

	Tipo POLÍTICA	Numero TMPO- 001	Versión: 2026-01
Título: POLITICA DE REFERIDOS			
Fecha de Modificación: 03/FEBRERO/2026	Fecha de Socialización: 10/ABRIL/2026	Próxima revisión	Página: 8

OBJETIVO DEL PROGRAMA REFERIDOS:

Impulsar la adquisición de nuevos clientes a través de la recomendación de nuestros clientes actuales, fortaleciendo la confianza en la marca y generando relaciones comerciales sostenibles.

El programa busca no solo atraer nuevos usuarios, sino también fomentar su fidelización mediante experiencias positivas, incrementando su permanencia, frecuencia de compra y nivel de satisfacción, contribuyendo así al crecimiento orgánico y rentable de la compañía.

POLITICAS PROGRAMA DE REFERIDOS

1. Aplica como Referido si:

- El cliente no existe en la base de datos.
- El cliente existe en la base de datos, pero **no** ha comprado, categoría Cliente Especial y estado cartera sin comprar.
- El cliente existe en la base de datos, pero lleva **más de un año y seis meses** sin comprar, Siempre y cuando no se encuentra en estado **INACTIVO** o está **VETADO por CARTERA** (incumplimiento en pagos), no aplicará como referido. En estos casos, únicamente se le podrá realizar **venta de contado**.

- Si el cliente referido vive fuera de cobertura y la dirección de entrega sea la misma que el referente, otro cliente, u otra dirección alterna, (se le puede realizar venta sólo pago de contado) pero este no aplica como referido. Por fuera de cobertura. se debe de dejar evidencia de la dirección real en la ficha del referido.
- Si el cliente referido vive fuera de cobertura, y decide realizar compra a su residencia pagando de contado con el Servicio por transportadora este referido si será aprobado.

1.1. Es importante validar que:

- Referente y referido **no vivan** en la misma vivienda. No se aceptarán referidos con la misma nomenclatura (dirección), sin importar pisos o interiores. Se exceptúan los casos de unidades residenciales bajo régimen de propiedad horizontal.
- Ninguno pertenezca a categorías fieles (**Ticket Bajo, Medio y Alto**).
- El obsequio por referido no podrá enviarse cuando el cliente se encuentre en **estado sin comprar** o tenga únicamente **una (1) compra registrada**.
- Para que el beneficio aplique, el cliente **REFERENTE** debe contar con mínimo dos (2) compras realizadas.

Los casos que lo requieran podrán escalarse al director o subdirector de PAP y Referidos, o a Servicio al Cliente mediante queja para su análisis, sin que esto implique aceptación o compromiso alguno frente al cliente.

Es importante precisar que este escalamiento no implica, en ninguna circunstancia, una aceptación o compromiso previo frente al cliente, sino que tiene como finalidad evaluar la situación y determinar la procedencia de la solicitud conforme a las políticas de la compañía.

2. Todos los colaboradores que le vendan a un Referido, es cliente nuevo y compra, el colaborador debe de crearlo directamente desde la pestaña "Referidos" para que quede inmediatamente **sincronizado**.

- 2.1. Todos los colaboradores que le vendan a un Referido que existe en la base de datos y este lleva más de un año y seis meses sin comprar (aplica como referido), deben de garantizar que éste quede **sincronizado** en la ficha del Referente, para poder enviarle oportunamente el obsequio al Referente, y así poder pagarle el Referido al colaborador.

3. El cupo máximo autorizado de crédito a un Referido es el mismo que se le aplica a un cliente nuevo

- 3.1. La negociación de venta a un Referido es la misma de un cliente nuevo:

- Se debe iniciar la negociación solicitando pago de contado.
 - En caso de que el cliente informe no tener la totalidad del valor de la venta, se puede solicitar el 50% en contra entrega y el 50% restante máximo a 30 días.
 - Como última instancia se debe de tener en cuenta la contra entrega obligatoria que muestra la ficha del cliente, de no tener contra entrega obligatoria, se debe solicitar el 20% de la factura en contra entrega (Política de Categorías).
 - Si el referido solicita el mismo plazo de crédito del referente (90 días) se debe de escalar el caso con su líder para analizar el comportamiento de pago del Referente y revisar si es posible hacer la excepción.
 - Debe de tener en cuenta las formas de pago para los clientes:
Cuota mínima quincenal: **\$21.000.**
Cuota mínima mensual: **\$31.000.**
4. Si el cliente Referido tiene doble localización con cualquier otro cliente y aplica como referido, entonces:
- 4.1. Si el cliente referido tiene doble localización con otro cliente que no es el referente, se debe validar si el cliente existente es un cliente fiel o lleva sin comprar más de 1 año y 6 meses, de ser cliente fiel deberá ser RECHAZADO por doble localización, de lo contrario será APROBADO. Nota: entendiéndose como doble localización la misma dirección, apartamento y piso.
 - 4.2. Si el cliente referente se encuentra en MORA, es decir, no ha cancelado su factura en el plazo de tiempo que se le otorgó, no se le enviará obsequio por su referido hasta que este se encuentre al día y se le colocará la categoría SIN GESTIONAR / REFERENTE EN MORA (en caso de que el pedido lleve más de 200 días sin haber terminado de pagarlo se dejara como RECHAZADO hasta que termine de pagar y solicite el obsequio) Nota: entendiéndose como en mora si después de 15 días de la última fecha de su compromiso de pago aún no ha terminado de pagar su pedido.
 - 4.3. Si el cliente referido tiene doble localización con un cliente que no es su referente y el cliente existente no es un cliente fiel, pero ha realizado 3 o más compras y una de ellas en ellas es en el año actual el obsequio será marcado como RECHAZADO. (esta ya está cubierta con la 4.1)
 - 4.4. Antes de rechazar un cliente por doble localización se debe Validar si se deja evidencias que indiquen la NO doble localización, revisar en notas, auditoría de la llamada de venta y la factura de compra, si no se evidencia nada se

deberá contactar con el referido o referente para validar si la doble localización existe o no.

- 4.5. Revisar que el cliente existente cumpla con los parámetros establecidos en el punto 1 para aplicar como referido. Revisar bien la dirección (nomenclatura y casa) si es la misma no aplica el obsequio.
5. Al Referente que da un Referido efectivo se le hará llegar un kit de 3 productos en litro sorpresa (3 productos rentables Fullimp), con la finalidad de velar por la rentabilidad de la compañía. Los productos son seleccionados por la compañía.
 - 5.1. El obsequio se otorgará **únicamente** cuando el Referido realice una compra y se complete la entrega incluyendo el pago correspondiente a la contra entrega, lo que se considerará una venta efectiva.
 - 5.2. La compra mínima del Referido debe ser por valor de \$45.000. Si este monto es inferior a \$45.000 al Referente se le envía un litro de producto Fullimp rentable.
 - 5.3. Si la factura de compra del referido es mayor a \$45.000, pero al revisarla se encuentra un producto inferior a ese valor, más el servicio de envío, se enviará solamente 1 obsequio por el referido.
 - 5.4. Si los asesores de la estrategia de "Referidos" no logran establecer contacto ni realizar una venta con el cliente Referido, y este último decide realizar una compra a través de un Promotor Puerta a Puerta (PAP), el Referente no será elegible para recibir el obsequio.
 - 5.5. Los promotores Puerta a Puerta (PAP) no podrán recibir Referidos de clientes que residan en el mismo barrio. Esta medida se implementa debido a que es muy probable que ya estemos llevando a cabo nuestra estrategia de muestreo en dicha área. NOTA: ya que si el referido presenta muestra y compra con promotor PAP indicaría que cliente llegó por muestreo de PAP y no por PROGRAMA REFERIDOS
 - 5.6. Si un promotor PAP recibe un Referido proveniente del mismo barrio, no se le otorgará ningún tipo de obsequio al Referente por dicho Referido.
6. En el momento de solicitar Referido se debe pedir teléfono fijo, teléfono celular y parentesco que tiene el Referido con el cliente.
 - 6.1. La creación del Referido se debe realizar en la ficha del cliente quien da el Referido (Referente) y crearlo en la pestaña "*Referido*" con la información citada anteriormente.

Referidos(0) Notas (1) Pedidos (1) Quejas (0) Cambios (0) A

Crear Referido

Nombre:

Teléfono:

Celular:

Ciudad: MEDELLIN

Dirección:

Parentesco:

Observaciones:

Crear

- Así queda la creación una vez se diligencian los datos:

Fecha Creación	Fecha Actualización	Autor Creación	Id Ref.	Nombre	Teléfono	Celular
18/oct/2022	19/oct/2022	derly dayana correa naranjo	92858	SORAYDA	(604) 0 	3117480737 

Dirección	Parentesco	Observaciones	Id Cliente	Nombre Cliente	Fecha Creación	Categoría	Estado	Autor Autoriza	Comentario	Editar
	CUÑADA	venta	1819299 	ZORAIDA OSORNO LÓPEZ	19/oct/2022	CLIENTE ESPECIAL	SIN GESTIONAR			  

6.2. En caso de solicitar una gestión por llamada manual se deberá llamar al Referido desde la pestaña del Referente, en el ícono del teléfono, de lo contrario todas las llamadas deben de hacerse en las campañas predictivas.



6.3. Si el Referido compra y es un cliente que no existe en la base de datos, se debe crear directamente desde la ficha de Referente en la pestaña de Referido en el ícono de la hoja en blanco y adicional en el campo de observaciones de la pestaña del Referido se debe registrar la palabra "Venta". Automáticamente el referido quedará sincronizado con el referente.



Dirección	Parentesco	Observaciones	Id Cliente	Nombre Cliente	Fecha Creación	Categoría	Estado	Autor Autoriza	Comentario	Editar
	CUÑADA	venta	1819299 	ZORAIDA OSORNO LÓPEZ	19/oct/2022	CLIENTE ESPECIAL	SIN GESTIONAR			  

6.4. Si el Referido compra y ya existe en la base de datos, una vez se le vende al Referido éste se debe sincronizar desde la ficha del cliente quien lo refiere (Referente) y en el campo de observaciones se debe registrar la palabra "Venta".

Fecha Creación	Fecha Actualización	Autor Creación	Id Ref.	Nombre	Teléfono	Celular	Dirección	Parentesco	Observaciones	Id Cliente	Nombre Cliente	Fecha Creación
30/nov/2021	2/dic/2021	natalia osorio benjumea	81814	JUAN CARLOS QUINTERO	(604) 0	3148511408		COMPAÑERO	venta no aplica para referido es factura empleado.	1634372	JUAN CARLOS QUINTERO	14/jul/2008
22/ago/2020	7/dic/2021	carmen elena rios garcia	55606	NATALIA OSORIO	(602) 0	3003484940		-	venta	1680930	BIVIANA FERNANDEZ	29/may/2020
29/may/2020	29/may/2020	natalia osorio benjumea	47492	BIVIANA FERNANDEZ	(602)	3003484760		HIJA	prueba	1680930	BIVIANA FERNANDEZ	29/may/2020
15/abr/2019	15/abr/2019	isabel andreina brito rangel	36495	TORTAS Y BIZCOCHOS LUNA	(604)	3003799445		MAMA	referido efectivo para redes, compro 95.000	1534244	TORTAS Y BIZCOCHOS LUNA	15/abr/2019

6.5. ¿Cómo sincronizar al referido?: Al dar clic en el circulo verde aparecerá una ventana para buscar el cliente Referido quien ya debe tener ficha creada.

SI NO TIENE LA OPCIÓN AVISAR AL LÍDER

22/ago/2020	7/dic/2021	carmen elena rios garcia	55606	NATALIA OSORIO	(602) 0	3003484940		-	venta	1680930	BIVIANA FERNANDEZ	29/may/2020
-------------	------------	--------------------------	-------	----------------	---------	------------	--	---	-------	---------	-------------------	-------------

CLIENTES/BUSQUEDA

Cliente Nuevo a Reemplazar

Id Cliente:

C.C. / Nit

Teléfono

Celular

Nombres

Buscar Clientes

Id Cliente Nuevo

6.6. Se busca por cualquier opción (id, cédula, celular) y aparecerá la siguiente ventana:

Cliente	Acción
CARLOTA ISABEL SIBAJA RAMOS	

Total Resultados: 1 - Página Actual: 1

Páginas: 1

6.7. Se deberá dar clic en la acción verde para sincronizar y ¡listo!

7. Si el Referido es de años anteriores y se le vende en el mes actual, el obsequio será RECHAZADO con el comentario del año en el que se creó la ficha del referido y será APROBADO si por este referido entra queja al área de SAC.

8. Se debe fijar que la fecha de creación de la ficha del referido no sea superior a la fecha de la compra, por ejemplo, si un referido compra el 20 del presente mes y la ficha de referido se crea tiempo después a la compra el obsequio será **RECHAZADO** con el comentario “YA ES CLIENTE”, a excepción de que sea algún miembro del equipo de SAC quien aparezca como creador de la ficha, de esto ocurrir el obsequio será **APROBADO**
 - 8.1. Si hay un cliente referido en la ficha de 2 clientes referentes se debe revisar en la ficha del referido en la pestaña de “referidos” cuál está sincronizado y ver las fechas de creación en ambos referentes, si las fechas de creación en las fichas de los referentes coinciden se debe realizar la auditoría de la llamada de venta en la ficha del referido y validar por cuál de los referentes se le pregunta inicialmente al referido en la llamada.
9. El Equipo de Referidos, debe garantizar que en la observación se escriba la palabra “venta”, para que el Referido quede actualizado en el mes en curso.

POLITICA INTERNA PARA COLABORADORES

El colaborador encargado de promocionar el programa de referidos y solicitar los datos de los clientes referidos debe ingresarlos directamente en la ficha del cliente Referente. Solo si el equipo de ventas de la estrategia de Referidos logra realizar una venta exitosa al Referido, el colaborador será elegible para recibir un bono de pago en la segunda quincena del mes siguiente así:

- Para estrategia Saliente: Por cada referido efectivo, bono por \$10.000.
 - Para estrategia Entrantes y Redes Sociales: Por cada referido efectivo, bono por \$4.000.
 - Para colaboradores de otras áreas: Por cada referido efectivo, bono por \$10.000.
1. Si el mismo colaborador que crea el Referido es responsable de realizar la venta al Referido o si la misma estrategia a la que pertenece dicho colaborador realiza la venta, el bono por la creación del referido no será cancelado al autor original.
 2. Se pagará el bono **únicamente** si se evidencia que el Referido creado por el colaborador (autor) se haya obtenido teniendo contacto con el cliente Referente. Se considerará contacto válido cualquier interacción que incluya visita, llamada o chat.
 3. Los Referidos que se pagan son los creados desde el día 20 del mes en anterior hasta el día 20 del mes actual, con ventas desde el día 20 del mes en anterior hasta el último día del mes actual.
 4. Si se evidencia que el Referido está duplicado, es decir, que ya había sido creado por un colaborador anterior, se respeta la creación realizada por la primera persona que lo creó, o en su defecto, por el colaborador que facilitó el contacto con el Referido (número de contacto válido). pero si el referido este duplicado por 2 referentes diferentes se respetara al referente involucrado en la llamada
 - 4.1. Si se evidencia que un referido está en la ficha de un colaborador y un cliente de la empresa y este referido realmente es del cliente, se gestionará el obsequio de referido y no se otorgará bono al colaborador.
 - 4.2. cuando una factura de un referido es anulada se le debe cambiar en la observación del referido la palabra VENTA por ANULADA para:
 - 4.2.1. Evitar el pago del referido ya que nos es efectivo
 - 4.2.2. Poderlo montar de nuevo en campaña ya que con la observación venta no se vuelve a llamar

POLITICA ENVIO DE OBSEQUIOS A LOS REFERENTES

El área responsable de enviar los obsequios a los referentes será el área de Análisis de Datos. Dicha área se encargará de revisar diariamente los obsequios, aplicando los mismos filtros utilizados en la campaña de referidos y, además, considerando el filtro de última compra del mes en curso.

1. Una vez a la semana, el área encargada debe gestionar los clientes pendientes con última compra de meses anteriores al mes en curso
2. El Kit de 3 productos litro sorpresa que se gana el Referente, debe ser creado en la pestaña "Obsequio Especial" en un tiempo máximo de 3 días después de la venta efectiva del Referido.
 - 2.1. Una vez creado el Obsequio Especial, se debe garantizar que el referido quede en Estado: APROBADO.
 - 2.2. Cuando un Referido NO aplica, el encargado de hacer la gestión de los obsequios debe de garantizar que este referido quede en Estado: RECHAZADO.
 - 2.3. Cuando el referido realiza compra, aparece en estado entregado, pero no entregó el valor de la contra entrega obligatoria debe quedar en estado SIN GESTIONAR con el comentario "SIN CONTRAENTREGA"
 - 2.4. Si la compra realizada por el referido aparece en estado anulado, a la hora de gestionarlo deberá quedar en estado SIN GESTIONAR con el comentario y en observación de referente cambiar la palabra venta por anulada "VENTA ANULADA"
3. El área de calidad debe de garantizar dejar el obsequio en estado: Autorizado, el mismo día en que el encargado lo coloca en estado: Creado, haciendo el ultimo filtro a las 5:00pm.
4. El área de Logística debe de garantizar la entrega del Kit de 3 productos litro sorpresa, una vez esté en estado *Autorizado* DE ACUERDO CON EL TIEMPO DE ENTREGA DE CADA CIUDAD tiempo máximo de 2 días.
5. El área encargada de enviarle los Obsequios a los Referentes (Analista de Datos), debe de garantizar hacer todos los filtros de años anteriores. (Ya que sobre estos años también se montan campañas).