

PROCEDIMIENTO DE RECLAMO PROVEEDORES PYME

I. Antecedentes generales

En el marco de la adhesión 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. Empresas CMPC y todas sus filiales en Chile ha implementado el actual procedimiento para aquellos casos en que los proveedores consideren que se incumplió con esta iniciativa.

II. Responsabilidades

De los Proveedores

1. Ingresar sus reclamos a través las casillas de correos electrónicos indicados por Grupo de negocios.
2. Completar correctamente todos los antecedentes obligatorios solicitados.

De Empresas CMPC y todas sus filiales en Chile

1. Informar a los proveedores de menor tamaño, la existencia de esta herramienta de reclamo a través de la página web del portal de proveedores de Empresas CMPC y todas sus filiales en Chile.
2. Dar respuesta al proveedor como máximo en un plazo de 2 días hábiles por el no pago dentro del plazo establecido y comprometer fecha de pago de su factura en la nómina siguiente de pago a Pymes.

III. Procedimiento

1. Todos los reclamos serán recibidos en las casillas de correos electrónicos dispuestas por Grupo de negocios.
2. La Compañía, analizará y procederá con el ingreso y registro del reclamo, si así corresponde.
3. La Compañía, solicitará a la filial del Empresas CMPC, fundamento del no pago de la factura al proveedor en los plazos establecidos.
5. Y de acuerdo a lo anterior, emitirá respuesta al reclamo dentro del plazo establecido anteriormente.
6. La respuesta formal será enviada a los proveedores vía e-mail.
7. En ningún caso podrá transcurrir un plazo superior a 5 días hábiles entre la fecha de ingreso del reclamo y la fecha de respuesta o comunicación final al proveedor.

Para estos efectos, se ha dispuesto de los siguientes correos para el envío de los antecedentes de reclamo, de acuerdo a la unidad de negocio.

Grupo Celulosa ReclamoPymeGrupoCelulosa@cmpc.cl

- CMPC Celulosa S.A.
- CMPC Pulp SpA.
- Forestal Mininco SpA.
- CMPC Maderas SpA.
- Bioenergías Forestales SpA.
- Inmobiliaria y Constructora San Roque SpA.

Grupo Packaging ReclamoPymeGrupoPackaging@cmpc.cl

- CMPC Papeles S.A.
- Cartulinas CMPC SpA.
- Papeles Cordillera SpA.
- Forsac S.A.
- Empresa Distribuidora de Papeles y Cartones SpA.
- Envases Impresos SpA.
- Chilena de Moldeados SpA.
- Sociedad Recuperadora de Papel SpA.

Grupo Softys ReclamoPymeGruposoftys@cmpc.cl

- CMPC Tissue S.A.

Holding ReclamoPymeGrupoholding@cmpc.cl

- Fundación CMPC S.A.
- Empresas CMPC S.A.
- Inversiones CMPC S.A.

IV. Documentación obligatoria

1. En el **asunto** del correo debe indicar obligatoriamente:
Reclamo Pyme.Nombre Filial (Razón Social).
2. Se debe adjuntar al reclamo:
Copia de la factura a reclamar.
3. La Factura debe contener el 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), contiene 10 dígitos numéricos y comienza con el número 1XXXXXXXXX.
 - Para las facturas de bienes, debe contener un número de orden de compra de 10 dígitos numéricos. XXXXXXXXXXXXLas facturas referenciadas con estos números, permiten una correcta recepción y registro de documentos tributarios electrónicos emitidos a Empresas CMPC y sus Filiales. Si no posee la información, debe contactar al área de compras respectiva y solicitar dicha información.