

# MANUAL PROCEDIMIENTO

## RECLAMOS SELLO PRO PYME

## GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Encargado de Proceso:	JEFE UNIDAD GESTION FINANCIERA	Responsable que revisa:	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Aprobado por:	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
<b>ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA</b>					

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO RECLAMOS SELLO PROPYME</b></p> <p align="center">SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA</p>	<p>Fecha: 30.10.2014          Versión: 1.0          Página 2 de 4</p>
---	---	---

## 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. SERCOTEC ha implementado este procedimiento para aquellos casos en que los proveedores consideren que se incumplió con esta iniciativa.

## II. Responsabilidades

### *De los Proveedores*

1. Ingresar sus reclamos en la página web de SERCOTEC [www.sercotec.cl](http://www.sercotec.cl), a través del banner Sello Pro Pyme.
2. Completar correctamente todos los antecedentes solicitados en el formulario de reclamos.

### *De las Contraparte Técnicas*

1. Informar a los proveedores de menor tamaño, de la existencia de esta herramienta de reclamo a través de la página web de SERCOTEC.
2. Fundamentar a la Gerencia de Administración y Finanzas el no pago dentro de los 30 días al proveedor, en un plazo de 4 días hábiles desde la solicitud de fundamentos de la Unidad de Gestión Financiera.

Encargado de Proceso:	JEFE UNIDAD GESTION FINANCIERA	Responsable que revisa:	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Aprobado por:	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
<b>ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA</b>					

	<b>PROCEDIMIENTO RECLAMOS SELLO PROPYME</b>  SERVICIO DE COOPERACIÓN TÉCNICA	Fecha: 30.10.2014 Versión: 1.0 Página 3 de 4
---	--	--

*De la Unidad de Gestión Financiera*

1. Controlar y registrar todos los reclamos ingresados por la página web de SERCOTEC en planilla Excel Sello Pro pyme.
2. Hacer seguimiento a la casilla [reclamospropyme@sercotec.cl](mailto:reclamospropyme@sercotec.cl), para responder en los plazos establecidos a los proveedores.
3. Dar respuesta en forma oportuna a los proveedores sobre el reclamo de la factura.
4. Coordinar con el Gerente de Administración y Finanzas y la contraparte técnica la respuesta a los reclamos durante los plazos establecidos.
5. Preparar y emitir carta de respuesta al reclamo, en un plazo de 9 días hábiles desde la recepción del reclamo.
6. Envío de carta respuesta al reclamo, a través de mail registrado por los proveedores en su formulario de reclamo, en un plazo de 15 días hábiles.

*De la Gerencia de Administración y Finanzas*

1. Revisar y firmar carta de respuesta a los reclamos de proveedores, en un plazo de 3 días hábiles.

### III. Procedimiento

1. Todos los reclamos serán recibidos a través de la página Web de SERCOTEC en su banner “Sello Pro Pyme”.
2. El Profesional de la Unidad de Gestión Financiera a cargo, analizará y procederá con el ingreso y registro del reclamo, si así corresponde.

Encargado de Proceso:	JEFE UNIDAD GESTIÓN FINANCIERA	Responsable que revisa:	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Aprobado por:	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
<b>ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA</b>					

3. Todos los reclamos recibidos serán registrados en planilla Excel “Registro y Control Reclamos Sello Pro Pyme”.
4. El Profesional de la Unidad de Gestión Financiera solicitará a la contraparte técnica fundamento del no pago de la factura al proveedor en los plazos establecidos.
5. El Profesional de la Unidad de Gestión Financiera emitirá carta de respuesta al reclamo.
6. La carta de respuesta al reclamo deberá ser firmada por el Gerente de Administración y Finanzas.
7. Las respuestas que se envíen a los proveedores deberán realizarse por escrito o vía e- mail, de acuerdo a los antecedentes ingresados en el formulario de reclamo.
8. En ningún caso podrá transcurrir un plazo superior a 15 días hábiles entre la fecha de ingreso del reclamo y la fecha de respuesta o comunicación final al proveedor.

#### **IV. Calendario**

Registro de Reclamo	Fundamentación Contraparte	Emisión Carta Respuesta	Firma Carta Respuesta	Envío Respuesta
2días hábiles	4 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles	3 días hábiles

Encargado de Proceso:	JEFE UNIDAD GESTION FINANCIERA	Responsable que revisa:	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	Aprobado por:	GERENCIA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
<b>ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA</b>					