

Manual

DE
Procedimientos
COMCEL



GLOSARIO

Objetivos

Brindar herramientas y conocimientos sobre COMCEL y sus procedimientos con el fin de facilitar la labor administrativa y la comunicación de las diferentes áreas del Distribuidor con COMCEL.

Definiciones

Avisos: Elemento que se usa como anuncio de marca con fines comerciales o informativos, que se instala sobre las fachadas de los locales comerciales, para llamar la atención al cliente en los puntos de venta de la red de Distribución de COMCEL.

Centro de Ventas (CV): Es el punto de comercialización a los Suscriptores.

Centro de Ventas y Servicios (CVS): Es el encargado de realizar las funciones de comercialización, servicio técnico, instalación y servicio de posventa a los Suscriptores. Posee un departamento de servicio técnico para diagnóstico, programación y servicio de garantía de los equipos que comercialice.

Código de Ventas: Combinación única alfanumérica que identifica al Distribuidor o punto de venta en SAP.

Coordinador de Distribución: Es el conducto regular que el Distribuidor debe seguir ante cualquier situación que esté relacionada directa o indirectamente con COMCEL. Su principal función es orientar y apoyar a los Distribuidores en la Planeación Financiera, Comercial y Administrativa con el fin de lograr las metas fijadas, supervisando los criterios establecidos por COMCEL.

CPS: Centro de pagos y servicio a través de los Distribuidores.

Distribuidor: Persona Jurídica que a través de un contrato de Distribución, realiza la comercialización de los productos COMCEL de manera exclusiva.

ICCID: Código que identifica la Tarjeta SIM (número visible) utilizada en la activación del servicio para los

clientes GSM.

IMSI: Código que identifica los datos del abonado ej:7321012101010, está configurado dentro de la Tarjeta SIM.

IVR: Sistema de respuesta de voz que recibe la información enviada por el Distribuidor, asigna el MIN o MSISDN según la Tecnología que corresponda y entrega información a los sistemas para ejecutar la activación del Servicio en prepago.

Líneas Demo: Líneas de Demostración. Herramienta suministrada por COMCEL a la Red de Distribución para facilitar la ventas. Son líneas con minutos gratis y sin cargo fijo mensual.

MIN: Número telefónico del móvil para los clientes

ej:310XXXXXXX

MIN / ICCID Preactivado: Estado en el cual el MIN en TDMA y el ICCID en GSM se registran en BSCS y en las Centrales en espera de IVR para minimizar el tiempo de activación y asegurar que el cliente pueda utilizar el servicio desde el momento de la compra.

Subdistribuidor: Es un tercero con el cual el Distribuidor celebra un contrato para comercializar los bienes y servicios que dicho Distribuidor viene haciendo mediante un contrato con COMCEL.

Poliedro: Sistema de Activación suministrado por COMCEL

MSISDN: Numero telefónico del móvil para los clientes GSM, ej: 57310XXXXXXX

APERTURA DE DISTRIBUIDORES

1. TRAMITE APERTURA PARA DISTRIBUIDOR NUEVO

1.1. Solicitud Apertura Cuentas Bancarias y Recaudo de dinero Ventas en efectivo y cheque

1.1.1. Solicitud Referencia de Pago
Regresar

El Coordinador de Distribución envía mail a la Gerencia de Contabilidad solicitando la asignación del código de referencia para pago, con la siguiente información:

Pago Ventas Postpago: El mail debe especificar Nombre del Distribuidor, Código (D) ó (T) del Distribuidor, Dealer y Zona (Oriente, Occidente ó Costa)
Pago Ventas Prepago: (tarjetas Amigo ó Kits): Nombre completo del Distribuidor , Nit, Zona.

Es importante tener en cuenta que mail debe ser claro en cuanto al tipo de recaudo requerido, ya que se asigna un código diferente para Postpago y para Prepago.

Si los datos enviados son correctos y completos, la Gerencia de Contabilidad el día hábil siguiente a la

solicitud realiza la asignación de la referencia e informa al Coordinador de Distribución vía e-mail.

1.1.2. Consignaciones Dineros de Venta

Las consignaciones correspondiente a los dineros de las ventas, se deben realizar en la cuenta corriente No. 039-434907 del Banco de Bogotá a nombre de COMCEL S.A.

El Coordinador de Distribución validará que si en el lugar donde se ubicará el punto ó distribuidor nuevo existe banco de Bogota se debe solicitar a servicedesk@comcel.com.co el respectivo perfil para generar volantes automáticos de consignación por Poliedro teniendo en cuenta lo siguiente: El perfil se asigna ó se retira a todos los usuarios (token) que estén bajo el código de distribuidor, si un distribuidor es en lugar donde hay Banco de Bogotá y abre un punto con el mismo código de distribuidor en un lugar donde no hay Banco de Bogotá no se deberá retirar el perfil para generar volantes y las consignaciones se realizarán en el punto donde esta el Banco Bogotá.

Los Distribuidores que estén autorizados para consignar en el Banco Agrario deben realizar las consignaciones en la cuenta corriente No. 08200131855 a nombre de COMCEL S.A.

En el momento de realizar las consignaciones en la cuenta mencionada anteriormente deberán relacionar el código de referencia asignado a cada Distribuidor de acuerdo a la zona en la que se realice la venta (Oriente, Occidente o Costa). Para poder consignar sin inconvenientes, hay que tener presente que se debe colocar en el formato de la consignación del respectivo banco, el número de referencia asignado para cada concepto; en Ventas Postpago: a) Referencia de Voz (Planillas con código de Voz. / b) Referencia de Datos (planillas con código de datos) o Ventas Prepago, de manera que pueda ser identificado por las áreas encargadas de la conciliación, si no se relaciona dicha referencia o si se coloca una referencia incorrecta el banco no recibirá las consignaciones.

A los volantes automáticos generados por Poliedro para consignar en Banco de Bogotá no se les diligencia ningún dato, se consigna con los valores tal

cual se genero.

El Distribuidor deberá conservar la copia rosada de la consignación para efectos de legalización de documentos ante Comcel.

1.2. Solicitud Creación Bodega

El coordinador de Distribución solicita a la Gerencia de Compras (Coordinación de Inventarios), la creación de Bodega, en el formato – “Carta Creación de Bodega”

(Anexo 2) bajo las siguientes especificaciones:

Papel membreteado – preimpreso
Dirección y ciudad del Punto Principal
Firma por el Representante Legal
Reconocimiento Notarial del representante Legal

1.3. Solicitud Creación de Cliente

El Coordinador de Distribución solicita vía e-mail en el formato o los formatos de Creación de Cliente SAP, Portal comercial, Código D*, MAY* (Creación del centro, almacén, código padre, dealer, etc) y Habilitar usuarios con perfil requerido a la Gerencia de Comisiones. Estos códigos identifican al Distribuidor y sobre ellos se le habilitarán las claves y se le registrarán las ventas, ver Anexos siguientes:

1. Formato, Documento Explicación Uso de Formatos.
2. Formato 1, Creación de Cliente en SAP y Portal Comercial.
3. Formato 2, Creación de un código D* y/oMAY* (Creación del centro, almacén, código padre, dealer, etc).
4. Formato 3, Habilitar el usuario con los perfiles requeridos.

1.4. Solicitud Datáfono

El coordinador de Distribución solicita a la Gerencia de Análisis Contable (Coordinación de Cajas) la adjudicación de datáfono informando si es para CPS o para ventas por medio de carta que contenga:

Nombre de la persona encargada en el punto
Dirección para instalación del Datáfono

2 Teléfonos fijos de contacto

Cámara de Comercio original con 3 copias
La Gerencia de Análisis Contable a los cuarenta y cinco días de recibida la solicitud hace entrega de la placa y el datáfono por correo al punto de venta por medio de memorando, informando la cuenta en donde se consignan los voucher.

1.5. solicitud

Todo Distribuidor debe tener como mínimo para realizar activaciones las siguientes claves:

Poliedro
IVR
Autenticación
A continuación se detallarán cada uno de los sistemas y la solicitud de cada una de las claves.

1.6. Solicitud Cuenta Acreedor

El Coordinador de Distribución solicita a la Gerencia de Compras la creación de la cuenta de acreedores para el pago de comisiones mediante el Formato – “Solicitud creación Acreedor “ (Anexo 3) adjuntando los siguientes documentos:

Certificado de Existencia y Representación LEGAL
Cédula del Representante Legal,
Fotocopia Nit o resolución de la DIAN
Certificado del banco donde tiene la cuenta para que COMCEL le consigne las comisiones.

El Coordinador de Distribución debe informar al área de Comisiones para que lo incluya en la lista de Distribuidor y le sea asignado un analista de comisiones.

1.7. Solicitud Firmas Autorizadas

El Distribuidor a través del Coordinador de Distribución, debe enviar a la Gerencia de Comisiones, carta de autorización mediante el Formato – “Carta Registro de Firmas” (Ver Anexo 4) en donde informe las personas autorizadas para la firma de contratos y autorizaciones relacionando el Nombre de la Persona, Cédula, Cargo, Documentos a firmar y la Respectiva Firma. Dicha carta debe venir firmada por el Representante Legal del Distribuidor y debe estar

autenticada su firma y huella ante Notario Público.

1.8. Poliedro

Los perfiles que maneja el sistema poliedro son los siguientes:

Consulta 2
Activaciones 3
Poliedro Plus 4
Mayorista 9

PRIVILEGIOS DE LAS CLAVES

SISTEMA	CLAVE	PRIVILEGIOS
Poliedro	Poliedro Consulta	Consulta, Gestión Migración, Reportes, Planillado, Planillado extencil, Planillado extencil antiguo, actualizaciones IVR, Información, Solicitud papelería
	Poliedro Activaciones	En esta clave se incluye lo de básico y consulta, Activación, Cesiones de contrato, Upgrade prepago a postpago, extensión cliente antiguo, Migración TDMA / GSM, Opción de autenticación, activaciones diferidas, activación estrategia prepago, activación financiada, activación superkit, preactivaciones, promociones. Legalización Kit TDM/GSM,
	Poliedro Mayorista	Activación de parcas.
Poliedro Plus	CPS sin Servicio Técnico	Cambio ESN/IMEI Voluntario, Cambio ESN/IMEI/ ICCID, por daño sin soporte técnico con costo, por robo con denuncia, por robo sin denuncia con costo, por préstamo con soporte técnico sin costo, por garantía con soporte técnico sin costo, por robo comseguro, por daño comseguro, por reposición con denuncia por reposición robo sin denuncia con costo ,reposición voluntaria activa o entrega equipo anterior, reposición voluntaria con costo, no activa ni entrega equipo, reposición daño con soporte, cambio plan, Cambio de MIN MSISDN, Actualizaciones NPA, Reinstalaciones, inclusiones, exclusiones, digitalización, Reversión mig. GSM a TDMA, y de TDMA a GSM cambio ICCID/IMEI por robo línea, Actualizaciones de datos, corrección de ESN/IMEI/ICCID de uno o tres dígitos sin costo , instalación de servicios adicionales, Extranet, pagos no abonados.
	CPS con Servicio Técnico	Cambio ESN/IMEI Voluntario, Cambio ESN/IMEI/ ICCID, por daño con soporte técnico sin costo, por daño sin soporte técnico con costo , por robo con denuncia, por robo sin denuncia con costo, por préstamo con soporte técnico sin costo, por garantía con soporte técnico sin costo, Cambio de MIN MSISDN, Actualizaciones NPA, Reinstalaciones, inclusiones, exclusiones, Actualizaciones de datos, instalación, de servicios adicionales, Extranet, pagos no abonados.

1.8.1. Solicitud de Claves Poliedro

El Distribuidor envía solicitud de creación de claves de Poliedro al Coordinador de Distribución en el formato – “Solicitud Creación Cuentas – Sistemas Poliedro” (Anexo 5) en el cual especifique la cantidad de Token, los usuarios de Poliedro solicitados, en caso de que las claves sean para CPS la solicitud se debe realizar a través de la Gerencia de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor ya que la Coordinación de CPS debe autorizar y realizar la solicitud de las mismas. El Coordinador de Distribución o de CPS envía mail de solicitud el cual debe tener el aval de la Gerencia de Ventas de la zona a la Gerencia de Soporte Técnico para la creación de claves.

La Gerencia de Soporte Técnico en un termino no mayor a dos días hábiles genera en SAP el pedido de los token, los factura y crea usuarios inactivos en poliedro de acuerdo al perfil solicitado. Adicionalmente comunica al Coordinador de Distribución o de CPS vía mail el usuario creado en el sistema.

Dentro de las 24 horas siguientes a la colocación del pedido BrightPoint descarga del inventario los token, genera la factura en SAP y los envía al Distribuidor.

El Coordinador de Distribución o de CPS,informa al Distribuidor losusuarios asignados y solicita confirmación con la relación de usuarios y seriales de los Token recibidos. El Distribuidor debe remitircarta a la Gerencia de Soporte Técnico en papel membreteado firmada por el Representante Legal del Distribuidor, confirmando la relación de usuarios y el serial del token asignado a cada usuario (asigna la dupla) y solicitando la habilitación de los mismos.

Una vez recibida la comunicación, la Gerencia de Soporte Técnico se comunica con el Representante Legal del Distribuidor para confirmar la información de la carta, procede a asociar el serial del Token con el usuario y realiza la habilitación de los mismos.

Es importante aclarar que las solicitudes y tramites que sean enviadas directamente por los Distribuidores a la gerencia de Soporte Técnico no serán tenidas en cuenta y no se realizará ningún tramite, ya que todo debe venir canalizado a través del Coordinador de Distribución.

Se debe tener en cuenta que todas las nuevas solicitudes de cuentas poliedro, facturan Token, en caso que el Distribuidor tenga disponibilidad de Token deberá informar el serial del mismo en el formato de Solicitud para realiza la asignación de la nueva dupla y que no le sea facturado uno adicional.

1.8.2. Seguridad Sistema Poliedro

Con el fin de prevenir fraudes, en la actualidad se encuentra implementado el sistema de Seguridad Token el cual permite la autenticación de Claves de ingreso al sistema Poliedro. El sistema consta de un dispositivo que le da al usuario la seguridad de tener una llave de acceso propia. Este token, genera aleatoriamente un PIN único que se modifica automáticamente cada 60 segundos.

La combinación del PIN y la identificación de usuario del token, junto con las claves de acceso al sistema poliedro, deben ser digitadas en el momento del ingreso al sistema, lo cual garantiza un alto grado de confidencialidad y confiabilidad.

1.9. IVR

Es un sistema de respuesta de voz que recibe la información enviada por el Distribuidor, asigna el MIN y entrega información a los sistemas para ejecutar la activación del Servicio Prepago.

A través del IVR y de acuerdo al perfil asignado, podrá tener acceso al servicio *229 que permite la activación de Welcome Back.

Para todos los casos el IVR hace validación del IMEI del equipo con SAP.

1.9.1. Solicitud Claves IVR

EL Distribuidor envía el formato solicitud Claves IVR (Anexo 19) al Coordinador de Distribución, para la verificación de datos. Los formatos que se encuentren correctamente diligenciados se envía al mail servicedesk@comcel.com.co, para su trámite. Sólo se atenderán solicitudes que lleguen de las cuentas de correo de los Coordinadores de Distribución.

En un término de 1 día hábil se generará se atenderán las solicitudes (creación / eliminación) y se informará

al Coordinador de Distribución por número de servicio REQ. La (creación / eliminación) del usuario IVR.

Las claves y usuarios le llegan al min correspondiente de la solicitud.

Antes de solicitar crear un usuario IVR, deben tener en cuenta que el min pueda recibir MSJ y que la línea este activa.

1.9.2. Instrucciones para el diligenciamiento del Formato de Solicitud Claves IVR

El formato (Anexo 19) debe venir diligenciado de acuerdo a las instrucciones en cada uno de los siguientes campos:

Distribuidor: Nombre del Distribuidor

Ciudad: Ciudad o Población para la cual se solicita el IVR. Debe corresponder al Código BSCS y Dealer de la misma.

Código_Reg: Corresponde al código de la región donde está ubicado el Distribuidor (1=Oriente, 2=Occidente, 3=Costa)

Código BSCS: Se debe escribir completo y separado por punto (.) Ej: D1111.00000

Dealer: Correspondiente a la ciudad y al código de BSCS

Usuario: Nombre funcionario del Distribuidor responsable del IVR

Cédula: No. de cédula del funcionario del Distribuidor responsable del IVR. Se debe escribir de corrido, sin puntos, espacios ni separadores.

MIN: Se escribe Con Prefijo. Ej: 310 2101010.

Perfil: Este campo no se debe diligenciar, se debe dejar en blanco.

Acción: De acuerdo a la solicitud se escribe C = Creación; E = Eliminación

Delete_User: Se diligencia sólo en caso de eliminación. Se escribe el usuario del IVR que se va eliminar.

Representate: Nombre del Representante Legal del Distribuidor.

1.10. Portal Comercial

Pensando en facilitar y apoyar la gestión de los Distribuidores, se ha implementado un nuevo Sistema de Ventas vía Internet.

Este nuevo servicio permitirá que nuestros Distribuidores coloquen sus órdenes de compra del producto Tarjeta Amigo y Kit Prepago, y realicen consultas sobre los pedidos colocados, optimizando de esta forma el ciclo del negocio y el tiempo de procesamiento de colocación, despacho y entrega de pedidos.

1.10.1. Solicitud Ingreso Portal Comercial

El Distribuidor debe diligenciar el Formato Creación de Cliente (Anexo 1) de acuerdo a lo informado en el numeral 1.3 de este manual. La Gerencia de Comisiones es la encargada de remitir la información a la Gerencia de Informática Administrativa y Financiera confirmando la creación del Distribuidor en SAP, con el fin de realizar la inclusión del Distribuidor en el Portal Comercial. La Gerencia de Informática Administrativa y Financiera informa a través del mail registrado en el formato o a través del Coordinador de Distribución, la clave asignada al Nit del Distribuidor para ingresar a crear los usuarios autorizados para la realización de pedidos de Kits y Tarjetas Prepago por medio del Portal. Recibida dicha información el Distribuidor realiza el ingreso de los usuarios y terminado el registro de los mismos, debe informar al Coordinador de Distribución quien a su vez solicita a la Gerencia de Informática Administrativa y Financiera proceder con la activación de dichos usuarios, quienes vía mail reciben la respuesta de su usuario y contraseña que les permitirá el ingreso al Portal Comercial.

1.11. Portal de Información al Distribuidor (PID)

Herramienta diseñada con el fin de facilitar y ofrecer a la Red Distribución el acceso a la información requerida para las diferentes actividades comerciales que desarrolla. A través de este Portal se comunicarán las diferentes condiciones comerciales y administrativas, capacitaciones a la fuerza de ventas, procedimientos internos en los cuales intervienen los Distribuidores, entre otros temas que son el soporte para su labor Diaria.

1.11.1. Solicitud Ingreso Portal de Información al Distribuidor

El Distribuidor debe diligenciar el Formato para la Creación, Modificación y Eliminación de usuarios con acceso al portal de información (Anexo 19) y enviarlo

al Coordinador de Distribución quien tramita la solicitud con la Gerencia de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor. Una vez recibida la solicitud se procede a verificar que la persona para la cual se esta realizado la solicitud no tenga un usuario creado, el código de ventas coincida con el Distribuidor, confirmada dicha información se procede a la creación del usuario con la asignación de los privilegios solicitados, de no aplicar la solicitud será devuelta al Coordinador de Distribución para la correspondiente corrección. Posteriormente la Gerencia de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor vía mail da respuesta al Coordinador de Distribución adjunta la información del usuario y contraseña de arranque en un termino no mayor a tres días hábiles.

Es importante que el Distribuidor tenga en cuenta con que código de Ventas quedo asociado su usuario del sistema ya que de acuerdo a esto el sistema filtrará la información a la cual le permitirá acceder y con la cual quedará registradas las acciones que realice en el portal. El usuario puede realizar la verificación en el sistema a través de la opción de Actualizar Datos.

En caso de requerir adicionar o eliminar algún privilegio asignado a un usuario del Distribuidor, deben diligenciar el formato especificando si es creación o eliminación y marcando el privilegio a modificar.

Para la eliminación del usuario, el Distribuidor debe enviar el Formato para la Creación, Modificación y Eliminación de usuarios con acceso al portal de información (Anexo 18), con todos los datos diligenciados excepto los campos de los privilegios, relacionando el usuario asignado y marcando la opción de eliminación.

1.12. Solicitud de Inclusión Red Maestra

El Distribuidor debe solicitar al Coordinador de Distribución, que sea ingresada su información en el aplicativo interno de Comcel "Red Maestra" para ser tenido en cuenta dentro de las estadísticas, con las cuales COMCEL realiza la asignación de material POP y se toma la información demográfica de los Distribuidores para comunicados o solicitudes. Es importante tener en cuenta que por cada código de ventas

asignados al Distribuidor debe realizarse un ingreso a la Red Maestra.

1.13. Capacitación - Inducción

El Coordinador de Distribución solicita a la Gerencia de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor la capacitación de apertura para el nuevo Distribuidor. Dicha Gerencia realiza la programación para la capacitación de inducción en la cual se tratan los siguientes temas:

Apertura de Distribuidor: Dirigido a Gerente General, Gerente Financiero, Gerente Comercial, personal administrativo y de activaciones.

Temario

Solicitud de Claves para acceso a sistemas de información y aplicativos
Portal de Información al Distribuidor
Portal Comercial
Portal de Inventarios
* 223
IVR
Sistema Poliedro (Integral)
Protección Comercial
Tecnología y Servicio: Dirigido a Gerente General, Gerente Financiero, Gerente Comercial personal administrativo, de activaciones y la fuerza de ventas del Distribuidor

Historia y Tecnología Comcel
Servicios Prepago
Servicios Pospago
Mensajería, Mail e Internet
Servicios Adicionales
Contenidos y Descargas
Documentación y Diligenciamiento
Matriz de Ventas
Protección Comercial para Fuerza de Ventas
Facturación
Caldist

2. BASE DE VENDEDORES POLIEDRO

Con el fin de facilitar al Distribuidor el control de su fuerza de ventas, se encuentra disponible en Poliedro la opción para registrar, retirar o modificar vendedores asociados a cada código de ventas.

2.1. Condiciones

El Distribuidor debe ingresar a la página de Poliedro donde encontrará la opción en el menú "Desbloquear Usuarios y Admin. Vendedores"

Las personas autorizadas para ingresar, modificar o retirar vendedores de la base de datos, son lo que manejen las claves de ADMINISTRADOR DE POLIEDRO, en cada Distribuidor.

Si el Distribuidor desconoce la clave, debe solicitar a través Coordinador de Ventas y Distribución, el desbloqueo o receteo de la Clave de Administrador Poliedro al Servidesk de Comcel.

El Distribuidor es responsable de diligenciar completa y verazmente la información solicitada en el formulario, para registro, modificación o retiro de vendedores. Una vez se ingresan los datos del vendedor, el sistema le arrojará un número de consecutivo y un mensaje informándole que la solicitud fue enviada con éxito.

Si el vendedor se encuentra registrado en otro Distribuidor, el sistema le arrojará un aviso informándole y no permitirá un nuevo registro.

Una vez el Distribuidor registra a un vendedor, debe diligenciar el Anexo 22, de este capítulo y enviarlo con fotocopia legible de la cédula a la Calle 90 No.14-37 (Bogotá), Gerencia de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor, quien se encargará de legalizar los registros de ingreso, modificación o retiro de vendedores en la base datos de Poliedro.

Si las fotocopias de los documentos presenten inconsistencias, la solicitud de ingreso, retiro o modificación de vendedores en la base de datos será rechazada

En Anexo 23, de este capítulo se encuentra el paso a paso para registrar, modificar o retirar vendedores de la base de datos de Poliedro.

3. LINEAS DEMO

3.1. Adjudicación Líneas Demo

Para el inicio de operaciones de los Distribuidores en Bogotá, Cali, Medellín y Barranquilla se asignan 5 líneas Demo: 2 DAD (Demo 1000) y 3 PAD (Amigo Demo)

Si el Distribuidor inicia operaciones en otra ciudad diferente a las mencionadas anteriormente se asignarán 3 Líneas Demo: 1 DAD (Demo 1000) y 2 PAD (Amigo Demo).

3.2 CARACTERISTICAS DE LAS LINEAS DEMO

PLAN	Postpago	Prepago
	PLAN DAD 1000	PLAN PAD
CFM	0	0
Min Incluidos Cualquier Destino	0	0
Min Incluidos a Celulares Comcel	1.000	Carga de \$200.000
Min Adicional Celulares Comcel*	\$879 + IVA	T.Amigo
Min Otros Destinos*	\$879 + IVA	T.Amigo
T/LL	0	0
SMS Incluidos	200	0
Megas Incluidos	10	0
MMS Incluido	120	0
SMS Adicional a Celulares Comcel *	\$138 + IVA	0
SMS Adicional a Otros Operadores *	\$280 + IVA	0
Kbyte Adional *	\$15 + IVA	0

3.2.1. Descripción Líneas Demo

Las características de los nuevos Planes Demo son:

Plan DAD 1000

Plan Postpago, no tiene cargo fijo mensual e incluye 1000 minutos para llamadas entre celulares Comcel.

Los cargos generados por consumos a otros operadores, minutos adicionales a los incluidos en el plan y servicios adicionales como Comseguro Plus, buzón e identificador son facturados mensualmente.

El valor del minuto incluye transporte de llamada y larga distancia nacional.

En caso de incluir nuevas líneas en una cuenta maestra, quedaran con el mismo ciclo de facturación de la maestra y en la fecha del primer corte los minutos incluidos serán prorrateados de acuerdo a la fecha de activación.

PLAN PAD (Amigo Demo)

Plan Prepago el cual incluye \$200.000 de tiempo al aire para hablar entre celulares Comcel.

Para generar llamadas a otros operadores o teléfonos fijos deberán utilizar tarjeta Amigo por *500.

Las cargas de los \$ 200.000 de tiempo al aire las realiza Comcel el día 9 de cada mes.

Los servicios de buzón e identificador no tienen costo, funcionan como plan prepago.

HOT LINE

Son plantas Instaladas en los CPS para comunicación directa con el servicio al cliente VIP.

No tienen cargo fijo mensual y no están habilitadas para salida de llamadas.

3.3. Procedimiento para la Solicitud y Manejo de Líneas Demo

Si la solicitud de asignación de líneas Demo se realiza por primera vez, El Distribuidor debe remitir los documentos mencionados en el numeral 2.4 (Documentos Necesarios) a la Gerencia de Control de Inventarios

Cuando el Distribuidor requiera de líneas demo adicionales debe comunicarse con la Gerencia de Control de Inventarios indicando el número de líneas requeridas. Esta solicitud será evaluada de acuerdo al promedio de activaciones vs líneas demo último trimestre, y se dará respuesta al Distribuidor vía e-mail o través del Coordinador de Distribución del número de líneas autorizadas.

3.4. Documentos necesarios

El Distribuidor debe enviar a la Gerencia de Control de Inventarios los siguientes documentos:

Solicitud Persona jurídica sin cláusula de permanencia diligenciada y firmada por el Representante Legal o copia legible del contrato inicial con el adendo original firmado por el Representante Legal del Distribuidor, con la información clara de los equipos previa verificación que no estén en uso o reportados. (No se aceptarán modificaciones de este Formato)

Cedula de Ciudadanía del Representante Legal.

Cámara de Comercio con vigencia no mayor a 30 días. Pagare Persona Jurídica.

Dijin por cada una de las líneas solicitadas, con la información de cada uno de los usuarios.

Equipos:

Si el Distribuidor no dispone de Equipos libres, debe enviar una Orden de Compra a la Gerencia de Comisiones detallando la cantidad y el modelo de equipos requeridos para Líneas Demo, especificando el valor equivalente de ventas sin cláusula de permanencia. Este procedimiento aplica para líneas nuevas y cambios de servicio. Los equipos no deben ser tomados del inventario de ventas.

Si el equipo no es comprado a Comcel se debe verificar en Poliedro que el IMEI no se encuentre en uso ni reportado por robo y comprar la SIM Card. Adicionalmente deberá enviar con los documentos de activación la carta de procedencia del equipo.

3.5. Requisitos para Mantener Líneas Demo

Los Distribuidores en las ciudades principales de Oriente, Occidente y Costa deberán justificar cada línea Demo con un mínimo de 25 Activaciones mensuales. Los Distribuidores en regional Oriente, Occidente y Costa deberán justificar cada línea Demo con un mínimo de 15 Activaciones mensuales.

El Distribuidor deberá utilizar las Líneas de Demostración para el fin que le fueron asignadas, por esto no podrá por ningún motivo prestar, ceder, alquilar o vender alguna de estas líneas a terceros.

Es obligación del Distribuidor mantener Carnetizados a todos los usuarios de Líneas Demo.

El Distribuidor debe incluir en el aplicativo "Base de datos Vendedores" los nombres de las personas autorizadas a utilizar sus líneas Demo en caso que el Distribuidor solicite una nueva línea demo y el vendedor o personal administrativo no se encuentre registrado en la base de datos no se autorizará la activación de esta nueva línea.

El Distribuidor deberá informar por escrito a la Gerencia de Control de Inventarios cuando cambie de usuario alguna de las Líneas Demo, notificando datos del nuevo usuario.

Comcel NO asignará líneas en plan DAD 1000 a los Distribuidores que ya hayan solicitado el cupo total por apertura del Distribuidor.

A los Distribuidores que arrojen un promedio inferior de ventas al exigido para conservar las Líneas Demo, se les informará por escrito el número de líneas a desactivar. Se dará un plazo de dos (2) días hábiles para que el Distribuidor escoja los MIN a desactivar e informe a la Gerencia de Control de Inventarios. Si pasado este tiempo el Distribuidor no responde el informe, la Gerencia de Control de Inventarios queda en plena libertad de escoger los MIN a desactivar

Se realizarán chequeos aleatorios a las Líneas Demo para verificar quién es el usuario de la línea. Si no corresponde al vendedor o usuario reportado por el Distribuidor, se procederá a desactivar la línea.

3.5.1. Cambios de Servicio Lineas Demo

Los cambios de servicio de Líneas Demo, se deben tramitar únicamente a través de la Gerencia de Control de Inventarios, diligenciando el formato de cambio de servicio con los respectivos soportes según el caso:

Por Robo o Perdida:

La línea debe estar desconectada por robo y se debe anexar el denuncia y carta de procedencia del nuevo equipo.

En caso de pérdida de la Sim Card es importante que cuando llamen a bloquear la línea aclaren que se perdió únicamente la Sim Card, de lo contrario quedará en tabla de robados el IMEI que aparece en el sistema.

Por Daño del Equipo:

Anexar diagnostico de servicio técnico autorizado y carta de procedencia del nuevo equipo.

Cambio Voluntario o por Tecnología:

Adicional al formato de Cambio de Servicio, se debe adjuntar copia de remisión si fue comprado a COMCEL o carta de procedencia.

Cuando la línea ya ha sido migrada a GSM solo se debe hacer el cambio de IMEI ya que no existe cambio voluntario de ICCID.

IMPORTANTE:

En todos los casos el formato de cambio de servicio debe estar totalmente diligenciado, incluyendo la información del equipo actual, código del Distribuidor y Nit.

Una vez realizado el cambio de equipo no se permitirá un nuevo cambio voluntario antes de 6 meses, con excepción que sea por robo o por daño irreparable pre-

sentando el soporte técnico.

Tanto para activaciones como Cambios de Servicio se debe enviar únicamente los originales de los documentos

4. SOLICITUD INSCRIPCIÓN EN EL *223 ATENCIÓN A DISTRIBUIDORES

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Atención de llamadas de soporte a los distribuidores autorizados por COMCEL, para garantizar la atención del servicio al cliente que ellos prestan.

OBJETIVO

Prestar apoyo a los distribuidores autorizados para garantizar la optimización del servicio al cliente en los Distribuidores.

HORARIO

Atención a clientes en Distribuidores: Lunes a Sábado 8:00 AM A 7:00 PM

INSCRIPCIÓN PARA ACCESO AL *223

El Distribuidor deberá enviar vía correo electrónico a su Coordinador de Distribución el formato vigente, completamente diligenciado. El formato se encuentra publicado en el Portal de información al Distribuidor (PID), en el módulo Manual de Procedimientos / Capítulo 1 / Anexo 10, con la siguiente descripción: Capítulo I Anx 10 Formato 223.xls.

Posteriormente, el Coordinador de Distribución hará la inscripción ante COMCEL de las líneas.

IMPORTANTE

El acceso a la línea de Soporte al Distribuidor *223, es únicamente para líneas celulares que estén activadas a nombre del Distribuidor y previamente inscritas.

Para las líneas que están activadas a nombre de un tercero, no se dará autorización para acceso al *223.

Se debe tener en cuenta que por punto directo son dos autorizados, por Sub-Distribuidor un autorizado y por CPS dos autorizados. Para el retiro o cambio de nombre de la base de datos del *223 de alguno de los

autorizados, el Coordinador de Distribución debe informar la modificación a la Gerencia de Servio al Cliente Telefónico.

4.1. Consultas que se pueden realizar a través del *223

ROCEDIMIENTOS *223

Las consultas realizadas para el Distribuidor se realizan por min, lmei o cédula, si la línea esta legalizada se validan datos para continuar con la consulta.

Una vez confirmada la información se pueden presentar los siguientes casos:

1. VERIFICACION DE DATOS

Se confirma titularidad, min, lmei, lccid, esn y cédula o NIT, plan actual. Confirmación de fecha de activación y/o desactivación de líneas activadas por el Distribuidor que hace la llamada exclusivamente.

Para la Corrección de Datos como nombre, apellido, cédula; el Distribuidor debe enviar mail a la dirección correcciondatos@comcel.com.co

2. VERIFICACION DE MIN

Cuando por algún motivo el Distribuidor no puede escuchar el min de las activaciones realizadas por IVR, se solicita el lmei y el número de cédula, si corresponde se procede a informar el Min activado.

Si en el momento de la consulta la línea esta legalizada se informa el Min previa confirmación de datos.

3. CORRECCION DE SERIALES

Se realizará corrección hasta de 3 dígitos consecutivos en lccid e lmei, en líneas legalizadas y no legalizadas.

Previo verificación del lccid e lmei correcto en tabla se procede a realizar el cambio.

Para las correcciones de seriales superiores a 3 dígitos, el distribuidor debe enviar mail a la dirección cambiosteequipo@comcel.com.co

4. PLATAFORMA PREPAGO

Se da información de carga inicial y consulta de abono de promoción.

4.1. Tarjeta Amigo

Se verificará por el serial de la tarjeta en la plataforma y se informará al Distribuidor:

Tarjeta utilizada por *500 o *600.

Si el Distribuidor informa el Min, debe responder Si o No.

Si el Distribuidor informa la fecha y/o la hora, debe responder Si o No

Solo se confirma la información suministrada con Si o No.

4.2. Min Prepago

De igual manera se verificará e informará la carga realizada de acuerdo a la solicitud presentada por el cliente en el Distribuidor.

4.3. Kit Prepago

Se verificará y confirmará si las solicitudes ya fueron legalizadas en AC, se pueden confirmar los datos del cliente que adquirió el Kit de acuerdo a la solicitud presentada por el cliente en el Distribuidor, solamente si el Distribuidor la suministra.

4.4. Recarga en Línea

Se verifica las recargas realizadas por los Distribuidores y Mayoristas por el aplicativo.

5. ACTIVACIONES Y CAMBIOS DE SERVICIO PENDIENTES

Se informará el estado de las activaciones y cambios de servicio solicitados por el Distribuidor.

6. REPOSICION DE EQUIPOS A DISTRIBUIDORES REGIONALES AUTORIZADOS

No se realiza reserva a planes Joven, Júnior o Generación.

Se realiza Cálculo de Puntos y reserva de equipos en línea. Únicamente a los puntos autorizados.

7. VERIFICACION DE CUENTAS MAESTRAS

Con el fin de verificar si están incluidas correctamente o incluir nuevas activaciones vía Poliedro.

8. INFORMACION DE REINSTALACIONES

Se debe informar al Distribuidor el Co_id (contrato) y se proporciona el nuevo Min asignado y fecha de reinstalación, previa verificación de datos.

9. VERIFICACION DE CAMBIOS DE PREPAGO O POSTPAGO

Se proporcio Una información sobre solicitudes que pasan de Prepago a Postpago confirmando el nuevo plan y fecha de realización del cambio.

Para líneas Postpago, se informa el plan actual o cuando hay una solicitud de cambio de plan.

Para Corrección de Planes errados el Distribuidor debe enviar mail a la dirección cambiosdeplan@comcel.com.co

10. MOTIVO DE DESACTIVACION

Se informa causal de desactivación para tramites de reinstalaciones y permanencia pendiente si la tiene.

11. COMPORTAMIENTO DE PAGO

Se informa comportamiento de pago, ciclo y custcode para procesos de activaciones.

12. CONSULTA DE SERVICIOS ADICIONALES

Se confirman activación de servicios adicionales (Comseguro, Andiasistencia, Revista Voz a Voz)).

Se informar fecha de activación o desactivación.

13. CONSULTA DISTRIBUIDOR QUE ACTIVO LA LINEA

Cuando la línea está sin legalizar el *223 puede informar el Distribuidor que la activó y la fecha. Cuando la línea ya está legalizada se informa solamente el Distribuidor. Se puede hacer búsqueda por IMEI o ICCID pero no por número de cédula de cliente.

14. CONFIRMACIÓN DE APN

Se informa APN creados, de acuerdo a la información que aparece en QDN. No se modifican.

15. VERIFICACION ACTIVIDAD MIN-IMEI

IMEI – ICCID en bodega pero que registra en uso:

5. PAPELERIA

5.1. Solicitud de Papelería

La Gerencia de Logistica realizará asignación de papelería de ventas mensualmente, dentro de los 8 primeros día del mes, teniendo como baseel reporte de ventaspor código, que envía cada Gerencia de Ventas.

Se habilitará la opción para realizar un pedido de papeleria adicional a través del PID - Módulo de Papelería, entre el 15 y el 30 de cada mes, para que el Distribuidor solicite los formatos de ventas y SERVICIO que requiere para su operación.

5.2. Entrega de Papelería

Los códigos de ventas de Bogotá, deberán recoger la papeleria en Logytech Zona Franca.

Los códigos de ventas ubicados fuera de Bogotá, recibirán la papeleria a través de transportadora, en un plazo aproximado de 5 días hábiles.

5.3. Devolución de Papelería

La papelería anulada, no vigente, o la que el Distribuidor no utiliza debe ser devuelta a COMCEL- Gerencia de Logística la Cra. 13 No. 90-17 Piso 1, a nombre de Sandra Marcela Velosa, dentro de los cinco primeros días del mes.

Los formatos que cuente con numeración preimpresa se deben relacionar en memorando.

5.3.1. Requisitos para el envío de papelería anulada

La papelería anulada debe llegar a la Gerencia de Logística laprimera semana de cada mes, bajo los siguientes parámetros:

La papelería debe estar clasificada por formato

La papelería debe estar ordenada en forma ascendente por el número de la forma.

Cada documento debe venir completo (original y Copias), con Sello o nota de Anulado.

Los documentos deben venir relacionados mediante el Formato - Relación Papelería Anulada (Anexo 12) en paquetes independientes, adjuntando 3 copias del anexo.

El Distribuidor debe enviar los documentos, libres de ganchos de cosedora, grapas, carpetas y pegantes.

6. AVISOS

COMCEL reglamentó la utilización de los AVISOS de la Red de Distribución, con el fin de mantener la imagen corporativa y conservar el alto nivel de recordación, por lo cual es obligación del Distribuidor hacer cumplir este procedimiento.

De acuerdo a la cotización definitiva del proveedor, COMCEL asume el 100% de los valores estipulados en ésta, para la implementación de todos los avisos de sus puntos de venta directos del Distribuidor.

Todas las obras civiles que sean necesarias para la instalación del aviso, son asumidas por el Distribuidor y deben estar totalmente terminadas en el momento de la instalación.

El aviso es 100% propiedad de COMCEL, por tanto una vez instalado el aviso solo el personal autorizado por COMCEL, podrá realizar el desmonte, traslado o adecuación de un aviso, para lo cual el Distribuidor deberá hacer la solicitud correspondiente a través del Coordinador de Distribución. En caso que el Distribuidor o alguno de sus puntos autorizados desmonte o traslade un aviso, COMCEL impondrá una sanción correspondiente a una suma equivalente a 5 salarios M.L.V. por lo estipulado en el desmonte o traslado del aviso de acuerdo a la cláusula penal pecuniaria.

6.1. Tipos de Avisos

6.1.1. Avisos Externos

Se autoriza la instalación de avisos externos, para puntos que comercialicen de manera exclusiva productos y servicios de COMCEL, cumpliendo con las normas de la entidad reguladora de publicidad exterior de cada una de las zonas.

6.1.2. Avisos Internos

Se suministraran a los puntos que tienen actividad económica compartida y no cuentan con espacio en fachada para aviso.

6.1.3. Avisos Estándar

Estos avisos se instalarán en puntos que tienen actividad económica compartida y que cuentan con un espacio exterior para la instalación del aviso, cumpliendo con las normas de la entidad reguladora de publicidad exterior.

6.2. Procedimiento para solicitud de aviso

Las cartas para solicitud de avisos (Ver Anexo 13, Carta Solicitud Aviso) los distribuidores las deben enviar en físico a través de los Coordinadores de Distribución, quienes se encargarán de gestionarlas.

Esta carta debe dirigirse a JOSE FERNANDO SALAZAR -Gerente de Trade Marketing

6.3. Registro de Aviso Externo

Distribuidores Bogotá - De acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 959 de 2000 en su Artículo 30 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el Distribuidor deberá registrar ante el DAMA todos los avisos de COMCEL instalados en sus Puntos de Venta Directos y Subdistribuidores.

Distribuidores de Regional Oriente, Occidente, y Costa - Se deberán manejar los parámetros de registro establecidos por cada una de las Alcaldías correspondientes.

6.4. Tiempo Mínimo de Permanencia para los Avisos

El tiempo mínimo que debe permanecer el punto abierto con el aviso exterior instalado deberá ser de seis meses, si antes de éste tiempo el punto cierra, el aviso será cobrado al Distribuidor de acuerdo a la carta que

debe firmar el Distribuidor (Anexo 13), en el momento de solicitar el aviso al Coordinador de Distribución.

Es responsabilidad de los Coordinadores de Distribución informar a la Gerencia de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor una vez se cierra un punto de venta, con el fin de desinstalar el aviso.

En caso de pérdida, robo o daño total o parcial del aviso, el Distribuidor deberá asumir el costo total del aviso, o de la reparación según sea el caso, por ser éste el responsable ante COMCEL del aviso desde el momento en que éste es recibido por el Distribuidor.

El Distribuidor no puede trasladar los avisos asignados a él o a su red de Distribución, de un punto a otro punto, ni tener bodega de avisos que sean propiedad de Comcel.

6.5. Imagen Corporativa

Todos los avisos deben cumplir con los requisitos de imagen y Distribución de los elementos establecidos en el Manual de Imagen Corporativa de COMCEL (Ver en el PID Sección Publicidad – Imagen Corporativa de Comcel)

6.6. Mantenimiento de Avisos

Una vez instalado el aviso, el Distribuidor es responsable del mantenimiento y cuidado del mismo, teniendo en cuenta los siguientes puntos:

El Aviso debe estar siempre iluminado.

El Distribuidor es el encargado de mantener en perfectas condiciones exteriores de pintura, el contexto del Aviso (fachada del Local) y debe asumir cualquier arreglo por deterioro.

El Aviso debe estar en perfecto estado de limpieza.

6.6.1. Precauciones y Métodos de Limpieza para Avisos

El Distribuidor debe seguir todas las recomendaciones específicas presentadas en este documento. COMCEL no se responsabiliza por daños causados a los avisos con grafismos, por el uso de limpiadores

fuertes, abrasivos y solventes.

El limpiador que se debe aplicar sobre la superficie del aviso debe tener un PH de 3 a 11, no debe ser abrasivo y debe estar libre de solventes aromáticos fuertes, solventes clorinados y cetonas como acetona o metil etil cetona. No frotar en exceso la cara del aviso con vinilo, pues pueden penetrar residuos entre el sustrato y la película, despegándola.

A continuación se recomienda el uso de materiales que se han probado con eficacia en este tipo de aplicaciones.

- Limpiador Multipropósito 3M o similar - para avisos recién instalados y con un programa continuo de limpieza.
- Limpiador Multisuperficie Trabajo Fuerte - para avisos instalados sin programa continuo de limpieza.
- Esponja Sintética suave ScotchBrite o similar.
- Paño absorbente
- Baldes
- Manguera o atomizador
- Andamio, escalera o grúa según sea el caso.
- Tomar un área de un metro cuadrado aproximadamente en la zona más crítica del aviso como zona de prueba. Aplicar el limpiador a la lona como lo indica el producto y dejarlo de 5 a 10 minutos, luego pasar la esponja con movimientos circulares.
- Enjuagar el área limpiada y repetir el proceso, manteniendo siempre la esponja limpia.
- No se debe aplicar agua a presión
- No se debe dejar el limpiador sobre la superficie por más de 15 minutos.-
- Aplicar el paño absorbente para secar la superficie.

NOTA: El enjuague y secado debe ser hecho con mucho cuidado pues si quedan residuos se puede ocasionar amarillamiento sobre la lona.

El Smog y el polvo se van acumulando lentamente sobre los AVISOS y el cambio en el color, brillo y apariencia visual de éstos puede ser significativo en corto tiempo.

En ciudades con altos índices de polución se recomienda un programa de limpieza unas 6 veces al año.

Sin embargo en una misma ciudad puede haber zonas que requieran una limpieza más frecuente, zonas

asociadas con una altos grados de polución, por tener tráfico vehicular pesado o por ser zonas industriales.

También es posible que la contaminación esté sobre la cara interior del Aviso, en este caso se debe limpiar por el lado interior de la estructura.

6.6.2. Readecuaciones de Avisos

Cualquier modificación o readecuación del aviso debe ser primero aprobada por la Gerencia de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor. Una vez aprobada, el Distribuidor asumirá los costos de readecuación y los correspondientes arreglos que tenga que hacer como resanes y retoques de pintura en la fachada.

Si el Distribuidor hace modificaciones al aviso sin previa autorización, deberá asumir los costos de los arreglos.

En caso de traslado o traspaso de un local a otro, COMCEL debe ser notificado a través de la Dirección de Ventas y Distribución correspondiente, para desinstalar el aviso y posteriormente trasladarlo al nuevo local.

6.7. IMPORTANTE

El tiempo mínimo que debe permanecer el punto abierto con el aviso instalado deberá ser de seis meses, si antes de éste tiempo el punto cierra, el aviso será cobrado al Distribuidor.

Cuando en el momento de la instalación, el aviso no es recibido o el punto ya no existe, el aviso será cobrado al Distribuidor, esto teniendo en cuenta que las fechas de instalación son de 30 días después de recibida la solicitud en la Gerencia de Servicio y Entrenamiento al Distribuidor.

En caso de cierre o traslado de los puntos de venta, el Distribuidor debe tramitar esta solicitud con el Coordinador de Distribución, con un tiempo mínimo de ocho (8) días calendario y únicamente el personal autorizado por Comcel podrá realizar dicha labor. El Distribuidor no debe trasladar los avisos que le fueron asignados a sus puntos directos o a su red de Distribución de un punto a otro, ni tener bodega de avisos que sean propiedad de Comcel.

En caso de pérdida, robo o daño total o parcial del aviso, el Distribuidor deberá asumir el valor total del mismo o el valor de la reparación según sea el caso, en razón a que el Distribuidor es responsable ante COMCEL del aviso, desde el momento en que lo recibe.

Todos los avisos deben cumplir con los requisitos de imagen y distribución de los elementos establecidos en el Manual de Imagen Corporativa de COMCEL, de acuerdo a esta información, si el aviso es modificado Comcel procederá a cobrar al distribuidor los cambios que se realicen.

Todas las obras civiles que sean necesarias para la instalación del aviso, deben ser asumidas por el Distribuidor, incluida la conexión eléctrica.

Las cartas de solicitud de aviso debe ser firmadas por el representante legal del distribuidor, en caso de no llevar la firma del representante legal solicitamos envíen a través de su coordinador de distribución un poder autenticado en notaria autorizando a la persona que firma la carta.

7. APERTURA DE DISTRIBUIDORES Y SUB-DISTRIBUIDORES

7.1. SELECCIÓN DE DISTRIBUIDORES

Un aspirante interesado a ingresar a la red de Distribución de COMCEL debe seguir el siguiente proceso:

El aspirante ingresa a la página Web www.comcel.com a diligenciar la solicitud de admisión, de la cual recibe respuesta automática reportando la recepción de la solicitud e informándole que será citado a entrevista.

La Gerencia de Ventas de COMCEL, informa el proceso, la fecha asignada para la entrevista, los documentos requeridos, el valor del Estudio de Viabilidad Comercial y su forma de pago.

Para la entrevista, el asistente debe asistir con la copia del pago del Estudio de Viabilidad y los siguientes documentos:

Presentación de la empresa y currículum de la misma

Acreditación y experiencia en la comercialización de productos y de servicios.
Descripción de la estrategia de mercadeo a utilizar para la penetración, permanencia y crecimiento.

Definición de los segmentos de mercado que piensa cubrir.

Pronóstico de ventas anual: adjuntar proyección mensual de ventas de los productos COMCEL que desea comercializar.

Proyección de inversión del negocio para el primer año.

Descripción de la Estructura Organizacional.

Dirección y Descripción del punto(s) que ofrece para convertirlos en Centros de Distribución

Mapa de la ciudad indicando la ubicación de los locales propuestos y de los Distribuidores instalados en un radio de 10 cuadras.

Estados Financieros de los dos últimos años.

Extractos Bancarios del último trimestre

Declaración de renta o Certificado de Ingresos de los socios de los dos últimos años.

Autorización para la consulta a Centrales de Riesgo de la empresa, de los Representantes legales y de los socios.

Certificado de existencia y representación legal en Colombia y escritura de constitución con sus reformas

Certificados de antecedentes judiciales de los representantes legales y de los socios.

Hoja de vida de los Representantes Legales y de los socios.

Pago de IVA de los dos últimos bimestres y parafiscales.

Certificado tradición y libertad libre de gravámenes del inmueble para entregar en garantía.

Escritura de compra del inmueble a ofrecer en garantía.

Paz y salvo predial y valorización del inmueble a ofrecer en garantía.

Carta de liberación de parte del Distribuidor estableciendo que será de común acuerdo la cancelación de la subDistribución.

Carta de recomendación y buena conducta por parte del Distribuidor con quien labora como subDistribuidor.

Carta de Paz y Salvo otorgada por el Distribuidor con quien trabaja, que incluya el tiempo de trabajo

Carta de liberación de parte del Distribuidor estableciendo que es de común acuerdo el dar por terminada la relación laboral.

Nota: Se radica la documentación solamente si presenta en su totalidad.

Se procede con la verificación de la documentación, se realiza el análisis Comercial y Financiero y en un máximo de 15 días hábiles se comunica la decisión de COMCEL.

En caso de ser aceptado, la Dirección de Distribución y Ventas inicia el trámite de legalización del aspirante a Distribuidor, se realiza la constitución de garantía real, se realiza la citación para la firma de la escritura de Hipoteca y del Contrato.

La V.P. Jurídica, luego de tener el contrato firmado, la escritura pública de Hipoteca inscrita en la oficina de registro, pagare y carta de instrucción de pólizas, procede a informar a las áreas involucradas la apertura del nuevo Distribuidor para iniciar la solicitud de las herramientas requeridas.

Para pertenecer a la red de Distribución de Comcel se deben tener en cuenta las siguientes políticas:

Deberá consignar en las cuentas indicadas por COMCEL el valor definido, para la realización del "Estudio de viabilidad Comercial". Este valor no se reembolsara en ningún caso.

COMCEL se reserva el derecho de aceptar o rechazar

las solicitudes de Distribución de acuerdo con los análisis y estudios realizados.

Los Estudios realizados en municipios diferentes a capitales de Departamentos tendrán costos adicionales los cuales deben ser asumidos por los aspirantes, que se calcularán e informaran de acuerdo al caso. Únicamente se crearán relaciones comerciales con personas Jurídicas legalmente constituidas. Los Distribuidores deben mantener vigentes todas aquellas pólizas y garantías suscritas con y a favor de COMCEL.

Las solicitudes serán recibidas por la Vicepresidencia Comercial, a través de la página Web www.comcel.com que le permitirá al público en general acceder a un link que llevará a los interesados a encontrar toda la información necesaria para postularse como candidato a Distribuidor, mediante un código que será asignado electrónicamente.

Sin perjuicio del estudio inicial, cada tres (6) meses las Vicepresidencias Comercial y Financiera, realizarán el estudio de los movimientos bancarios realizados en este periodo. De igual manera realizarán la verificación de la vigencia de las garantías otorgadas y de las referencias en las Centrales de Riesgo, así como el correspondiente estudio de Bienes.

La Vicepresidencia Jurídica debe solicitar al Representante Legal la autorización del órgano directivo de la sociedad para celebrar contrato con COMCEL. En el evento que la capacidad de Contratación del Representante Legal no este autorizada, se requiere un acta de la reunión del órgano directivo de la compañía la cual debe cumplir con todos los requerimientos legales.

7.1.1. Análisis Jurídico

Es responsabilidad de la Vicepresidencia Jurídica la realización del análisis Jurídico de los documentos allegados por los aspirantes a Distribuidores así:

Revisión Certificado de Existencia y Representación Legal y escritura de constitución de la sociedad con sus reformas.

Certificado de antecedentes judiciales de los socios y representantes legales.

Revisión folio de matrículas inmobiliarias de los bienes ofrecidos como garantías.

Revisión tarjeta de propiedad de los vehículos ofrecidos en garantía.

Este informe debe ser presentado a más tardar tres (3) días hábiles después de haber recibido la documentación y debe estar firmado por quien lo elabora y por el Vicepresidente Jurídico.

7.1.2. Análisis Comercial

El Coordinador de Distribución asignado debe realizar el estudio correspondiente y enviar al aspirante a Distribuidor el Formato Solicitud de Admisión (Anexo 13) y el Formato - "Solicitud de documentación" (Ver Anexo 14) Una vez reunidos estos documentos, el aspirante a Distribuidor los entrega al Coordinador de Distribución asignado quien a su vez los envía a la Dirección de Distribución y Ventas..

El aspirante a Distribuidor presenta una entrevista (previa cita) con la Dirección de Distribución y Ventas en las instalaciones de COMCEL en donde expone la sociedad y su correspondiente plan de negocios.

La Dirección de Distribución y Ventas revisa en su totalidad los documentos recibidos y su correspondiente veracidad.

La Dirección de Distribución y Ventas realiza un informe en donde consigna su concepto Comercial del aspirante a Distribuidor, especificando las condiciones comerciales asignadas incluyendo una recomendación del cupo de crédito a otorgar, a más tardar cinco (5) días hábiles después de haber recibido la documentación. Este informe debe estar firmado por quien lo elabora y por el Vicepresidente Comercial.

7.1.3. Análisis Financiero

Es responsabilidad de la Gerencia de Proyectos Financieros, la realización del análisis financiero de los aspirantes a Distribuidores. Este análisis debe ser realizado en los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de los documentos.

La Gerencia de Proyectos Financieros es responsable de la verificación de la información en las Centrales de Riesgos y en Entidades Financieras y Crediticias, tanto de la compañía como de los representantes legales.

La Gerencia de Proyectos Financieros realiza un informe en donde consigna la información correspondiente a los estados financieros del aspirante a Distribuidor.

Este informe debe estar firmado por quien lo elabora y por el Vicepresidente Financiero.

7.1.4. Decisión Final

El consolidado de los informes Comercial, Jurídico y Financiero, es revisado por el Comité de Distribuidores y Mayoristas, el cual toma la decisión de aceptar o no al aspirante a Distribuidor en la Red de Distribución de acuerdo con los análisis efectuados.

La Vicepresidencia Jurídica debe solicitar al Representante Legal la autorización del órgano directivo de la sociedad para celebrar contrato con COMCEL en el evento que la capacidad de contratación del representante legal sea inferior a la cantidad por la cual el representante legal va a contratar. La autorización consta en un acta de la reunión del órgano directivo de la compañía la cual debe cumplir con todos los requerimientos legales.

Es responsabilidad de la Vicepresidencia Jurídica realizar el Contrato de Distribución y los demás documentos exigidos, a más tardar ocho (8) días después de haber sido informada por el Comité de Distribuidores y Mayoristas la aceptación por escrito del Distribuidor. Una vez realizado, se contacta al Representante Legal del Distribuidor para que proceda a firmarla como persona Jurídica y Natural y realizar el reconocimiento notarial.

El Distribuidor debe firmar un Pagaré en blanco con el aval de un tercero, el cual deberá contener el reconocimiento de firmas correspondientes. Adicionalmente, debe constituir la garantía real consistente en una hipoteca abierta sin límite de cuantía.

El Distribuidor debe constituir las siguientes pólizas, de acuerdo con el contrato de Distribución:

Responsabilidad Civil Extracontractual

Póliza de Todo Riesgo y Manejo Global

Cumplimiento

Pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones.

Una vez concretada la relación comercial, la Dirección de Distribución y Ventas coordina la asignación de Códigos en los sistemas de información de COMCEL y los informa al nuevo Distribuidor.

Una vez firmado el contrato y el pagaré, junto con la escritura de constitución de la garantía y el folio de matrícula inmobiliaria en el cual ha sido registrada dicha garantía, deben ser incluidos en la carpeta del Distribuidor y enviados a la Coordinación de Archivo.

7.2. SELECCIÓN DE SUBDISTRIBUIDORES

El Distribuidor envía al Coordinador de Distribución carta de presentación del Sub-Distribuidor (Anexo 15) en papel membretado, firmada por el Representante Legal o por el Gerente del punto, solicitando el ingreso del Sub-Distribuidor informando el nombre del gerente y la ubicación del punto. Adicionalmente, debe anexar la siguiente documentación:

- Formato de Presentación de Punto (Anexo 16)
- Fotos de la fachada y el interior del Local
- Carta de Solicitud de Aviso (Anexo 13)

NOTA: En los contratos celebrados entre los Distribuidores y Sub-Distribuidores, COMCEL no tiene calidad de parte. Las condiciones como Sub-Distribuidor se rigen de acuerdo con las cláusulas estipuladas para ellos en el Contrato celebrado con el Distribuidor, pero tal contrato debe proyectar los términos del Contrato de Distribución suscrito entre el Distribuidor y COMCEL.

El canal de Sub-Distribución no debe celebrar ningún contrato de arrendamiento del local sin que antes sea aprobado por COMCEL para lo cuál el Coordinador de Distribución de COMCEL, debe visitar el local y lo evalúa de acuerdo con los parámetros establecidos por la Compañía.

7.2.1. Cambio de Dirección

Los canales de Sub-Distribución ya aprobados por COMCEL que deseen cambiar de localización en uno o varios de sus puntos deben cumplir con el siguiente procedimiento:

Informar por escrito al Distribuidor

Una vez aceptado por el Distribuidor, este procede a realizar la solicitud escrita a COMCEL a través del Coordinador de Distribución presentando el nuevo punto.

El Coordinador de Distribución envía carta al Distribuidor aceptando el cambio de dirección para que se proceda a realizar el respectivo cambio.

8. CESION PARCIAL Y TOTAL DE CUOTAS

8.1. Cesión Parcial Del Contrato de Distribución

El Representante legal del Distribuidor debe presentar la solicitud de cesión parcial a la Vicepresidencia Comercial, adjuntando los siguientes documentos de los nuevos socios:

- Hoja de vida
- Datacrédito
- Pasado judicial
- Adicionalmente, los requisitos que se establecen en las cláusulas 21 y 22 del Contrato de Distribución, según sea el caso, para que COMCEL realice los respectivos análisis y determine la viabilidad de la operación.

Si la cesión es aprobada por COMCEL, el Distribuidor debe entregar a la Dirección Jurídica el acta de Junta de socios y la actualización del certificado de existencia y Representación Legal.

8.2. Cesión Total Del Contrato de Distribución

De conformidad con lo consagrado en el Contrato de Distribución, el mismo, no puede ser cedido por el Distribuidor sin obtener con anterioridad el consentimiento previo y escrito de COMCEL. El procedimiento debe ser igual al establecido para la cesión parcial del contrato teniendo en cuenta:

VoBo de la Gerencia de Comisiones, donde certifique que el Distribuidor se encuentra al día en sus obligaciones con COMCEL.

VoBo de la Vicepresidencia Financiera, donde certifique que el cedido cumple con los requisitos de solvencia financiera requeridos por COMCEL.

VoBo de la vicepresidencia jurídica sobre los documentos de cesión y los antecedentes judiciales del cesionario.

Adicionalmente deben anexar los siguientes registros:

- o Documentación del distribuidor
- o Actualización de datos
- o Informes financiero, comercial, jurídico
- o Contrato y pagaré en blanco debidamente firmados
- o Escritura de constitución de garantía real y folio de matrícula inmobiliaria correspondiente.

Deben ser enviados en una carpeta a la Gerencia de Servicios Administrativos y conservarlos en archivo.

8.3. Terminación del Contrato de Distribución por vencimiento

Cuando al vencimiento del Contrato de Distribución decidan no prorrogarlo, la Vicepresidencia Comercial informa a la Vicepresidencia Jurídica con una antelación mínima de 30 días la no prorroga del contrato de Distribución y solicita comunicación firmada por el Representante Legal de COMCEL, dirigida al Representante Legal del Distribuidor, anunciando la decisión de no renovar ni prorrogar el contrato, si la decisión es del Distribuidor, este debe informar con una antelación mínima de 30 días la no prorroga del contrato de Distribución y debe estar firmada por el Representante Legal, dirigida al Representante Legal de COMCEL.

El acta de liquidación de cuentas debe ser firmada por el Representante Legal de COMCEL y el Representante Legal del Distribuidor saliente y se debe proceder al reconocimiento de firmas y contenido en una notaria pública.-