



GUÍA INFORMATIVA **PARA EL PROVEEDOR**

Junio 2017





Contenido

- 1. Objetivo**
- 2. Glosario**
- 3. Principios de contratación de proveedores**
- 4. Código de conducta de proveedores y políticas generales**
 - 4.1 Código de Conducta de Proveedores
 - 4.2 Políticas Generales de Proveedores
- 5. Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de terceros**
 - 5.1 Alcance
 - 5.2 Cumplimiento normativo o regulatorio
 - 5.3 Conectividad externa con la red de Claro
 - 5.4 Equipos de trabajo del contratista en ejecución del contrato
 - 5.5 Equipos del contratista en la red de Claro
 - 5.6 Control de cambios y auditorías de seguridad
 - 5.7 Control de Acceso
 - 5.8 Plazo de implementación de obligaciones por parte del contratista
- 6. Reporte de irregularidades**
- 7. Sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (SAGRLAFT)**
 - 7.1 Lavado de Activos (LA)
 - 7.2 Financiación del Terrorismo (FT)
 - 7.3 Tipología de LA/FT
 - 7.4 Etapas de LA/FT
 - 7.5 Consecuencias de LA/FT
 - 7.6 Riesgos de LA/FT
- 8. Actividades y tiempos del ciclo de compras**
 - 8.1 Proceso de compra por Cotización
 - 8.2 Proceso de compra por Licitación
 - 8.3 Prestación del servicio o entrega del bien y entrega de soportes
 - 8.4 Entrega de Formato de Cumplimiento
 - 8.5 Radicación de facturas
 - 8.6 Contabilización
 - 8.7 Pago a Proveedores
- 9. Proceso de registro y evaluación de proveedores**
 - 9.1 Procesos de Evaluación
 - 9.2 Instrucciones para el registro y evaluación de proveedores
- 10. Proceso de evaluación de desempeño de proveedores**
 - 10.1 Escala de calificación
- 11. Generación de constancias comerciales**
- 12. Contacto con las áreas de claro**
 - 12.1 Contacto con las Áreas Financieras
 - 12.2 Contacto con la Dirección de Compras



1. Objetivo

Socializar las políticas, normas y procedimientos establecidos por la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica y Compras con el fin de guiar a los Proveedores de COMCEL y/o TELMEX en el desarrollo de las actividades que se ejecutan en la gestión de compras y contratación. En adelante para los efectos de este documento COMCEL y/o TELMEX podrán denominarse indistintamente como CLARO.

2. Glosario

Acuerdo de Confidencialidad: Acuerdo que se suscribe por Claro con cada Proveedor y tiene como finalidad establecer el uso y la protección de la información que le será entregada.

Área de Compras: En este documento, hace referencia a las Gerencias de Compras de Adquisición de Sitios, Ingeniería, Insumos y Servicios, IT, Obras Civiles, Publicidad y Servicios de Mercadeo, Red Celular, Soluciones Corporativas y Terminales.

Área Usuaría: Área de la compañía que solicita la compra de un bien y/o servicio.

Comprador: Hace referencia al Analista, Ingeniero o Coordinador del Área de Compras con quien el Proveedor o Contratista realiza la negociación.

Consultor de Análisis de Proveedores: Entidad responsable de realizar las evaluaciones a los Proveedores desde los enfoques, comercial, financiero, jurídico, operativo y de calidad.

Contrato jurídico: Acuerdo de voluntades que consta por escrito entre CLARO y el PROVEEDOR encaminados a crear relaciones jurídicas entre ellos.

Contrato marco: Hace referencia a la información del contrato Jurídico ingresada en el sistema SAP, donde se ingresa: Nombre del Proveedor, valor total acordado, fecha de inicio y fecha final del contrato jurídico, esto se realiza con el fin de tener un registro de la ejecución de los servicios contratados con el Proveedor.

Cotización: Es el proceso que se realiza para negociaciones inferiores al valor establecido para licitaciones, para casos de proveedores únicos o proveedores a la medida.

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 Proveedor debe radicar en la ventanilla de facturación.

LA/FT: Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.



Licitación: es el proceso que se realiza para negociaciones que superen la suma de cuatrocientos mil dólares (USD \$400.000).

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 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 Proveedor pueda prestar los servicios contratados.

Proveedor Activo: Persona Natural o Jurídica que se encuentra habilitada para suministrar bienes o prestar servicios necesarios para la operación y para el desarrollo del objeto social de CLARO.

Proveedor Potencial: Corresponde a los Proveedores que están en proceso de registro y evaluación y que desean pertenecer al listado maestro de Proveedores de CLARO.

Registro de Proveedor: Es el documento web que debe diligenciar el Proveedor Potencial para que sea invitado a evaluar y habilitado en el Pool de Proveedores Activos de Claro.

RFP: Documento que CLARO emite para solicitar propuestas de posibles Proveedores de productos o servicios; este documento contiene el objeto a contratar, las especificaciones técnicas, obligaciones y estructura de cómo ejecutar un determinado estudio, trabajo, proyecto, comité, conferencia, negociación, etc.

Sistema SAP: Software empresarial que contiene varios módulos, entre estos se encuentra el de la administración de la información de los Proveedores.

SAGRLAFT: Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.



3. Principios de contratación de proveedores

Las contrataciones realizadas por la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica y Compras se hacen bajo los principios de buena fe, transparencia, calidad en los servicios contratados, oportunidad, responsabilidad, pertinencia, disminución del riesgo jurídico y selección objetiva de los Proveedores, para optimizar los recursos con los que cuenta y para mantener su fortaleza corporativa. Estos principios se definen así:

Buena Fe: Las partes deben proceder de buena fe en todas sus actuaciones, y los contratos obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a su naturaleza, según la ley y/o la costumbre.

Calidad en los Servicios Contratados: Asegurar la calidad y oportunidad de aquellos productos o servicios que son prestados por medio de Proveedores, definiendo para tal fin un esquema de selección y aseguramiento de calidad permanente que garantice el cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes.

Responsabilidad: Los empleados y demás personas que intervengan en la planificación, tramitación, celebración, ejecución y liquidación de los contratos, tienen la obligación de proteger los derechos de la Compañía, del Contratista o Proveedor, de la sociedad y del medio ambiente, que puedan verse afectados por el desarrollo del contrato.

Oportunidad: Tanto los empleados de Claro, así como los Proveedores y terceros involucrados deben desarrollar las actividades de los procesos de contratación y compras dentro de los plazos acordados.

Pertinencia y Selección Objetiva: Garantizar una red de Proveedores acorde con las necesidades de la organización y de los clientes y asegurar que la escogencia de las propuestas sean las más favorables para la Compañía.

Disminución Riesgo Jurídico: La compra o contratación de productos o servicios se debe ajustar permanentemente a las disposiciones legales vigentes.

Transparencia: Las condiciones de contratación son comunicadas oportunamente y equitativamente a los invitados al proceso de contratación para que conozcan cómo ofrecer los bienes y servicios.

4. Código de conducta de proveedores y políticas generales

4.1 Código de Conducta de Proveedores

Según lo establecido como Código de Conducta de Proveedores, estos deben:

- Realizar negociaciones de ofertas de bienes y/o servicios únicamente con el personal de la Dirección de Compras.
- Los Proveedores, Distribuidores, Contratistas, Aliados, otras compañías o personas que tengan, hayan tenido o puedan llegar a tener relaciones comerciales, institucionales, financieras o de negocios con CLARO deben abstenerse de ofrecer a los empleados de CLARO regalos o beneficios de cualquier naturaleza, en dinero, en especie o de cualquier otra forma, con excepción de artículos de Merchandising.
- Garantizar que el bien o servicio que se provee a CLARO cumple, en todos sus aspectos, con las obligaciones estipuladas en las órdenes de compra, ofertas técnicas y económicas y/o en los contratos jurídicos celebrados y con todos los requisitos de calidad e idoneidad.
- Cumplir con todas las leyes aplicables y que todos los estados contables, informes y facturas reflejen correctamente las operaciones comerciales realizadas.
- Abstenerse de realizar pagos indebidos y en caso de identificar alguna irregularidad informar inmediatamente al Director Corporativo de Planeación Estratégica y de Compras y/o a la Directora de Compras o dirigirse a la línea de denuncias de la compañía establecido en el numeral 6 de este documento.
- Abstenerse de recibir anticipos, iniciar cualquier tipo de proyecto, entregar de bienes o prestar servicios sin que se haya emitido la respectiva orden de compra u orden de servicio de parte de CLARO. CLARO no reconocerá el pago de los servicios o suministros que no se encuentren respaldados por alguno de los documentos mencionados.
- Cumplir sus obligaciones en los términos de ley Laboral Colombiana vigente y ejercer su rol como verdadero patrón y/o empleador bajo la normatividad laboral.
- Cumplir las leyes y regulaciones, adoptando mecanismos de protección de datos o privacidad de la información que regulen la obtención y el procesamiento de datos personales. Estas leyes no solo se refieren a la forma de reunir la información, sino también el destino asignado a la misma; CLARO se comprometen a proteger los datos personales de sus empleados, contratistas, Proveedores y demás terceros con los que opera.
- Informar al Director Corporativo de Planeación Estratégica y de Compras o Director de Compras cuando un empleado del Proveedor tenga algún vínculo familiar o personal hasta segundo grado de afinidad o cuarto grado de consanguinidad con un empleado de CLARO.



4.2 Políticas Generales de Proveedores

- Para que el Proveedor haga entrega de bienes o preste servicios a CLARO, la adquisición de tales bienes y/o servicios deben estar amparadas con una Orden de Compra o un Contrato Jurídico, según corresponda.
- En los Contratos Jurídicos y Órdenes de Compra se debe establecer que los impuestos, derechos, tasas y contribuciones que se causen con ocasión de la celebración, ejecución y terminación del Contrato Jurídico y/o la Orden de Compra están a cargo de quien la Ley fije como responsable de los mismos, a excepción del impuesto de timbre, que de causarse estará a cargo del Proveedor en su totalidad.
- El proveedor debe constituir a favor de Claro las garantías que apliquen a los Contratos u Órdenes de Compra, éstas deberán reunir las condiciones de cobertura de "Contratistas Claro" y se deben presentar para su aprobación antes de la ejecución de los servicios y/o suministro de bienes.
- CLARO efectuará las contrataciones en condiciones de pago y precios justos acordes con las leyes de oferta y demanda según el mercado.
- Las contrataciones y compras se deben realizar con aquellos Proveedores que aseguren el mantenimiento, calidad, oportunidad, solvencia, soporte y garantías del producto, obra o servicio ofrecidos.
- La gestión de contratación debe apoyarse en las herramientas tecnológicas que le permitan desarrollar mayor eficiencia administrativa, mejores oportunidades de negocio y de información.
- El desarrollo de la gestión de contratación y la toma de decisiones están enmarcados por la medición de la efectividad, costo total de la gestión, efectividad económica de los negocios efectuados.
- La compra de bienes y la contratación de obras o servicios realizados por CLARO se harán teniendo como base los precios del mercado.
- El personal del proveedor desarrollará labores en las instalaciones de Claro (In-house) únicamente en los casos autorizados por Gestión Humana de Aliados.
- CLARO sólo podrá contratar con personas que no tengan inhabilidades o incompatibilidades indicadas en el Código de Ética y Buen Gobierno de la compañía. Cuando se presente alguna inhabilidad o incompatibilidad sobreviniente CLARO dará por terminado el respectivo contrato y aplicará las sanciones o exigirá la indemnización a que haya lugar.

5. Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de terceros

Claro ha definido el anexo “Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de terceros” 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 proveedores, distribuidores, aliados y/o contratistas que accedan, transporten, intercambien, custodien o almacenen, por cualquier medio información de COMCEL S.A., TELMEX COLOMBIA S.A. y/o INFRACEL S.A. E.S.P (en adelante CLARO).

5.1 Alcance

Todo tercero Proveedor, Distribuidor, Aliado y/o Contratista de CLARO, en adelante y para efectos del anexo “Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de terceros” se denominará “EL CONTRATISTA”.

EL CONTRATISTA no deberá interpretar el presente documento como una política propia, manual de seguridad o guía de implementación, puesto que su información se refiere exclusivamente a lineamientos y estándares de seguridad de carácter general, que deberán ser adoptados conforme a las particularidades del servicio prestado a CLARO. Dado que EL CONTRATISTA es el único y directo responsable de la operación y aseguramiento de toda su infraestructura, deberá ser consciente y convenientemente actualizado de los riesgos y amenazas de seguridad que puedan surgir; en este sentido deberá contar con políticas y procedimientos complementarios a los lineamientos y estándares aquí establecidos, que le aseguren el establecimiento y mantenimiento niveles óptimos de seguridad.

Por lo anterior, EL CONTRATISTA se compromete a cumplir a cabalidad con este Anexo en la ejecución del contrato del que hace parte integral.

5.2 Cumplimiento normativo o regulatorio

- EL CONTRATISTA deberá contar con políticas, procedimientos, estándares y/o metodologías de seguridad de la información, riesgos y continuidad del negocio implementadas y monitoreadas.
- EL CONTRATISTA deberá contar con líneas base de seguridad o plantillas de hardening sobre los sistemas operativos, elementos de red, bases de datos, aplicaciones y cualquier dispositivo (desktop, laptop y/o equipos móviles) que sea utilizados para la prestación del servicio contratado por CLARO.
- EL CONTRATISTA deberá contar con políticas, estándares y procedimientos definidos y auditables de control de acceso y manejo de perfiles sobre los sistemas o elementos de red que soporten el servicio contratado.
- EL CONTRATISTA deberá contar con políticas, procedimientos y controles sobre los cambios que se realicen sobre cualquier infraestructura (software, hardware y middleware) que soporte el servicio contratado.



- EL CONTRATISTA declara conocer y se obliga a cumplir las normas ISO27001 y PCI-DSS.
- EL CONTRATISTA deberá alinear sus políticas internas a las políticas, procedimientos y estándares de seguridad definidos por CLARO.

5.3 Conectividad externa con la red de Claro

- La calidad de la información intercambiada deberá realizarla EL CONTRATISTA a través de una conexión libre de errores, con base en las mejores prácticas de seguridad vigentes.
- EL CONTRATISTA deberá cumplir con las siguientes condiciones técnicas:
 - a) **Interfaces físicas:** Compatibilidad en los tipos de interface y verificación de las conexiones.
 - b) **Última milla:** Disponibilidad controlada.
 - c) **Ubicación y espacio:** Reservar la ubicación y el espacio de los elementos, garantizar el control de temperatura / condiciones ambientales (humedad, temperatura, disipación térmica, ruido, ventilación, etc.)
 - d) **Control de acceso:** Procedimientos implementados de control de acceso físico y lógico sobre los equipos que soportan el servicio.
 - e) **Aislamiento de manera lógica:** Aislar virtualmente el tráfico con los otros segmentos de red conectados en el mismo dispositivo o dominio.
 - f) **Servicios de NAT (Network Address Traslation):** Deberán ser conciliados entre las partes para el correcto funcionamiento de las aplicaciones y la correcta asignación de direcciones IP.
 - g) **Servicios de PAT (Port Address Traslation):** Los servicios PAT están restringidos y no deben ser configurados.
 - h) **Documentación del servicio:** Diagrama de la red que soportará los servicios (Ingeniería de detalle), incluye diagramas de despliegue de la infraestructura tecnológica.
 - i) **Seguridad perimetral:** Contar con Firewall y mecanismos de conexión cifrada de extremo a extremo.
- EL CONTRATISTA deberá asegurar de extremo a extremo los canales de comunicación y garantizar que los mismos no sean susceptibles de ser manipulados o conocidos por personal ajeno a la prestación del servicio.

- Los dispositivos de red de EL CONTRATISTA que se involucren en la conectividad deberán estar convenientemente protegidos y asegurados.
- EL CONTRATISTA deberá contar con controles perimetrales que garanticen la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información de CLARO.
- EL CONTRATISTA no hará uso de protocolos o servicios de comunicación inseguros (no cifrados) y deberá deshabilitar, de cualquier dispositivo de red, aquellos servicios que no sean necesarios o utilizados.
- Todos los servidores o estaciones involucradas con actividades del servicio prestado a CLARO que se ubiquen en la red de EL CONTRATISTA deberán estar convenientemente aislados en una zona independiente. Estos servidores no deberán ubicarse lógicamente en zonas expuestas a tráfico proveniente de internet (por ejemplo, la zona DMZ) ni tampoco convivir con servidores de EL CONTRATISTA que no estén relacionados con la operación del servicio prestado a CLARO.
- EL CONTRATISTA deberá contar con estándares de direccionamiento para redes privadas.
- EL CONTRATISTA deberá realizar análisis periódicos de vulnerabilidades técnicas sobre los dispositivos de red involucrados en la prestación del servicio, así mismo, deberá dar cierre oportuno a cualquier brecha de seguridad identificada por medio de esta actividad. CLARO en cualquier momento, podrá desarrollar dichos ejercicios, previa coordinación y validación con EL CONTRATISTA.
- EL CONTRATISTA deberá contar con mecanismos que permitan realizar la trazabilidad punta a punta de cualquier evento de operación o seguridad que se genere durante la prestación del servicio.
- EL CONTRATISTA deberá contar con sistemas alternos de comunicación y planes de continuidad que garanticen la prestación del servicio en todo momento.

5.4 Equipos de trabajo del contratista en ejecución del contrato

EL CONTRATISTA se obliga a que todos los equipos de trabajo que utilice en la ejecución del contrato:

- Contarán con sistemas de antivirus, antispyware y/o antimalware licenciados y legalmente adquiridos.
- Contarán con sistemas operativos, bases de datos y herramientas de ofimática soportadas por el fabricante.
- Contarán con su propio dominio de correo electrónico; está prohibido el uso de correo de dominio público.

- EL CONTRATISTA deberá realizar análisis periódicos de vulnerabilidades técnicas sobre los dispositivos de red involucrados en la prestación del servicio, así mismo, deberá dar cierre oportuno a cualquier brecha de seguridad identificada por medio de esta actividad. CLARO en cualquier momento, podrá desarrollar dichos ejercicios, previa coordinación y validación con EL CONTRATISTA.
- EL CONTRATISTA deberá contar con mecanismos que permitan realizar la trazabilidad punta a punta de cualquier evento de operación o seguridad que se genere durante la prestación del servicio.
- EL CONTRATISTA deberá contar con sistemas alternos de comunicación y planes de continuidad que garanticen la prestación del servicio en todo momento.
- Contarán con su propio dominio de correo electrónico; está prohibido el uso de correo de dominio público.

5.4 Equipos de trabajo del contratista en ejecución del contrato

EL CONTRATISTA se obliga a que todos los equipos de trabajo que utilice en la ejecución del contrato:

- Contarán con sistemas de antivirus, antispyware y/o antimalware licenciados y legalmente adquiridos.
- Contarán con sistemas operativos, bases de datos y herramientas de ofimática soportadas por el fabricante.

5.5 Equipos del contratista en la red de Claro

EL CONTRATISTA se obliga a que todos los equipos de trabajo que utilice en la ejecución del contrato estarán sujetos al cumplimiento de los siguientes lineamientos y estándares:

- Cumplir con las políticas, procedimientos y estándares de seguridad de CLARO.
- Estar registrados en el dominio o dominios de CLARO.
- Contar con un usuario y password el cual es personal e intransferible.
- Contar con sistemas de antivirus, antispyware y/o antimalware licenciados y legalmente adquiridos. Si CLARO lo considera conveniente se podrá instalar el antivirus corporativo en las estaciones de EL CONTRATISTA durante la ejecución del contrato.
- El CONTRATISTA deberá informar oportunamente a CLARO cuando un colaborador suyo haya dejado de prestar sus servicios.
- Ningún colaborador del CONTRATISTA deberá retirar información de CLARO de sus instalaciones sin la autorización previa y escrita de un representante de CLARO.



- Los equipos deberán tener única y exclusivamente el software autorizado por CLARO.
- Antes de finalizar el contrato, el CONTRATISTA debe garantizar o permitir un borrado seguro de la información propiedad de CLARO.
- EL CONTRATISTA entiende y acepta que no está permitido el uso de medios removibles o unidades de almacenamiento externas que no sean proporcionados por CLARO.
- Permitir la instalación de software proveído por CLARO.

5.6 Control de cambios y auditorías de seguridad

EL CONTRATISTA estará en la obligación de comunicar oportunamente a CLARO cualquier cambio a la infraestructura (software, hardware y middleware) que soporte el servicio contratado y pueda afectar directa o indirectamente el nivel de seguridad establecido. De igual manera EL CONTRATISTA estará sujeto a auditorías por parte de CLARO, que serán acordadas con el ánimo de verificar el cumplimiento de los requerimientos de seguridad y realizar las observaciones y recomendaciones del caso.

5.7 Control de Acceso

- Al recibir un usuario y una contraseña, EL CONTRATISTA acepta las condiciones establecidas por CLARO y se compromete a dar el uso adecuado y a mantener el carácter de confidencialidad que ella otorga. Bajo ninguna circunstancia, EL CONTRATISTA está autorizado a compartir sus usuarios y claves. Es responsabilidad del CONTRATISTA transmitir a las personas a su cargo el carácter confidencial, privado e intransferible de los usuarios y contraseñas que CLARO otorga a cada uno. En el mismo sentido se considerará un incumplimiento grave el hecho de compartir cualquier tipo de usuario o contraseña. De detectarse y comprobarse esta conducta, CLARO, tomará todas las acciones disciplinarias, penalizaciones o sanciones definidas contractualmente a las que haya lugar.
- Participar activamente en el proceso de certificación y depuración de cuentas de usuarios, confirmando la existencia de sus usuarios y reportando irregularidades detectadas.
- Ser el responsable por el buen uso de los accesos otorgados a plataformas de CLARO.
- Informar de manera inmediata a CLARO cualquier incidente de seguridad presentado con los accesos otorgados por CLARO.
- Comunicar a CLARO de manera inmediata y a través de mecanismos formales, las bajas o cambios con relación a privilegios de acceso debido a retiros, transferencias y/o cambios de funciones o actividades.



- Comunicar a CLARO de manera inmediata a través del mecanismo oficial definido por la Gerencia de Gestión Humana de Aliados, las altas y bajas de personal asociado a los diferentes servicios prestados (Para conocer el canal oficial para el reporte de altas y bajas de personal puede escribir al correo gestionhumanaaliados@claro.com.co).

5.8 Plazo de implementación de obligaciones por parte del contratista

Los "Requerimientos de seguridad de la información, riesgos y continuidad de terceros" son de cumplimiento inmediato.

6. Reporte de irregularidades

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

- Negociación deshonesta y/o actividades ilícitas de empleados, Proveedores, contratistas o aliados.
- Hurto.
- Apropiación o uso inadecuado de los recursos y activos de la compañía.
- Conflicto de intereses.
- Divulgación de información confidencial.
- Falsificación / destrucción de registros de la compañía.
- Soborno.
- Extorsión.
- Fraude informático o tecnológico.
- Lavado de activos.
- Participación en actividades, negocios u operaciones contrarias a la Ley.
- Facilitar o permitir la realización de operaciones irregulares o ilícitas.
- Sospechas de prácticas comerciales equivocadas.
- Abuso de la condición de administrador, trabajador o colaborador de CLARO 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.

Para Claro también es importante que nuestros Proveedores reporten aquellas novedades o situaciones que ponen en riesgo nuestra compañía o las relaciones comerciales que se tienen con tales Proveedores, por lo tanto ha dispuesto una línea y un correo electrónico de denuncias que funciona permanentemente donde se puede informar algún comportamiento inadecuado conocido o sospechado por parte de Proveedores y/o empleados de CLARO.

La línea de denuncias es **01-8000 345555** y el correo electrónico **lineadenuncias@claro.com.co**

¡La denuncia que realicen será tratada de manera confidencial!

7. Sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo (sagrlaft)

El sistema de autocontrol y gestión del riesgo de LA/FT que adopta CLARO, tiene como objetivo fundamental minimizar la posibilidad que a través de las distintas actividades de la empresa se introduzcan recursos provenientes del Lavado de Activos o destinados a la Financiación del Terrorismo. Tenemos el compromiso de minimizar la posibilidad que a través de las distintas actividades de empresa se introduzcan recursos provenientes de lavado de activos y financiación del terrorismo.

7.1 Lavado de activos (LA)

Tratar de dar apariencia de legalidad a bienes o dineros provenientes de delitos (Narcotráfico, secuestro, extorsión, corrupción, enriquecimiento ilícito, entre otros), con el fin de introducirlos en la economía formal, (sector real – sector financiero).

7.2 Financiación del terrorismo (FT)

Es el proceso por medio del cual se obtienen los bienes, recursos o activos de procedencia ilícita o lícita para realizar actividades terroristas (genera zozobra, temor o terror a la población).

7.3 Tipología de LA/FT

- Utilización de fondos ilícitos para disminuir endeudamiento o capitalizar empresas legalmente establecidas.
- Exportaciones ficticias de bienes y/o servicios.
- Sustitución de deuda externa contraída por un cliente de una empresa local, utilizando dinero ilícito.
- Arbitraje cambiario internacional mediante el transporte de dinero ilícito.
- Transferencias fraccionadas de dinero ilícito a través de giros internacionales.
- Utilización de empresas legalmente establecidas para apoyar actividades de organizaciones narco terroristas.
- Compra de premios por parte de organizaciones narco terroristas.
- Declaración de un premio ficticio obtenido en el exterior, para el ingreso a un país local de dinero ilícito.

7.4 Etapas de LA/FT

- **Colocación:** Es cuándo el lavador de activos introduce sus fondos ilegales en la economía a través de entidades financieras, casinos, casas de cambio y otros negocios, tanto nacionales como internacionales.
- **Ocultamiento:** Involucra la conversión de los fondos procedentes de actividades ilícitas a otras formas y crea capas complejas de transacciones financieras para disimular el rastro documentado, la fuente y la propiedad de los fondos.
- **Integración:** Es la forma de disfrutar de los bienes, recursos o activos, habiéndoles adquirido de forma ilícita.



7.5 Consecuencias de LA/FT

- Inclusión en listas restrictivas internacionales.
- Pérdida de acceso a los servicios y productos del sector financiero.
- Pérdidas comerciales dentro y fuera del país.
- Sanciones personales e institucionales de tipo penal y/o administrativo y/o laboral.

7.6 Riesgos de LA/FT

- **Riesgo legal:** Posibilidad de pérdida, al ser sancionada u obligada a indemnizar por el incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales; también se da como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones derivadas de actuaciones malintencionadas.
- **Riesgo de contagio:** Posibilidad de pérdida, por desprestigio, mala imagen, y publicidad negativa que causan pérdida de clientes.
- **Riesgo operativo:** Posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
- **Riesgo reputacional:** Posibilidad de pérdida de clientes, disminución de ingresos o vinculación a procesos judiciales por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa cierta o no, respecto de la compañía y sus prácticas de negocios.

8. Actividades y tiempos del ciclo de compras

La Dirección de Compras de Claro utiliza los siguientes sistemas de contratación para la adquisición de bienes y servicios de acuerdo al alcance y necesidades de la compra.

8.1 Proceso de compra por Cotización

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
<p>a) Solicitud de Cotización:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Comprador selecciona los Proveedores que va a invitar al proceso de Cotización, les informa las condiciones y envía correo electrónico con el requerimiento; cuando se requiera establecer Contrato Jurídico, adjunta modelo de contrato a utilizar para conocimiento y aceptación del proveedor. Los Proveedores que acepten cotizar deben firmar el Acuerdo de Confidencialidad (cuando se entregue información confidencial) e iniciar con el proceso de evaluación de Proveedores (Ver numeral 9). El Proveedor que acepte participar en el proceso debe enviar la Cotización por correo electrónico e informar que acepta el modelo de Contrato Jurídico (si aplica). 	<p>La Cotización debe ser enviada por correo electrónico en el tiempo límite definido por el Área de Compras para el proceso específico.</p>	<p>Solicitud: Comprador de Claro</p> <p>Respuesta: Proveedor</p>
<p>b) Recepción y selección:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Área de Compras recibe por correo electrónico las cotizaciones de los Proveedores y realiza un comparativo en cuanto a precio, calidad y oportunidad, seleccionando la que más se ajuste a las necesidades del requerimiento desde el punto de vista técnico y económico. 	<p>Máximo tres (3) días hábiles.</p>	<p>Comprador de Claro</p>
<p>c) Formalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> El Comprador selecciona al Proveedor y le genera la Orden de Compra donde informa los detalles de la asignación (especificaciones, contacto, sitio de entrega, condiciones, forma de pago y garantías contractuales) y la envía por correo electrónico al Proveedor con la lista de documentos que debe entregar para formalizar la selección. El correo de asignación es copiado a la Coordinación de Seguros y Contratación para que el proveedor inicie el proceso de constitución de pólizas requeridas para el bien, producto o servicio. 	<p>Un día (1) día hábil después de generada la Orden de Compra.</p>	<p>Comprador de Claro</p>

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
<p>d) Legalización de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El 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 proveedor debe constituir a través del corredor de seguros CORRECOL las pólizas indicadas por la Coordinación de Seguros y Contratación. <p>Nota 1: para compras inferiores a USD \$6.000 no se requiere constituir pólizas, ni firmar y autenticar Modelo de Orden de Compra.</p> <p>Nota 2: si el Representante Legal tiene alguna restricción para firmar la Orden de Compra y el Modelo de Orden de Compra debe adjuntar copia del documento respectivo exigido por los estatutos de la sociedad en el cual se le autorice para firmarla.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Proveedor entrega el producto o servicio requerido según las condiciones de entrega acordadas en la Orden de Compra o Contrato Jurídico (si aplica). 	<p>El Proveedor dispone de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de los documentos para constituir las Pólizas y devolver la Orden de compra y el modelo de orden de Compra firmados y autenticados (según especificaciones).</p>	<p>Proveedor</p>

8.2 Proceso de compra por Licitación

En este proceso Claro realiza invitaciones a los interesados en forma expresa a determinados proveedores (no por anuncio público), para que formulen propuestas de las cuales se seleccionan y adjudican las que presenten las condiciones más favorables, su legalización se realiza a través de Contrato Jurídico.

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
<p>a) Solicitud de ofertas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Comprador selecciona los Proveedores que va a invitar al proceso de licitación, valida que tengan vigente el Acuerdo de Confidencialidad y les informa las condiciones, envía correo electrónico con los pliegos de la licitación (RFP, modelo de contrato, y cronograma de entrega de oferta, actividades y tiempos de la licitación). <p>Nota 1: el Acuerdo de Confidencialidad se realiza por Proveedor y tiene vigencia de cinco (5) años contados a partir de la fecha de firma por las partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Los Proveedores que aceptan participar en la licitación deben iniciar el proceso de evaluación de Proveedores (Ver numeral 9). ▪ Los Proveedores deben entregar su propuesta en formato digital (CD, DVD, USB) en sobre sellado, la cual debe contener: oferta técnica, oferta económica, póliza de seriedad de la oferta (constituida a través del corredor de seguros CORRECOL) y anexos; Cada oferente debe cumplir con la fecha y horarios establecidos en el cronograma señalado en los pliegos de la licitación (RFP). ▪ El paquete con los documentos digitales (CD, DVD, USB), se debe radicar en la oficina de correspondencia y cada oferente debe solicitar soporte de recibido donde indique la fecha y hora de recepción para tener la evidencia de cumplimiento, según lo establecido en el cronograma. ▪ Las direcciones de las oficinas de correspondencia para radicar las propuestas son: <p>Comcel: Calle 90 # 14-37. Telmex: Carrera 7 # 63-44 Piso 1.</p> <p>Nota 2: los oferentes que no cumplan la fecha y hora de radicación indicada, serán descalificados y no podrán participara en el proceso de licitación.</p>	<p>En la fecha y hora indicadas en el pliego de licitación (RFP).</p>	<p>Selección: Comprador de Claro</p> <p>Entrega de propuestas: Proveedor</p>

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
<p>b) Recepción de ofertas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	<p>Un (1) día hábil después de entregadas las ofertas por parte de la oficina de correspondencia.</p>	<p>Comprador de Claro</p>
<p>c) Selección de oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Comprador envía las propuestas recibidas a cada área involucrada para que realicen paralelamente la evaluación de las ofertas (Evaluación técnica: área solicitante, Evaluación económica: Área de Compras, Habilitación jurídica: validación área jurídica y Habilitación Financiera: validación realizada previamente en el proceso de evaluación de proveedores). ▪ El Comprador consolida el resultado de las evaluaciones y genera un comparativo de las ofertas, revisando que se ajuste a las necesidades del requerimiento en cuanto a precio, calidad, cantidad, oportunidad y entrega, seleccionando la que obtenga mejores resultados. ▪ El área Jurídica genera el Contrato Jurídico final y le informa al Comprador. ▪ El Comprador envía el Contrato Jurídico final por correo electrónico (PDF protegido) al Proveedor para que gestione los documentos y firmas necesarias para su legalización. 	<p>De acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma</p>	<p>Comprador de Claro</p>
<p>d) Legalización de documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Proveedor entrega dos ejemplares del Contrato Jurídico firmados por el Representante Legal y autenticados ante notaría, adjunta certificado de existencia y representación legal vigente (con fecha de expedición no mayor a 30 días), copia del RUT, certificación bancaria, formato de registro de proveedor y fotocopia del documento de identidad del Representante Legal. ▪ El proveedor debe constituir a través del corredor de seguros CORRECOL las pólizas indicadas por la Coordinación de Seguros y Contratación. <p>Nota 1: 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.</p>	<p>El Proveedor cuenta con cinco (5) días hábiles para entregar los documentos solicitados.</p>	<p>Proveedor</p>

8.3 Prestación del servicio o entrega del bien y entrega de soportes

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
<p>a) Prestación de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Proveedor recibe por correo electrónico la orden de servicio expedida por CLARO para la ejecución del servicio. • De acuerdo con las indicaciones de la orden de servicio (cantidad, valores, sitio de entrega), el Proveedor suministra el producto, bien o servicio requerido. 	<p>Una vez se genera la orden de servicio automática, el Proveedor debe programar con el área usuaria la entrega del bien o la prestación del servicio.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>b) Entrega de soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Proveedor entrega los soportes de la entrega del bien y/o de la prestación del servicio al Área Usuaria y deben firmar en señal de aceptación de entrega. <p>Nota 1: para obras civiles o servicios que requieren la firma de Actas, revisión de liquidaciones o entregas a diferentes sedes, el Proveedor debe entregar los soportes al Área Usuaria para que realice las validaciones, visitas o reuniones necesarias para poder firmar los soportes en aceptación de recibido a conformidad.</p> <p>Nota 2: es necesario que el Proveedor cumpla con la entrega de los soportes para que el Área Usuaria genere el Formato de Cumplimiento y se haga entrega del mismo al Proveedor para que radique la factura.</p>	<p>El Proveedor debe entregar los soportes del servicio prestado o de la entrega del bien en un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de prestación del servicio o de entrega del bien.</p>	<p>Proveedor</p>

8.4 Entrega de Formato de Cumplimiento

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
<ul style="list-style-type: none"> El responsable del Área Usuaría del bien o servicio revisa los soportes (actas, liquidaciones, prefacturas, 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. Una vez revisados y aprobados los soportes, genera en el sistema SAP el Formato de Cumplimiento y lo entrega al Proveedor. <p>Nota 1: es necesario que el Proveedor cumpla con la entrega de los soportes para que el Área Usuaría genere el Formato de Cumplimiento y haga entrega del mismo al Proveedor para que radique la factura.</p>	<p>De acuerdo a la complejidad de la revisión de los soportes, a los corte de obra, a la fecha de entrega, entre otros.</p> <p>En máximo tres (3) días hábiles después de generado el Formato de cumplimiento.</p>	<p>Claro - Área Usuaría del Bien o Servicio</p>

8.5 Radicación de facturas

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
<ul style="list-style-type: none"> El Proveedor una vez recibe el Formato de Cumplimiento, debe adjuntar al mismo la factura original, con una copia de la Orden de Compra o la orden de servicio, debe radicar estos documentos en la ventanilla de correspondencia. <p>LUGAR: Calle 90 # 13 A-20, ventanilla piso 1 (COMCEL y TELMEX).</p> <p>HORARIO: Lunes a jueves de 08:00 a.m. a 12:00 p.m.</p> <p>Nota 1: las facturas deben cumplir con todos los requisitos legales.</p> <p>Nota 2: la apertura de la ventanilla de radicación se realizará el segundo día hábil de cada mes.</p> <p>Nota 3: el cierre de radicación será el día 24 o día hábil anterior en el horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.</p>	<p>En máximo tres (3) días hábiles después de generado el Formato de cumplimiento.</p>	<p>Claro - Área Usuaría del Bien o Servicio</p>

8.6 Contabilización

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
El área de contabilidad registra la cuenta por pagar en el sistema practicando las retenciones de impuestos a que haya lugar.	El registro se efectuará dentro del mes en curso a la radicación de la factura, previo cumplimiento en sistema de todo el proceso.	Claro - Gerencia de Contabilidad

8.7 Pago a Proveedores

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
El área de tesorería realiza el pago de acuerdo a la programación en la cuenta bancaria inscrita previamente para ello por el Proveedor. Únicamente se realiza Pago por transferencia electrónica de fondos.	El tiempo de pago se calcula a partir de la fecha de radicación en ventanilla y corresponde a los días de la condición de pago que se haya pactado en la Orden de Compra o contrato jurídico.	Claro - Gerencia de Tesorería



9. Proceso de registro y evaluación de proveedores

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

Un Proveedor potencial se puede inscribir en la pagina de Claro www.claro.com.co en el link de Otros Sitios/Proveedores.

Los procesos de validación del Registro y Evaluación son realizados por los Consultores de Análisis de Proveedores de acuerdo a su clasificación:

Proveedores Nacionales: **Evalcom S.A.S.**

Proveedores Internacionales: **Achilles Colombia LTDA**

La vigencia es de un año a partir de la fecha de expedición y envío de la certificación por parte de los Consultores de Análisis de Proveedores.

Cuando se lanza un proceso por cotización o licitación nuestros compradores consultan el Pool de Proveedores Activos de Claro.

9.1 Procesos de Evaluación

Evaluación Comercial: Este proceso realiza una visita de validación de existencia del establecimiento de comercio y/o oficina y el objeto social de la empresa, análisis de estados financieros, referencias comerciales y validación de listas restrictivas de acuerdo a los Manuales SARLAFT de Claro, *esta evaluación lo habilita para participar en procesos de cotización hasta los USD 20.000.*

Evaluación de Riesgo: Este proceso realiza una visita de auditoria, análisis de los estados financieros, validación de certificaciones de procesos, experiencia, análisis en el manejo de los recursos humanos y de SST&A, responsabilidad social corporativa, referencias comerciales y validación de listas restrictivas de acuerdo a los Manuales SARLAFT de Claro. *esta evaluación lo habilita para participar en procesos de licitación y permanecer en el Pool de Proveedores con Contrato de Claro.*

Evaluación Internacional: Este proceso realiza un análisis de los estados financieros, validación de certificaciones de procesos, experiencia, análisis en el manejo de los recursos humanos y de SST&A, responsabilidad social corporativa, referencias comerciales y validación de listas restrictivas de acuerdo a los Manuales SARLAFT de Claro. *esta evaluación lo habilita para participar en procesos de cotización, licitación y permanecer en el Pool de Proveedores con Contrato de Claro .*



9.2 Instrucciones para realizar el proceso de Registro y Evaluación de Proveedores.

1

Proveedor

Realiza su registro en la pagina de Claro de acuerdo a las instrucciones en cada una de las ventanas.
<http://www.claro.com.co/personas>
>Otros Sitios
>Proveedores

2

Consultor Análisis de Proveedores

Envía correo automático al proveedor para invitarlos a los procesos de evaluación para ser habilitado como proveedor de Claro.

- Instrucciones
- Costos
- Documentos requeridos

Tiempo: 1 Día Hábil

3

Proveedor

Realiza el pago al Consultor de Análisis de Proveedores correspondiente.

Proveedores Nacionales:
Evalcom SAS.

Proveedores Internacionales:
Achilles Colombia

Tiempo: 1 Día Hábil

4

Proveedor

Realiza el proceso de evaluación de acuerdo al pago realizado al Consultor de Análisis de Proveedores:

Evaluación Comercial:
Tiempo 2 Días Hábiles

Evaluación de Riesgo:
Tiempo 5 Días Hábiles

5

Consultor Análisis de Proveedores

Envía resultado de la evaluación del proveedor para su habilitación en el Pool de Proveedores de Claro.

Evaluación Comercial :
Tiempo 2 Días Hábiles

Evaluación de Riesgo:
Tiempo 4 Días Hábiles

6

Dirección de Compras

Invita a los proveedores habilitados a procesos de Cotización o Licitación.

10. Proceso de evaluación de desempeño de proveedores

Los Proveedores son una extensión valorada e integrada de nuestra empresa, por lo tanto, es para Claro importante evaluar internamente el desempeño en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y de sus compromisos comerciales con terceros (adquiridos con ocasión del contrato jurídico o de la Orden de Compra). La evaluación de desempeño busca calificar cualitativa y cuantitativamente el desempeño del Proveedor, en forma periódica y al finalizar el contrato jurídico, para contribuir al logro de las metas de Claro y evidenciar:

- La calidad de los bienes entregados o servicios prestados;
- Un tratamiento justo a los Proveedores;
- 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 Proveedores de la Compañía;
- La implementación de Lecciones Aprendidas con cada Proveedor;

El objetivo del procedimiento de evaluación periódica de desempeño es realizar una valoración sistemática y objetiva del desempeño del Proveedor en diversas áreas relacionadas con la ejecución de su contrato.

Las acciones derivadas de las evaluaciones de desempeño, de obligatorio cumplimiento, son:

- Factor para escoger a los invitados en procesos cerrados y de selección directa;
- Factor de evaluación de propuestas en cualquier proceso de selección de Proveedores;
- Validar el desempeño del Proveedor durante la ejecución del servicio por un determinado tiempo y buscar mejoras en aquellos aspectos que obtenga resultado desfavorable.
- En el caso de que evidencien incumplimientos del proveedor, la Compañía determinará si la misma es causal de terminación del contrato jurídico.

10. Proceso de evaluación de desempeño de proveedores

Los Proveedores son una extensión valorada e integrada de nuestra empresa, por lo tanto, es para Claro importante evaluar internamente el desempeño en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y de sus compromisos comerciales con terceros (adquiridos con ocasión del contrato jurídico o de la Orden de Compra). La evaluación de desempeño busca calificar cualitativa y cuantitativamente el desempeño del Proveedor, en forma periódica y al finalizar el contrato jurídico, para contribuir al logro de las metas de Claro y evidenciar:

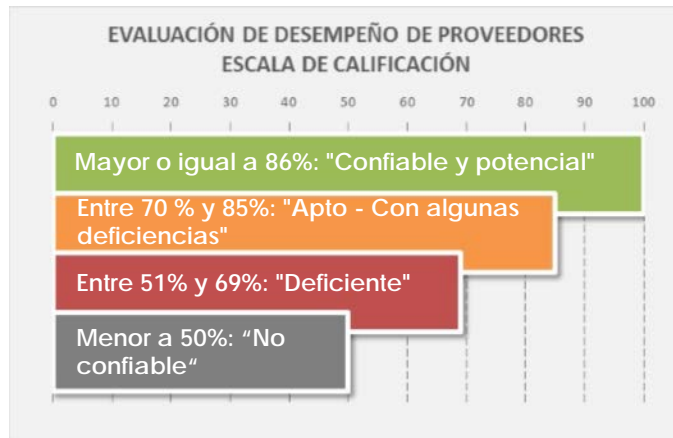
- La calidad de los bienes entregados o servicios prestados;
- Un tratamiento justo a los Proveedores;
- El mejoramiento continuo de los procesos de abastecimiento y contratación;
- El fortalecimiento de los procesos de administración de contratos;
- Promover y contribuir a la excelencia de los Proveedores de la Compañía;
- La implementación de Lecciones Aprendidas con cada Proveedor;

El objetivo del procedimiento de evaluación periódica de desempeño es realizar una valoración sistemática y objetiva del desempeño del Proveedor en diversas áreas relacionadas con la ejecución de su contrato.

Las acciones derivadas de las evaluaciones de desempeño, de obligatorio cumplimiento, son:

- Factor para escoger a los invitados en procesos cerrados y de selección directa;
- Factor de evaluación de propuestas en cualquier proceso de selección de Proveedores;
- Validar el desempeño del Proveedor durante la ejecución del servicio por un determinado tiempo y buscar mejoras en aquellos aspectos que obtenga resultado desfavorable.
- En el caso de que evidencien incumplimientos del proveedor, la Compañía determinará si la misma es causal de terminación del contrato jurídico.

10.1 Escala de calificación



Interpretación

Confiable y potencial: es un Proveedor que tiene un excelente desempeño y se pueden mantener las relaciones comerciales.

Apto - Con algunas deficiencias: es un Proveedor que presenta desempeño aceptable y se le invita a que implemente acciones que permitan mejorar aquellos aspectos que no fueron favorables.

Deficiente - Se puede mejorar: es un Proveedor que debe iniciar planes de acción de mejora e iniciar en conjunto con la Coordinación de Gestión y Control un seguimiento para lograr resultado favorable en la próxima evaluación.

No confiable - No apto: Es un Proveedor con falencias y no es apto para continuar prestando los servicios. Se deben tomar medidas de mejora inmediatas, incluyendo un plan de acción que de no cumplirse puede ocasionar la cancelación definitiva del servicio.

11. Generación de constancias comerciales

En la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica y Compras somos conscientes de la importancia que tiene para nuestros Proveedores el certificar las relaciones comerciales que tienen con CLARO para participar en procesos licitatorios con otras entidades.

En las Constancias Comerciales a Proveedores se indica el objeto del Contrato o descripción de la Orden de Compra, el tiempo que se han mantenido las relaciones comerciales, los valores de las órdenes de compra y/o contratos que han sido ejecutados, facturados y pagados. En ningún caso se certifica la calidad del bien o servicio suministrado ni el desempeño del Proveedor, ni se generan constancias sin destinatario o genéricas, dirigidas al mismo Proveedor ni a sus filiales.

¿Qué se hace?	¿En cuánto tiempo?	¿Quién lo hace?
<p>a) Solicitud de Constancia Comercial:</p> <p>Si un Proveedor requiere una Constancia Comercial, debe dirigir su solicitud a través de un comunicado formal o por correo electrónico a Proveedores.Claro@claro.com.co indicando en el Asunto "Solicitud Constancia Comercial":</p> <p>En el cuerpo del correo debe registrar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Datos de contacto (nombres completos, correo electrónico y número telefónico); ▪ Datos de la persona o empresa a quien va dirigida. ▪ Relación de los servicios prestados y pagados que requiere sean certificados indicando el número de la Orden de Compra o el Contrato Marco. 	<p>Cuando el Proveedor requiere una constancia para participar en procesos con otras entidades.</p>	<p>Proveedor</p>
<p>b) Generación de la constancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Coordinación de Gestión y Control recibe las solicitudes del correo electrónico Proveedores.Claro@claro.com.co y realiza las validaciones en el sistema para la generación de la constancia comercial. ▪ La constancia es aprobada y firmada por el Gerente de Compras y la Directora de Compras. 	<p>Cuando el Comprador radica la solicitud del Proveedor.</p>	<p>Claro – Coordinación de Gestión y Control</p>
<p>c) Entrega de la constancia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La Coordinación de Gestión y Control envía la Constancia Comercial con sus respectivas firmas (Formato PDF) al correo electrónico que el Proveedor haya indicado en el correo. <p>Nota: si el Proveedor requiere el documento original, debe informarlo y se envía físicamente por correo certificado a la dirección y ciudad que indique.</p>	<p>El envío de la constancia comercial se realiza en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles.</p>	<p>Claro – Coordinación de Gestión y Control</p>

12. Contacto con las áreas de claro

12.1 Contacto con las áreas Financieras

Gerencia financiera	Temas que pueden consultar	Contacto
Oficial de Cumplimiento	Reporte de novedades SAGRLAFT	(1) 742 9797 Ext: 68231
Gerencia de Tesorería Gerencia Impuestos	Información de facturas pendientes de pago, pagos realizados, cruces realizados . Certificados de Retención en la fuente, IVA, ICA y Renta.	Pagosci@comcel.com.co Certificados.impuestos@claro.com.co

12.2 Contacto con la Dirección de Compras

Gerencia de Compras	Temas que pueden consultar	Contacto
Adquisición de Sitios	Adquisición de sitios técnicos, administrativos y comerciales, en arriendo o propios.	(1) 742 9797 Ext: 68022
Ingeniería	Procesos de Compras de Planta Interna, Planta Externa, Mercadeo, Facturación, Abastecimiento MRP, Producción Tv, Contenido, Mano de obra de Red de TV, Internet y telefonía Fija, IRUs, Fibra óptica.	(1) 7500 300 Ext: 68052
Insumos y Servicios	Compra de servicios de: logística, servicios generales, gestión humana, operaciones, financiera, seguridad, gestión humana, suministros, Servicio al cliente, comercial y servicios administrativos.	(1) 742 9797 Ext: 68122
IT	Adquisición de servicios y proyectos informáticos y elementos de la red de datos, hardware, software y licencias.	(1) 742 9797 Ext: 68134
Red Celular	Adquisición de equipos y servicios requeridos la red celular (2G, 3G y 4G) y de las plataformas asociadas a servicios de valor agregado. Incluyendo los servicios de Operación y Mantenimiento y los sistemas de Fuerza y Clima.	(1) 742 9797 Ext: 68062
Obras Civiles	Adquisición de obras civiles.	(1) 742 9797 Ext: 68050
Publicidad y Servicios de Mercadeo	Compras de publicidad, servicios de mercadeo y BTL.	(1) 742 9797 Ext: 68128
Soluciones Corporativas	Compra de soluciones corporativas para clientes.	(1) 742 9797 Ext: 83725
Terminales	Negociación compras de equipos telefónicos, tarjeta prepago, sim card e insumos para la producción.	(1) 742 9797 Ext: 68018
Asistente de Dirección de Compras	Temas generales de compras.	(1) 742 9797 Ext: 68002



Queremos darte la bienvenida al
mundo digital que **CLARO** ha
dispuesto para que seas parte de esta
gran empresa

