

Instructivo “Procedimientos de gestión interna ante reclamos”

Los valores bajo los cuales desarrollamos nuestras acciones y que permiten diferenciarnos de cara a nuestros clientes garantizando la calidad del servicio, se enfocan principalmente en el compromiso, empatía, actitud de servicio, excelencia en la gestión y honestidad.

Es en el marco de estos valores que emitimos el presente instructivo para velar también por los intereses de nuestros proveedores.

Nuestro compromiso consiste en pagar las facturas correctamente emitidas en un plazo no mayor a 30 días desde su fecha de recepción. Dado esto, de no respetar el plazo antes consignado, pueden dirigir sus observaciones de la siguiente forma:

- Factura con fecha de recepción igual o mayor a los 30 días que aún no ha sido pagada:

Enviar factura y certificado de asistencia al correo facturas@banotic.cl indicando en el asunto “Reclamo factura N° XX, OTEC XX”.

Tiempo máximo de respuesta: 3 días hábiles.

De no existir impedimento para el pago de la factura, nos comprometemos a emitir la transferencia en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Es importante señalar lo siguiente:

- a. En el caso de cursos e-learning o a distancia, cada curso debe contar con todas las declaraciones juradas correspondientes, ya que la falta de alguna de ellas puede significar un cambio en los datos contenidos en la factura, ya sea en glosa o monto.
- b. En el caso de cursos presenciales, el certificado de asistencia debe estar correctamente emitido.
- c. La factura con error en glosa y/o monto debe ser modificada con nota de crédito o débito, o anulación del documento y emisión de uno nuevo, o factura complementaria.

Ante esto, el plazo de pago de 30 días se vería iniciado desde la recepción de nota de crédito o débito, o nueva factura correspondiente.

Según Manual de procedimiento Franquicia Tributaria los datos que deben contener las facturas siguen siendo los siguientes:

- Identificación del OTIC (RUT y razón social)
- Fecha de emisión del documento
- Nombre de la actividad de capacitación
- RUT y razón social de la empresa beneficiaria de la capacitación
- Código SENCE
- Cantidad de horas cronológicas realizadas
- Fechas de inicio y término
- Nombre y RUT de los trabajadores capacitados o, en su defecto por razones de espacio, sólo número de registro SENCE.
- Valor afecto a franquicia tributaria (Costo OTIC).

Para el envío de facturas y certificados de asistencia, o declaraciones juradas, hemos habilitado el correo facturas@banotic.cl, el cual será redirigido a la persona encargada del procesamiento de dichos documentos.

Sólo se debe enviar la documentación antes indicada; para consultas por inscripciones, liquidaciones y solicitud de rectificaciones se debe seguir el procedimiento utilizado hasta ahora; entiéndase, enviar correo a Maureen Reyes, maureen.reyes@banotic.cl, o a Danae Jamett, danae.jamett@banotic.cl.