

Gestión de Reclamo Proveedores Pyme

Modalidad de Envío

Según el Decreto N°115, del 04 de Octubre del 2012, Codelco debe contar con un proceso para eventuales reclamos que pudiera recibir de los proveedores PYMES, por la aplicación de cumplimiento de las obligaciones que dicho decreto impone.

Codelco puede utilizar su procedimiento general de reclamos para estos efectos, en cuyo caso el proveedor debe enviar correo a la casilla ControlEgresos@codelco.cl, con los antecedentes del reclamo, indicando en **asunto**: Reclamo Pyme.

Documentación

- **Se debe adjuntar al reclamo:**

Copia de la factura con la Referencia de Pago respectiva

Acuse de recibo electrónico enviado por Codelco en formato XML para facturas electrónicas, o timbre de recepción del Centro de Cuentas por Pagar en caso de ser facturas manuales.

- **Referencias de Pago utilizadas por Codelco:**

Todas las facturas emitidas a Codelco deben contener un número de referencia según el tipo de compra:

- Para contratos de servicios, la factura debe contener como referencia un número de HES (Hoja de Entrada de Servicio en SAP), cuya serie es de las características 100XXXXXXX, como respaldo para revisar el estado de pago, el cual debe tener alguna firma debidamente facultada para aprobar dicho estado por parte de Codelco.
- Para las facturas de bienes, un número de orden de compra el cual comienza con 450XXXXXXX, 41XXXXXXX ó 44XXXXXXX. Para solucionar inconvenientes con el ingreso de material se debe contactar al gestor de compra (Abastecimiento) sus datos de contacto se registran en la orden de compra.
- En el caso de los misceláneos, un número de SEP (Solicitud de Pago Electrónica) que comienza con 99XXXXXXX., cualquier inconveniente con la aprobación de esta solicitud debe ser gestionada directamente con la persona que realizó la compra.



**CENTRO DE CUENTAS POR PAGAR
CASA MATRIZ**