



MINERIA
Compañía Minera del Pacífico

CIRCULAR

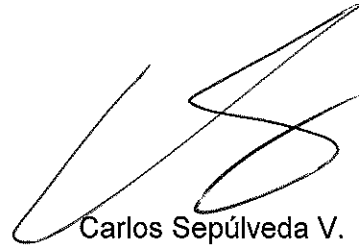
FAG-011

La Serena, 18 de Diciembre de 2013

Con motivo de la adhesión de CAP Minería a la iniciativa impulsada por el Ministerio de Economía, denominada "Sello Pro Pyme", cuyo objetivo es apoyar a los proveedores de bienes y servicios de menor tamaño, garantizando que sus facturas serán pagadas antes de 30 días desde su fecha de recepción, se ha implementado el siguiente procedimiento para la recepción y resolución de reclamos:

- 1) Todos los reclamos serán recibidos por escrito vía carta a la dirección Pedro Pablo Muñoz N°675, La Serena, o vía e-mail a la casilla propyme@cmp.cl indicando en su referencia que corresponde a "Reclamo Pro Pyme". En ambos casos el reclamo debe ser dirigido al Jefe de Operaciones Financieras, quien analizará y procederá con el ingreso y registro si así corresponde.
- 2) Todos los reclamos recibidos serán registrados en el sistema centralizado de control de reclamos.
- 3) Una vez registrado el reclamo, el Jefe de Operaciones Financieras tendrá un plazo de 3 días hábiles para analizar la situación y emitir una resolución al respecto.
- 4) La resolución deberá ser visada por el Jefe de Finanzas, quien determinará las acciones a seguir y solicitará, según el mérito de los antecedentes del caso, responder al proveedor respecto a su reclamo o dar curso al pago de la factura en cuestión, todo lo anterior en un plazo no mayor a 2 días hábiles.
- 5) Las respuestas que se envíen al proveedor deberán realizarse por escrito o vía e-mail, dejando registro de la fecha de entrega y recepción por parte del proveedor.
- 6) En aquellos casos en que el no pago de una factura se relacione con disconformidad con el bien o servicio adquirido, se informará al solicitante para que tome contacto con el proveedor y resuelva la situación. El solicitante tendrá un plazo de 5 días para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes, de no ser así, se notificará por escrito al proveedor de la falta de acuerdo y, según el caso, se procederá a devolver los bienes adquiridos o bien se activarán los mecanismos de arbitraje consignados en los respectivos contratos.

- 7) En ningún caso podrá transcurrir un plazo superior a 10 días hábiles entre la fecha de ingreso del reclamo y la fecha de resolución o comunicación final al proveedor.



Carlos Sepúlveda V.
Gerente de Finanzas y Administración