ingreso:

<http://portalnwclu.comcel.com.co:8100/irj/portal>

<http://portalnwclu.claro.com.co:8100/irj/portal>

5.4.1 Información General

En el portal podrá consultar las facturas contabilizadas por pagar y facturas pagadas más aplicaciones impositivas.



5. LIQUIDACIÓN Y APLICACIÓN DE PAGOS



Rango:

- Con ayuda de los calendarios se define el rango para la fecha de la consulta. Por ejemplo, para seleccionar el primer trimestre del año, el rango deberá ser como se presenta en la siguiente imagen:



Una vez se ingresan los parámetros de entrada, deberá pulsar el botón de Consultar así:



Operación del sistema

- El sistema le generará un set de preguntas de seguridad tal como se aprecia en la siguiente imagen:



Preguntas de seguridad

- Una vez el sistema ha identificado que existe el certificado, deberá contestar las preguntas de seguridad y pulsar el botón Confirma, de esa manera el sistema mostrará el certificado.



5.5. Portal de Certificados de Retención

La compañía ha creado un portal web donde podrá generar y descargar los certificados de retención en la fuente de IVA, ICA y RENTA del año gravable 2018 y siguientes.

Link:

<http://facturasclaro.paradigma.com.co/ebpTelmex/Pages/Bill/EDocumentCertificates.aspx>

5.5.1. Paso a Paso

Consulta certificados de retención:

Al ingresar a la consulta, el sistema le mostrará el siguiente formulario:



Los parámetros de consulta son:

Documento:

- Corresponde al número de documento de identificación (CC o NIT) del proveedor, por favor ingresar el número de documento con dígito de verificación, en caso de no aparecer información, intentar sin el dígito de verificación. (Persona natural y persona jurídica).

Agente retenedor:

- Comcel o Telmex.

5. LIQUIDACIÓN Y APLICACIÓN DE PAGOS

Operación del sistema

- Si al menos una de las respuestas a las preguntas no es válida, el sistema solicitará intentarlo nuevamente una vez se cumpla con el tiempo establecido.
- El usuario deberá pulsar el botón Nueva consulta para volver a elegir los parámetros de búsqueda. El sistema cambiará el set de preguntas cada vez que se intente consultar el certificado.
- Si todas las respuestas son válidas, en este caso el sistema deberá mostrar los certificados del proveedor para el período consultado, tal como se ve en la siguiente imagen.

Ver certificado

- Luego de obtener el resultado de la consulta, deberá pulsar el botón Ver para generar el certificado.

Operación del sistema

- Mediante este botón se puede generar el certificado en formato PDF.
- Al darle clic al botón, el sistema le permitirá enviar el certificado PDF a un correo electrónico.

Operación del sistema

5.6. Liquidación y Facturación de Aliados Integrales

El sistema fuente para el proceso de instalación y mantenimiento (I & M) es el Módulo de Gestión.

Proceso en Módulo de Gestión

- Las OTs a liquidar deben estar cerradas OK.
- El informe se genera con los parámetros establecidos y solo contiene actividades incluidas en el contrato con el aliado.
- El informe pasa de Módulo de Gestión a SAP a través de una conexión entre servidores.
- SAP determina automáticamente:
 - Contrato marco.
 - Código de material de la actividad.
 - Precio unitario.
 - Valor total de cada actividad.
 - Elemento PEP donde se debe imputar el costo, de acuerdo con el tipo de actividad y Id Sitio.
- La actividad debe corresponder con la tecnología de red del cliente. Es decir, una instalación FTTH solo puede ser liquidada si el cliente tiene servicio de fibra óptica.
- El Contrato Jurídico debe estar vigente.
- El contrato marco debe estar activo y con presupuesto disponible.
- Se realiza conciliación de cifras con el aliado.
- El área de Control Presupuestal de Tecnología debe asignar el presupuesto requerido para la generación de las órdenes de compra.
- El aliado solo puede emitir factura con autorización de Aseguramiento Costos Operación Aliados (ACOA).
- Las Órdenes de Compra generadas son liberadas por el (la) jefe de ACOA y el (la) gerente de Aseguramiento Planeación Aliados.

Política de Viajes Aliados

Para los casos en los que apliquen, de acuerdo con lo estipulado en el contrato, CLARO reconocerá al CONTRATISTA los gastos por desplazamiento, teniendo en cuenta la política publicada por CLARO para este fin. No se reconocerán gastos de viaje en ciudades que hagan parte de la zona operativa asignada al CONTRATISTA.

6. DESEMPEÑO

6.1. Proceso de evaluación de Desempeño

Los Proveedores y Aliados son una extensión valorada e integrada de Claro Colombia, por ello para nosotros es importante evaluar internamente su desempeño no solo en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y de sus compromisos comerciales adquiridos con ocasión del contrato jurídico o de la Orden de Compra, sino de relacionamiento con nuestros clientes.

La evaluación de desempeño busca medir la calidad del bien o servicio prestado por nuestros Aliados/Proveedores, de forma periódica y al finalizar el contrato jurídico, para contribuir al logro de las metas de Claro Colombia y evidenciar:

- El mejoramiento continuo de los procesos de abastecimiento y contratación.
- El fortalecimiento de los procesos de administración de contratos.
- Promover y contribuir a la excelencia de los Aliados y Proveedores de la Compañía.
- La implementación de Lecciones Aprendidas con cada Aliado/proveedor.

Calificación e Interpretación



- Para validar el desempeño del Aliado/Proveedor durante la ejecución del servicio por un determinado tiempo y buscar mejoras en aquellos aspectos que obtenga resultado desfavorable.
- Para el caso de que evidencien incumplimientos del Aliado/proveedor, la compañía determinará si la misma es causal de terminación del contrato jurídico o la no asignación de nuevos procesos.

7. TERMINACIÓN DE RELACIÓN CONTRACTUAL

7.1. Generación de constancias comerciales

En la Dirección Supply Chain somos conscientes de la importancia que tiene para nuestros proveedores el certificar las relaciones comerciales que tienen con CLARO COLOMBIA para participar en procesos licitatorios o de cotización con otras entidades.

¿Qué se hace?

¿En cuánto tiempo?

¿Quién lo hace?

A. SOLICITUD DE CONSTANCIA COMERCIAL

Si un Aliado/proveedor requiere una Constancia Comercial, debe dirigir su solicitud a través de la mesa de ayuda ubicada en el portal de terceros <https://www2.claro.com.co/institucional/terceros/proveedores/>

Allí deberá ingresar la siguiente información:
NIT, Razón social, Nombre del Rep Legal, Documento identificación del Rep Legal, Documento de compras a certificar (OC o CM) & destinatario de la certificación.

Cuando el Aliado/proveedor carga la información completa.

Aliado/proveedor.

B. GENERACIÓN DE LA CONSTANCIA

La jefatura de Gobierno y Riesgo de Aliados/Proveedores, revisa y consolida la información para generar las firmas respectivas.

4 Días Hábiles.

Jefatura de Gobierno y Riesgo de Aliados

C. ENTREGA DE LA CONSTANCIA

La certificación comercial, será enviada mediante el correo electrónico registrado en la mesa de ayuda al momento de la solicitud.

1 día hábil.

Jefatura de Gobierno y Riesgo de Aliados

Las solicitudes de certificaciones que no contengan la información correcta y completas serán rechazadas*

7.2. Terminación de la relación contractual con Proveedores/Aliados

7.2.1. ¿Qué es?

Es el proceso donde se realiza el cierre formal del contrato para finalización de bienes y servicios por parte de los Proveedores/Aliados y sus respectivas etapas para el proceso de conciliaciones, transacciones y/o unidades pendientes de entrega que se deben finalizar en IVALUA.

7.2.2. ¿Para qué sirve?

Sirve para controlar el cierre efectivo involucrando a las diferentes áreas de la compañía y al Proveedor, garantizando la aceptación del cierre de contrato por ambas partes.

7.2.3. ¿Cómo se realiza?

Todo el proceso se realiza mediante la herramienta IVALUA, donde el Gestor Integral (Área usuaria) valida los diferentes criterios para otorgar su Visto bueno (Vobo) en el cierre del contrato. El Área Jurídica valida el acta y envía al **Proveedor/Aliado** para aceptación y respectiva firma. Tener presente, en caso de que existan saldos pendientes, posterior a la conciliación y firma del Acta de Cierre, se procederá a realizar el pago correspondiente según lo acordado y conciliado.

8. GLOSARIO

- **Acuerdo de confidencialidad:**
Acuerdo que suscribe Claro con cada Aliado/proveedor y tiene como finalidad establecer el uso y la protección de la información que le será entregada.
- **Agenciado:**
Persona natural o jurídica que contrata un bien o servicio con los Canales de Ventas.
- **Canales de ventas:**
Persona natural o jurídica que se encuentra activa ofreciendo bienes y/o servicios a los clientes finales de CLARO, a través de tienda o punto físico (distribuidor).
- **América Móvil (AMX):**
Grupo empresarial al que pertenece CLARO.
- **Área de Procurement:**
En este documento, hace referencia a las Gerencias de Procurement de la Dirección Supply Chain y Abastecimiento de CLARO.
- **Área usuaria:**
Área de la compañía que solicita la compra de un bien y/o servicio.
- **Canales de venta:**
Personas jurídicas y/o naturales que ofrecen por los diferentes medios, productos o servicios de CLARO a los clientes finales.
Canales de Ventas, mayoristas, cadenas, venta de terminales, tienda a tienda, Aliados y Proveedores de contenido y aplicación, tropas y tele mercadeo.
- **Comprador:**
Hace referencia al funcionario del Área de Procurement con quien el Aliado/proveedor realiza la negociación.
- **Consultor de análisis de Aliados y Proveedores:**
Entidad responsable de realizar las evaluaciones a los Aliados y Proveedores para CLARO.
- **Contratista:**
Aliado/proveedor, aliado y/o contratista, que presta un bien y/o servicio a CLARO.
- **Aliado/proveedor:**
Aliado/proveedor que presta un bien y/o servicio a CLARO a través de un contrato.
- **Contrato jurídico:**
Acuerdo de voluntades que consta por escrito entre CLARO y el Aliado/proveedor encaminados a crear relaciones jurídicas entre ellos.
- **Contrato marco:**
Todas las conductas encaminadas a que la Compañía se beneficie, o busque un beneficio o interés, o sea usada como medio en, la comisión de delitos contra la administración pública o el patrimonio público.
- **Corrupción**
Hace referencia a la información ingresada en el sistema SAP, con el fin de tener un registro de la ejecución de los servicios contratados con el Aliado/proveedor.
- **Debida Diligencia AMX (DDAMX)**
Hace referencia la política y lineamientos corporativos para garantizar el correcto relacionamiento con Aliados y proveedores en materia de sostenibilidad, seguridad de la información, medio ambiental, etc.
- **Formato de cumplimiento:**
Hace referencia al formato que se genera después de recibir a satisfacción el bien o servicio y hace parte de los documentos que el Aliado/proveedor debe radicar en la ventanilla de facturación.
- **IVALUA:**
Software empresarial que contiene los módulos de relacionamiento con Aliados y Proveedores.
- **LA/FT/FPADM:**
Lavado de Activos; Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- **Modelo de orden de compra:**
Corresponde a un anexo que hace parte de la orden de Compra, donde se encuentran estipuladas las condiciones jurídicas que hacen parte de la misma.
- **Orden de compra:**
Documento que emite el comprador solicitando bienes y/o servicios al Aliado/proveedor; indicando cantidad, detalle, precio, condiciones de pago, garantías contractuales, entre otros aspectos que se consideren de relevancia para especificar lo que se requiere comprar.
- **Orden de servicio:**
Corresponde a la orden que genera el sistema SAP automáticamente para que el Aliado/proveedor pueda prestar los servicios contratados.

8. GLOSARIO

- **Soborno Transnacional:**
Es cualquier conducta en donde se ofrezca, prometa o conceda, directa o indirectamente, una ventaja o beneficio, sumas de dinero o cualquier objeto de valor pecuniario a un Servidor Público.
- **PTEE:**
Programa de Transparencia y Ética Empresarial.
- **Aliado/proveedor activo:**
Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios necesarios para la operación y el desarrollo del objeto social de CLARO.
- **Aliado/proveedor potencial:**
Corresponde a los Aliados y Proveedores que están registrados, con proceso de evaluación y que desean pertenecer al listado maestro de Aliados y Proveedores de CLARO.
- **Aliado/proveedor único / A la medida:**
Corresponde a los Aliados y Proveedores que son dueños de bienes o servicios, o que desarrollaron un producto a la medida de la operación o de nuestros clientes.
- **Registro de Aliado/proveedor:**
Es el documento web que debe diligenciar el Aliado/proveedor para que sea invitado a evaluar y habilitado en el Pool de Aliados y Proveedores potenciales de CLARO.
- **RFI:**
Proceso que realiza CLARO para solicitar información a los Aliados y Proveedores de sus productos o servicios con el fin de conocer sus productos, desarrollos y avances tecnológicos o de infraestructura; este proceso no genera compromiso de invitación a procesos de Procurement.
- **RFP:**
Proceso que realiza CLARO para solicitar propuestas de Aliados y Proveedores activos o potenciales de productos o servicios: este proceso contiene entre otros, el objeto a contratar, las especificaciones técnicas, obligaciones, estudio, trabajo, proyecto, comité, conferencia, negociación, etc.
- **RFQ:**
Es el proceso que se realiza para negociaciones por cotización directa, o con Aliados y Proveedores únicos o a la medida.
- **Sistema SAP:**
Software empresarial que contiene varios módulos, entre estos se encuentra el de la administración de la información de los Aliados y Proveedores.
- **SAGRILAFT:**
Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de LA/FT/FPADM
- **SARLAFT:**
Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT.



Claro!