



# GUÍA DE INFORMACIÓN PARA PROVEEDORES DE SOUTH32

---

Marzo de 2022

# CONTENTS

Tema	Subtema	Diapositiva
Descripción general	INTRODUCCIÓN	
	Mensajes clave	<u>4</u>
	¿Qué necesita saber?	<u>5</u>
	Descripción general del proceso de abastecimiento	<u>6</u>
Pedido de compra	Recepción del pedido de compra	<u>7</u>
	Cómo diferenciar entre un pedido de bienes y un pedido de servicios	<u>8</u>
Métodos de transacción con South32		<u>9</u>
Mapa del proceso	Ariba Network- Reclamos de servicio y proceso de presentación de facturas	<u>10</u>
	Estándar - Reclamos de servicio y proceso de presentación de facturas	<u>11</u>
	Estándar con liquidación de recibos evaluados (ERS) - Reclamos de servicio y proceso de presentación de facturas	<u>12</u>
Reclamos de servicio	¿Qué es un reclamo de servicio?	<u>14</u>
	Directrices para la presentación de reclamos de servicio	<u>15</u>
	Cómo presentar un formulario de reclamo	<u>16-19</u>
	Las 10 razones principales por las que se rechaza un reclamo de servicio	<u>20</u>
Factura	Directrices para la presentación de facturas	<u>22</u>
	Las 10 razones principales por las que se rechaza una factura	<u>23</u>

# INTRODUCCIÓN

En South32, con el apoyo de nuestro departamento de Abastecimiento, estamos iniciando un proceso de mejora de las relaciones a largo plazo con nuestros socios comerciales.

Mediante una revisión de nuestro proceso interno y externo, se han identificado algunas cuestiones que provocan pérdidas, repeticiones de trabajo y retrasos en los pagos. Los temas comunes identificados son:

- Comunicación ineficaz hacia nuestros proveedores,
- Falta de comprensión de los procesos e interdependencia de las acciones, y
- Falta de comprensión de nuestros procesos internos por parte de nuestros proveedores.

**El objetivo de este paquete de información es:**

- Describir las principales políticas y procedimientos de South32 que afectan a nuestros socios comerciales, y
- Proporcionar una descripción general de los requisitos e implicancias específicas del proceso.

**Es importante que entienda cómo es su forma actual de interactuar con South32 y qué puede hacer para garantizar la rápida ejecución de todas las actividades pertinentes.**

# MENSAJES CLAVE



## Importante:

- No acepte instrucciones verbales de ningún empleado de South32 para realizar trabajos o entregar bienes sin un pedido de compra válido.
- No entregue bienes ni preste servicios sin un pedido de compra válido de South32.
- Los bienes deben entregarse antes o en la fecha estipulada en el pedido de compra. El proveedor debe ponerse en contacto con el equipo de compras correspondiente y solicitar una actualización del pedido si no se puede cumplir la fecha de entrega.
- Los servicios deben prestarse en la fecha estipulada en el pedido de compra.
- Todos los bienes y/o servicios recibidos por South32 requerirán una prueba de entrega/servicios prestados.
- Todas las facturas emitidas deben hacer referencia claramente al nombre de South32 según el pedido de compra recibido.

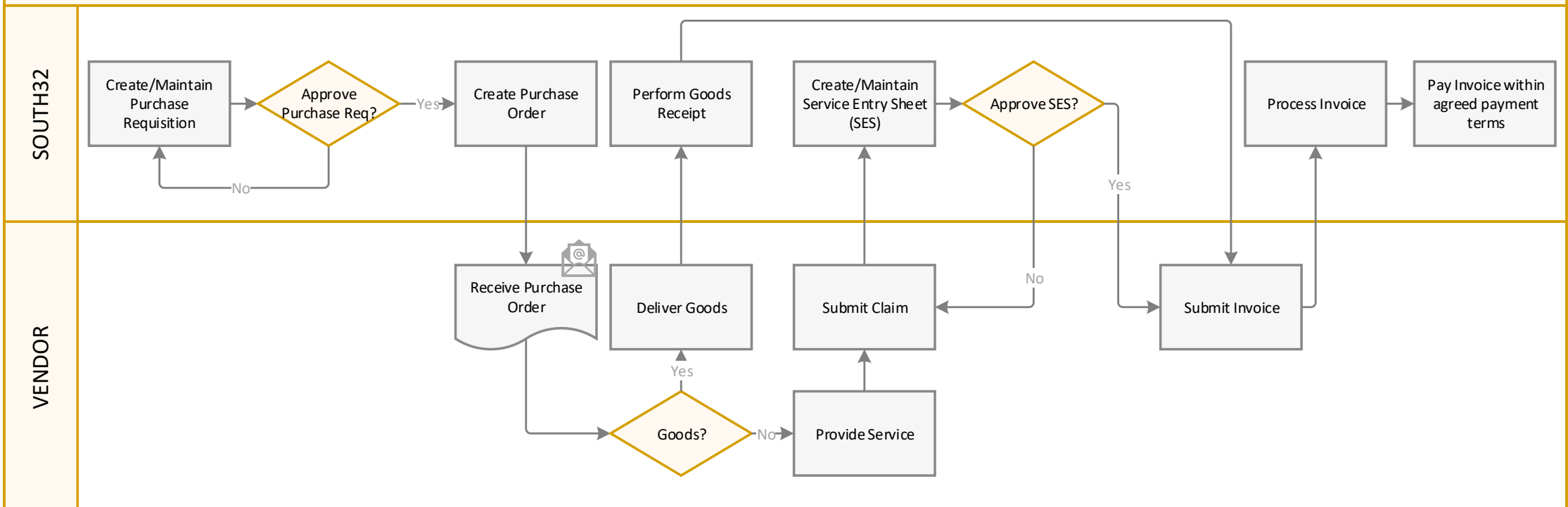
# ¿QUÉ NECESITA SABER?

1. Comprender los procesos de abastecimiento entrante.
2. Conocer el formato del pedido de compra y el número del pedido de compra.
3. Comprender los procesos de presentación de reclamos y facturas.
4. Saber a quién dirigirse para consultas sobre pedidos, contratos, facturas y pagos.
5. Leer y guardar este paquete de información para futuras consultas.

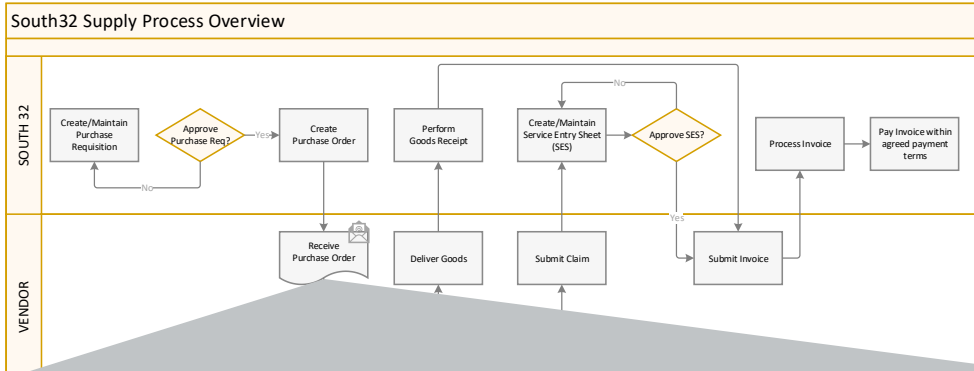


# DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO DE SOUTH32

## South32 Supply Process Overview




# RECEPCIÓN DEL PEDIDO DE COMPRA



Utilizar el número de pedido de compra.

Toda la correspondencia relacionada con la prestación del servicio especificado DEBE incluir el número de pedido de compra que aparece en este formulario, incluyendo facturas, reclamos de servicio y consultas.

1. Tras la aprobación del abastecimiento de un bien o servicio, South32 creará y le enviará por correo electrónico un pedido de compra o, si realiza la transacción a través de Ariba, el pedido de compra se transmitirá a su Portal de Proveedores.
2. Corrobore todos los detalles del pedido de compra, incluidos:
  - Sus datos
  - Descripción de los bienes y/o servicios
  - Cantidad
  - Fecha de entrega
  - Precio unitario
  - Punto de entrega.
3. Notifique a South32 si algún dato es incorrecto a través de:
  - Dirección de correo electrónico que figura en el pedido de compra **O**
  - Solicitud de pedido de cambio en Ariba para los proveedores de Ariba Network.
4. Los bienes/servicios no deben suministrarse antes de recibir un pedido de compra.



**New Purchase Order**  
**4541919713**  
 Page 1 of 2

**Company:** South32  
 Date: 11/03/2011  
 Last Change Date: 11/03/2011  
**Company Contact and Notice Details:**  
 Company Contact: Maria Alvarez  
 Telephone:  
 Email: maria.alvarez@south32.com

**Invoice address:**  
 All correspondence, including invoices and packages, must reference the above Purchase Order number.  
 All commercial papers relating to this Purchase Order must be addressed to the above Company contact.

**Delivery point (if specified, otherwise same as Site):**  
 Address:   
 City:   
 Country:   
 ZIP / Post Code:   
 Telephone:   
 Delivery terms: FOB Onboard

Item	Qty	Unit	Material/Service Number	Description of Goods and/or Services	Delivery Date	Unit USD Unit Price	Net USD Total Price
10	1	AS		Test System This test system provides the following services:	11/13/2011		
1010	100	HR			11/13/2011		
1020	100	HR			11/13/2011		
<b>Total USD</b>							

**Additional Purchase Order Terms and Conditions:**  
 1. If the Contractor is unable to meet the specified delivery date, promptly notify the Company (or its account on the Purchase Order).

# ¿CÓMO DIFERENCIAR ENTRE UN PEDIDO DE BIENES O DE SERVICIOS?

## Pedido de bienes

Item	Qty	Unit	Material Number	Description of Goods and/or Services	Delivery Date	Net USD Unit Price	Net USD Total Price
10	1	EA		CLAMP, EARTH, 15MM Your Material Number: 908115294 Contract CallOff against contract: 148080606 Item: 00005 / Ref: 09027091	17.02.2022		
30	2	EA		TRONK HAMMER, 1/2IN, COPPER/ALUMINUM, 6MM Your Material Number: 908115294 Contract CallOff against contract: 148080606 Item: 00005 / Ref: 09027091 *** Item completely delivered ***	17.02.2022		
30	4	EA		CELL HAMMER, 3/4, HINGED, 1/2IN HANDLE, 1/2IN Your Material Number: 90809846 Contract CallOff against contract: 148080606 Item: 00005 / Ref: 09027091 *** Item completely delivered ***	17.02.2022		
40	2	EA		IMPACT UNIVERSAL JOINT, 1/2" DYE, LOGGING Your Material Number: 908115292 Contract CallOff against contract: 148080606 Item: 00005 / Ref: 09027091	17.02.2022		

### Columna de ítems

- La numeración de los pedidos de bienes se crea en orden secuencial.

### Ejemplo:

- El ítem 10 se denomina ítem 10.

## Pedido de servicios

Item	Qty	Unit	Material/Service Number	Description of Goods and/or Services	Delivery Date	Net USD Unit Price	Net USD Total Price
10	1	AU		BAVER TEAM MEETING JAN 2022 *** Item partially delivered *** The item covers the following services:	05.10.2022		
1010	1	EA		055 - BAVER TEAM MEETING JAN 28 2022	05.10.2022		
1020	1	EA		055 - BAVER TEAM MEETING JAN 21 2022	05.10.2022		
1030	1	EA		055 - BAVER TEAM MEETING JAN 15 2022	05.10.2022		
1040	1	EA		055 - BAVER TEAM MEETING JAN 07 2022	05.10.2022		

### Columna de ítems

- La numeración de los pedidos de servicio se crea en orden jerárquico con una línea madre y una línea hija o una línea madre con varias líneas hijas.

### Ejemplo:

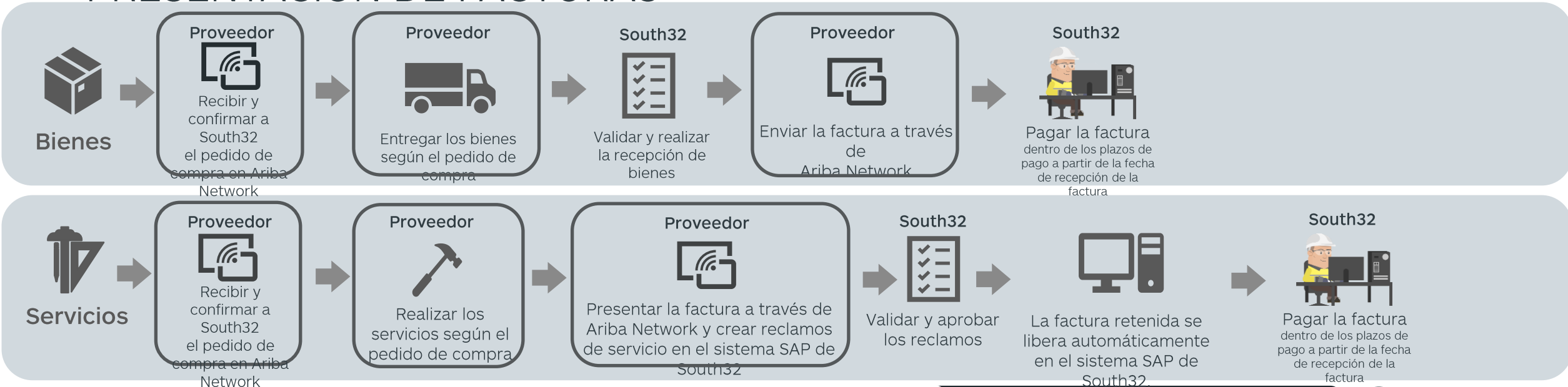
- El ítem 10 se denomina Servicio/Ítem 10
- El ítem 10.10 se denomina línea de servicio 10



# MÉTODOS DE TRANSACCIÓN CON SOUTH32

Tipos de proveedores	Detalles	Mapa del proceso
Ariba Network (mercado electrónico)	Los proveedores que se incorporan para realizar transacciones en Ariba Network pueden recibir pedidos de compra, solicitar cambios en los pedidos de compra, recibir notificaciones de bienes, presentar reclamos, facturas y recibir avisos de pago.	<a href="#">DIAPOSITIVA 10</a>
Estándar	Proveedores que realizan transacciones a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico para recibir pedidos de compra, facturas y avisos de pago.</li> <li>• Presentar reclamos a través del portal de reclamos de servicios de South32. <a href="http://www.south32.net/serviceclaimform">http://www.south32.net/serviceclaimform</a></li> </ul>	<a href="#">DIAPOSITIVA 11</a>
Estándar con acuerdos ERS (liquidación de recibos evaluados) <b>Nota:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo con el proveedor para que South32 genere la factura en su nombre en el sistema SAP de South32.</li> <li>• Sólo aplicable a Australia.</li> </ul>	Proveedores que realizan transacciones a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico para recibir pedidos de compra, resumen de facturación y avisos de pago.</li> <li>• Presentar reclamos a través del portal de reclamos de servicios de South32. <a href="http://www.south32.net/serviceclaimform">http://www.south32.net/serviceclaimform</a></li> </ul> <b>Nota:</b> No es necesario presentar la factura, ya que el trabajo automatizado por lotes generará la factura en nombre del proveedor y enviará el resumen de facturación por correo electrónico.	<a href="#">DIAPOSITIVA 12</a>

# ARIBA NETWORK - RECLAMOS DE SERVICIO Y PROCESO DE PRESENTACIÓN DE FACTURAS



<b>Actualizar la información de mi compañía</b>	<b>Consultas sobre pedidos de compra</b>	<b>Presentación de reclamos</b>	<b>Presentación de facturas</b>	<b>Consultas sobre facturas y pagos</b>
---	--	---------------------------------	---------------------------------	---

Para actualizar la información de mi compañía, por ejemplo:

- datos bancarios
- dirección de correo electrónico
- dirección física
- número de teléfono

Correo electrónico:  
[GBSvendorcreation@south32.net](mailto:GBSvendorcreation@south32.net)

**Requisito previo:**

- Haga referencia a su número de proveedor (por ejemplo, número de 8 dígitos - 3xxxxxxx) y proporcione los documentos de apoyo pertinentes para los cambios.

Para consultas sobre pedidos de compra y contratos.

Póngase en contacto con South32 a través de la dirección de correo electrónico reflejada en la copia del pedido de compra.

**Requisito previo:**

- Si se trata de un pedido de compra, haga referencia a su número de pedido de compra (por ejemplo, número de 10 dígitos - 45xxxxxxx).

En el caso de reclamos de servicio al finalizar el mismo:

Envíe la factura a través de Ariba Network.

**Requisito previo:**

- Número de pedido confirmado (por ejemplo, número de 10 dígitos - 45xxxxxxx).
- Cantidad reclamada, descripción y tarifa que coincidan con el pedido de compra.
- Saldo suficiente en el pedido de compra.
- Documentos de apoyo.
- Documentos que se refieren a la entidad jurídica correspondiente.

Para la presentación de la factura en el momento de la entrega de los bienes o la presentación del reclamo de servicio:

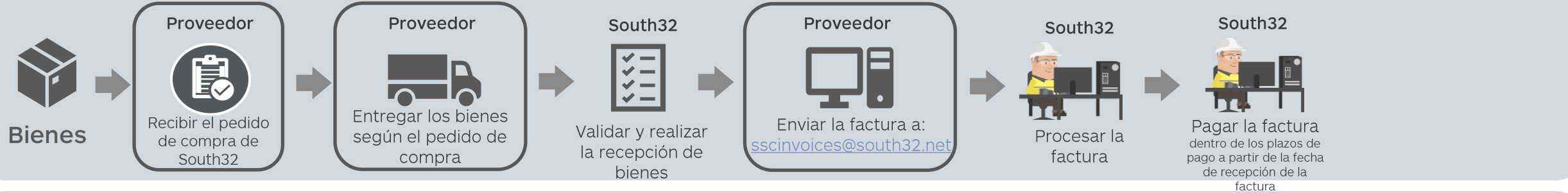
**Para los bienes:**  
 Envíe la factura una vez que se reciba la notificación de recibo de bienes en Ariba Network.

**Para los servicios:**  
 No es necesario, ya que la factura retenida se liberará automáticamente tras la aprobación de los reclamos en el sistema SAP de South32.

Para consultas relacionadas con facturas y pagos.

Correo electrónico:  
[GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

# ESTÁNDAR - RECLAMOS DE SERVICIO Y PROCESO DE PRESENTACIÓN DE FACTURAS



- Actualizar la información de mi compañía**
- Consultas sobre pedidos de compra**
- Presentación de reclamos**
- Presentación de facturas**
- Consultas sobre facturas y pagos**

Para actualizar la información de mi compañía, por ejemplo:

- datos bancarios
- dirección de correo electrónico
- dirección física
- número de teléfono

Correo electrónico: [GBSvendorcreation@south32.net](mailto:GBSvendorcreation@south32.net)

**Requisito previo:**

- Haga referencia a su número de proveedor (por ejemplo, número de 8 dígitos - 3xxxxxxx) y proporcione los documentos de apoyo pertinentes para los cambios.

Para consultas sobre pedidos de compra y contratos.

Póngase en contacto con South32 a través de la dirección de correo electrónico reflejada en la copia del pedido de compra.

**Requisito previo:**

- Si se trata de un pedido de compra, haga referencia a su número de pedido de compra (por ejemplo, número de 10 dígitos - 45xxxxxxx).

casos de reclamación de servicios al realizar el mismo: Complete el formulario web:

[www.south32.net/serviceclaimform](http://www.south32.net/serviceclaimform)

**Requisito previo:**

- Número de pedido de compra (por ejemplo, número de 10 dígitos - 45xxxxxxx).
- Cantidad reclamada, descripción y tarifa que coincidan con el pedido de compra.
- Saldo suficiente en el pedido de compra.
- Documentos de apoyo.
- Documentos que se refieren a la entidad jurídica correspondiente.

**Nota:** Consulte la sección **Reclamos de servicio** de este paquete de información

entrega de los bienes o la presentación del reclamo de servicio:

Correo electrónico: [SSCinvoices@south32.net](mailto:SSCinvoices@south32.net)

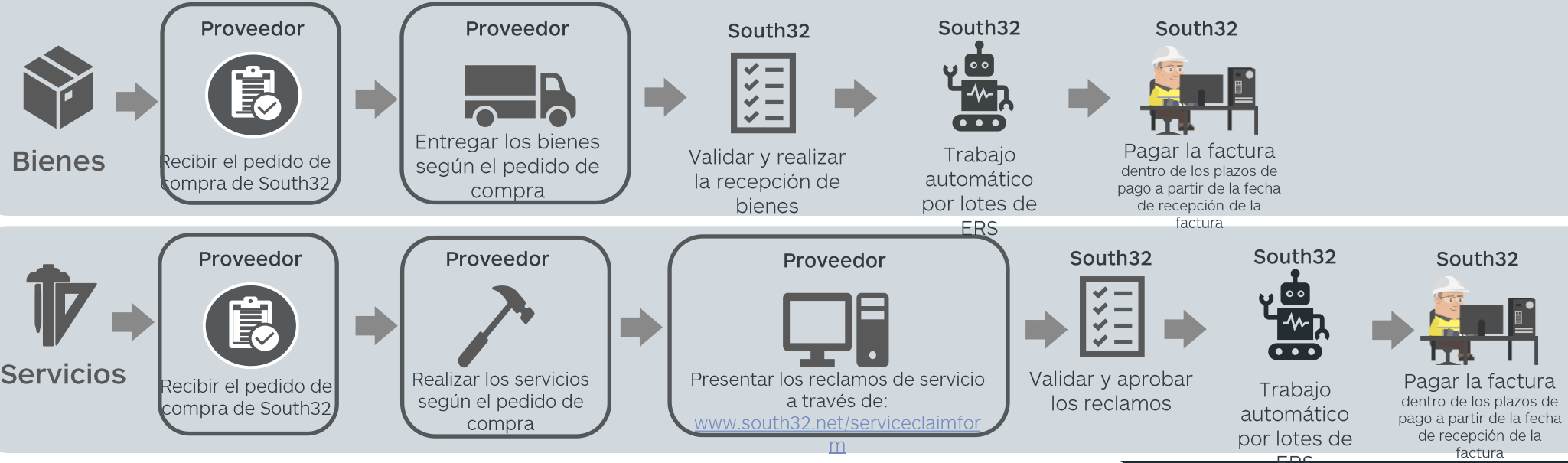
**Requisito previo:**

- Presentar la factura sólo una vez.
- La factura debe contener un pedido de compra válido (por ejemplo, un número de 10 dígitos - 45xxxxxxx).
- El formato de la factura debe cumplir los requisitos reglamentarios locales.
- Toda la información debe coincidir con el pedido de compra.
- La factura debe ser en blanco y negro (no en color).
- El correo electrónico debe ocupar menos de 3 MB y estar en formato PDF, TIF/TIFF, DOC/DOCX, JPG,

Para consultas relacionadas con facturas y pagos.

Correo electrónico: [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

# ESTÁNDAR CON ERS - RECLAMOS DE SERVICIO Y PROCESO DE PRESENTACIÓN DE FACTURAS



- Actualizar la información de mi compañía**
- Consultas sobre pedidos de compra**
- Presentación de reclamos**
- Presentación de facturas**
- Consultas sobre facturas y pagos**

Para actualizar la información de mi compañía, por ejemplo:

- datos bancarios
- dirección de correo electrónico
- dirección física
- número de teléfono

Correo electrónico: [GBSvendorcreation@south32.net](mailto:GBSvendorcreation@south32.net)

**Requisito previo:**

- Haga referencia a su número de proveedor (por ejemplo, número de 8 dígitos - 3xxxxxxx) y proporcione los documentos de apoyo pertinentes para los cambios.

Para consultas sobre pedidos de compra y contratos.

Póngase en contacto con South32 a través de la dirección de correo electrónico reflejada en la copia del pedido de compra.

**Requisito previo:**

- Si se trata de un pedido de compra, haga referencia a su número de pedido de compra (por ejemplo, número de 10 dígitos - 45xxxxxxx).

caso de reclamos de servicios, utilizar el mismo: Complete el formulario web:

[www.south32.net/serviceclaimform](http://www.south32.net/serviceclaimform)

**Requisito previo:**

- Número de pedido de compra (por ejemplo, número de 10 dígitos - 45xxxxxxx).
- Cantidad reclamada, descripción y tarifa que coincidan con el pedido de compra.
- Saldo suficiente en el pedido de compra.
- Documentos de apoyo.
- Documentos que se refieren a la entidad jurídica correspondiente.

**Nota:** Consulte la sección **Reclamos de servicio** de este paquete de información

Para la presentación de la factura en el momento de la entrega de los bienes o la presentación del reclamo de servicio:

**Para los bienes:**  
No es necesario, ya que la factura se genera automáticamente tras la recepción de los bienes por parte de South32.

**Para los servicios:**  
No es necesario, ya que la factura se genera automáticamente tras la aprobación de los reclamos por parte de South32.

Para consultas relacionadas con facturas y pagos.

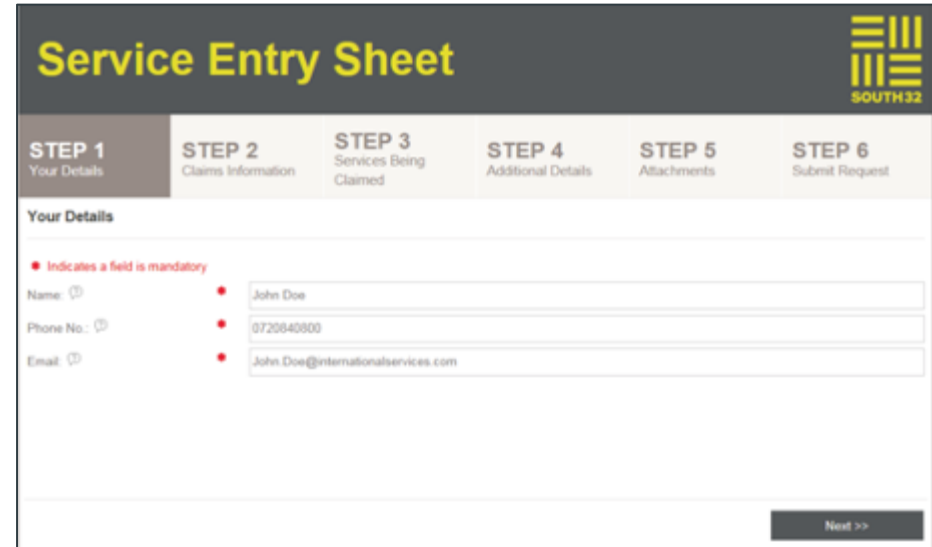
Correo electrónico: [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

# RECLAMOS DE SERVICIO

---

# ¿QUÉ ES UN RECLAMO DE SERVICIO?

- Si ha prestado un servicio a South32, le pediremos que complete una hoja de entrada de servicios.
- Esto es la confirmación de que el trabajo se ha completado con un nivel de satisfacción adecuado.
- La aprobación de la hoja de entrada de servicios la realizará la persona de South32 que solicitó el trabajo.



The screenshot shows a web form titled "Service Entry Sheet" with the South32 logo in the top right corner. The form is divided into six steps: STEP 1 (Your Details), STEP 2 (Claims Information), STEP 3 (Services Being Claimed), STEP 4 (Additional Details), STEP 5 (Attachments), and STEP 6 (Submit Request). The "Your Details" section is currently active and contains three input fields: Name (John Doe), Phone No. (0720940800), and Email (John.Doe@internationalservices.com). A red dot next to each field indicates it is mandatory. A "Next >>" button is located at the bottom right of the form.

# DIRECTRICES PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS DE SERVICIOS

Para ayudar a que su reclamo se procese de la manera más eficiente posible, corrobore lo siguiente:

- El período de reclamo (período desde y período hasta) introducido en el formulario en línea **DEBE** ser la fecha en que se prestaron realmente los servicios.
- Los reclamos de servicio deben presentarse antes de enviar la factura. Si no se cumplen las indicaciones, la factura será rechazada
- Sólo se admiten reclamos en inglés y español.



## Requisito previo para su reclamo:

- Número de pedido de compra
- Cantidad reclamada, descripción y tarifa que coincidan con el pedido de compra
- Saldo suficiente en el pedido de compra
- Código fiscal correcto
- Documentación de apoyo
- Documentos que se refieren a la entidad jurídica correspondiente.



Cree y envíe su reclamo a través de

<http://www.south32.net/serviceclaimform>

## NUESTRO COMPROMISO CON USTED



*Después de enviar un reclamo de servicio, recibirá un correo electrónico generado automáticamente en el que se le notificará que el reclamo de servicio se ha recibido y está en la cola.*



*Si no se recibe una respuesta autogenerada, esto indica que el envío del reclamo de servicio ha fallado. Debe presentar un nuevo formulario de reclamo de servicio.*



*Los reclamos de servicio se gestionarán mediante una herramienta de gestión de casos en función del orden de entrada y tardarán hasta 72 horas en procesarse.*



*En caso de que no se cumpla el SLA acordado de 72 horas, envíe un correo electrónico a [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)*

# CÓMO PRESENTAR UN FORMULARIO DE RECLAMO

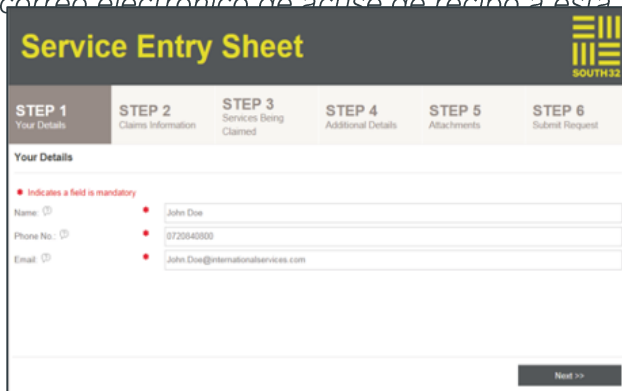
Hay ayuda disponible para todos los campos cuando se completa el formulario de reclamo de servicio en línea. Pase el mouse por encima del campo en el que aparece el ícono.

1. Abra su navegador de Internet y diríjase a:  
<http://www.south32.net/serviceclaimform>

2. Complete los campos de la pestaña **Sus datos del PASO 1:**

- Nombre: <**Nombre del solicitante**>
- Número de teléfono: <**Número de teléfono del solicitante**>
- Correo electrónico: <**Dirección de correo electrónico del solicitante**>

NOTA: Se enviará un correo electrónico de acuse de recibo a esta dirección de correo electrónico.



3. Haga clic en **Siguiente**.

4. Complete los campos de la pestaña de **Información del reclamo del PASO 2:**

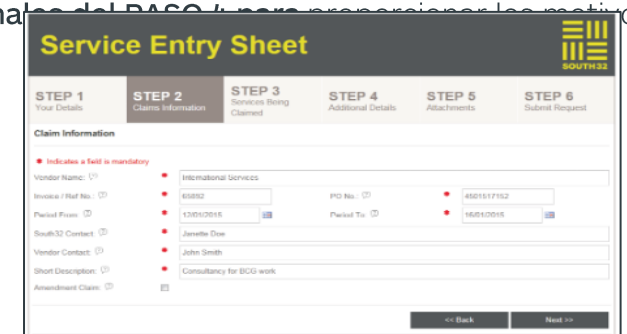
- Nombre del proveedor : El nombre del proveedor debe coincidir con la información que figura en el pedido de compra.
- Factura/Número de referencia : El número de referencia proporcionado en el formulario de reclamo de servicio debe coincidir con el número de referencia

Guía de información para proveedores de South32

que figura en el documento de apoyo adjunto - limitado a 16 caracteres.

- N.º de PO: Número de pedido de compra válido de 10 dígitos, todos los pedidos comienzan con 45xxxxxxx.
- Período desde: La fecha de inicio de los servicios prestados.
- Período hasta: los datos de finalización de los servicios prestados. - *La fecha de inicio del período no debe ser posterior a la fecha de finalización del período.*
- Contacto de South32: El nombre de la persona de contacto de South32 que ha firmado los servicios.
- Contrato con el proveedor: el nombre de la persona de contacto del proveedor que ha prestado los servicios - limitado a 12 caracteres.
- Descripción breve : Breve descripción del servicio prestado según el pedido de compra oficial.
- Reclamos de enmienda: Marque la casilla de **Reclamos de enmienda** si desea modificar un reclamo ya presentado. Aparecerán campos adicionales para completar. *NOTA: esto no es aplicable a los formularios de reclamos de servicios rechazados. En el caso de los formularios de reclamos de servicios rechazados, deberá presentarse un nuevo formulario de reclamo.*
- Número HES: Introduzca el número válido de la hoja de entrada de servicios de 10 dígitos que requiere el cambio.
- Motivo de la enmienda: Introduzca el motivo de la enmienda requerida en la casilla de texto
- Diríjase a **Detalles adicionales del PASO 4** para proporcionar los motivos de la enmienda.

5. Haga clic en **Siguiente**.





# CÓMO PRESENTAR UN FORMULARIO DE RECLAMO

6. Complete los campos de la pestaña **Servicios que se reclaman del PASO 3:**
- Moneda: El reclamo de servicio sólo puede ser en una moneda.
  - N.º de partida del pedido de compra: Número de partida del pedido de compra que se reclama.
  - N.º de partida de la HES: Número de partida del servicio que se reclama en el pedido de compra.
  - Cantidad: Cantidad reclamada, según el pedido de compra, por ejemplo, si su PO es de 1 a 100 dólares, debe introducir una cantidad de 1.
  - Descripción: La descripción debe coincidir con la partida de servicio del pedido de compra.
  - Unidad de medida: Debe coincidir con la partida de servicio del pedido de compra.
  - Precio por unidad (sin impuestos): El precio por unidad debe coincidir con la partida de servicio del pedido de compra.
  - Componente fiscal: Seleccione sólo una opción, es decir, aplicable a los impuestos o libre de impuestos.
  - Alícuota: Porcentaje del impuesto por el servicio prestado.
7. Una vez introducidos todos los datos de la partida de servicio, haga clic en **Añadir** para guardar la información y avanzar al resumen de su reclamo.

8.

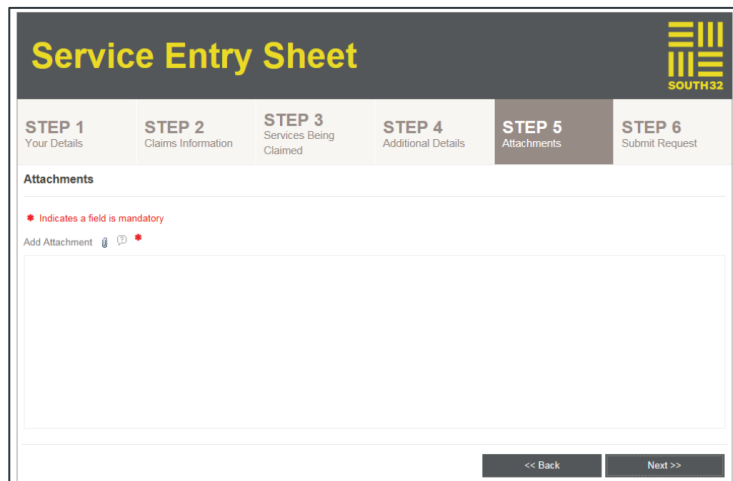
PO Item No.	QTY	Item Me.	Description	Qty	Unit of Measure	Price per unit	Cost	Tax	Tax Rate, Cost
	4000	Days	Consultancy by John Doe - January			1000.000	4000.000	10.00%	4400.000
								Subtotal for Tax Applicable Items	4400.000
								Subtotal for Tax Free Items	0.000
								Subtotal - All Items	4400.000
								Tax Amount	440.000
								Total claim payable value (includes Tax where Applicable)	4840.000

9. Cuando se hayan añadido todas las partidas de servicio, revise su reclamo en el cuadro de resumen. Seleccione si una partida de servicio debe ser eliminada.
10. Haga clic en **Siguiente**.
11. Complete los campos de la pestaña **Detalles adicionales del PASO 4:**
- Añada detalles adicionales en el cuadro de texto relacionado con el reclamo de servicio.
  - Si ha marcado Reclamo de enmienda en **Información sobre el reclamo del Paso 2**, describa brevemente el motivo de la enmienda.

# CÓMO PRESENTAR UN FORMULARIO DE RECLAMO

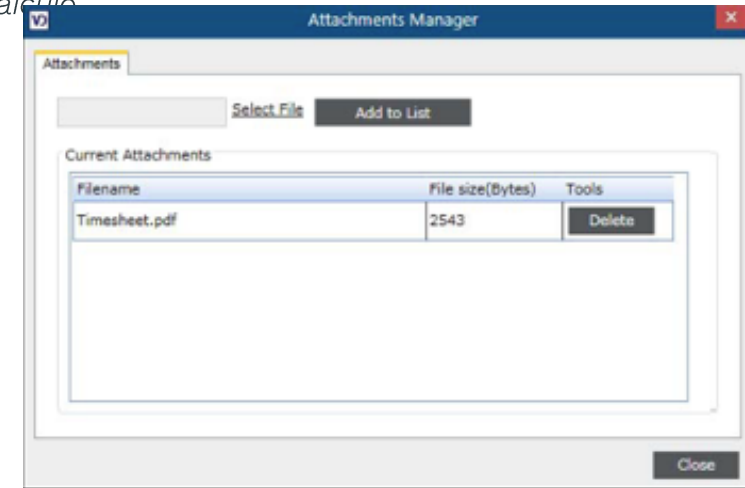
13. Para añadir documentación de apoyo, diríjase a la pestaña **Adjuntos del Paso 5**, seleccione **Añadir adjunto**. Aparecerá la ventana del **Gestor de archivos adjuntos**. Ejemplos de documentos de apoyo que pueden cargarse:

- Hoja de reclamos
- Contratación de expedientes
- Hoja de horas firmada
- Tickets de trabajo
- Órdenes de trabajo completadas
- Cronograma laboral
- Hojas de trabajo completadas
- Recibos
- Facturas

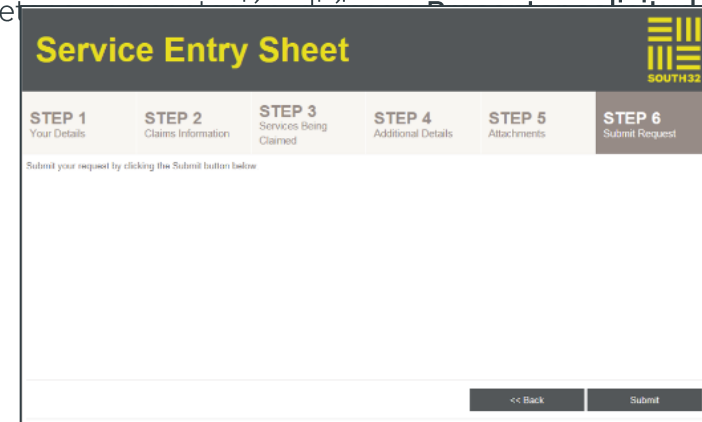


14. Haga clic en **Seleccionar archivo** para añadir el documento de apoyo. Después de seleccionar el archivo, haga clic en **Añadir a la lista**. Repita este proceso para varios archivos adjuntos. Sus archivos adjuntos aparecerán en la pantalla.

NOTA: El tamaño total de todos los archivos adjuntos debe ser inferior a 5 megabytes (5 MB). Si se superan los 5 MB, no podrá presentar su reclamo de servicio. Para reducir el tamaño del archivo, escanee la documentación de apoyo en blanco y negro con una resolución media o comprima los archivos de texto y las hojas de cálculo.

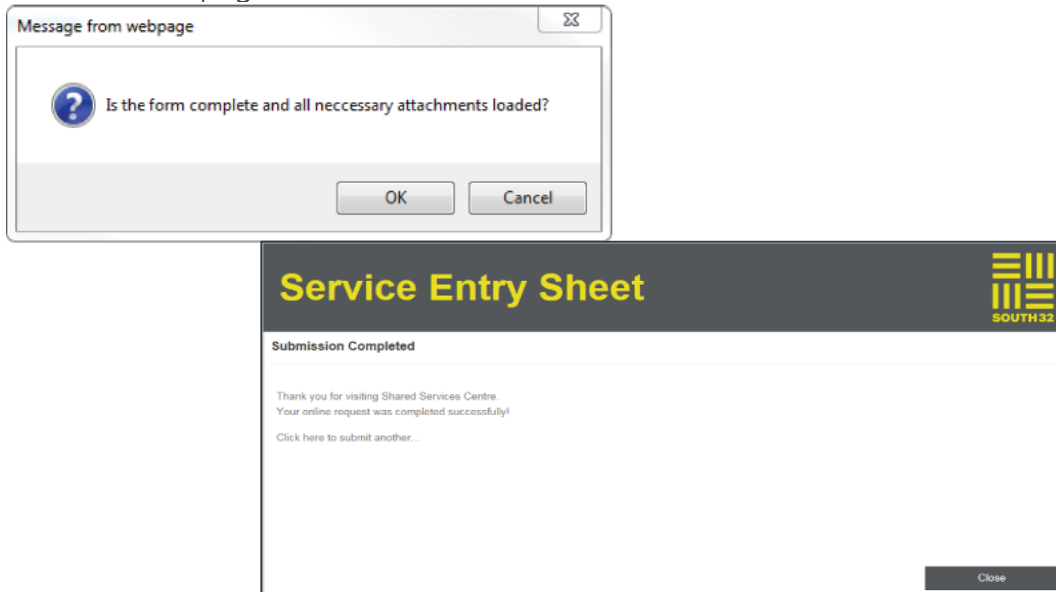


15. Para completar el formulario, diríjase a la pestaña **Enviar** del Paso 6 y haga clic en **Enviar**.

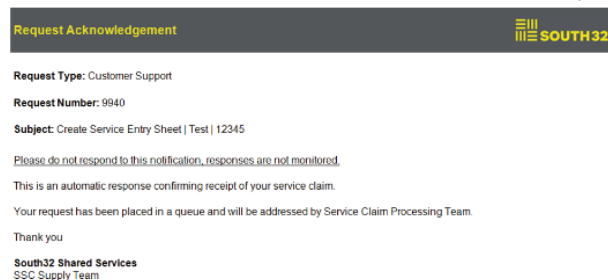


# CÓMO PRESENTAR UN FORMULARIO DE RECLAMO

16. Después de hacer clic en **Enviar**, aparecerá una ventana de confirmación. Haga clic en **Aceptar** si desea proceder a enviar el reclamo de servicio. Puede presentar otro reclamo seleccionando **Haga clic aquí para presentar otro ...** o haga clic en **Cerrar** para salir de la página web.



17. Se enviará un correo electrónico de acuse de recibo de la solicitud con el número de solicitud y un resumen de la misma al correo electrónico que introdujo en **Sus datos del PASO 1**.



Request Summary	
<b>Your Details</b>	
Name:	JohnDoe
Phone No.:	0747892413
Email:	john.doe@international-services.com
<b>Claim Information</b>	
Vendor Name:	International Services
Invoice/Ref No.:	86892
PO No.:	4501517152
Period From:	12.01.2015
Period To:	18.01.2015
BHP Billiton Contact:	Alex Ong
Vendor Contact:	John Smith
Short Description:	Consultancy for BCG work
Amendment Claim:	No
Reason for Amendment:	

Services Being Claim								
Currency for all Items: Australian Dollar								
PO Item No	SES Item No	Description	Qty	Unit of Measure	Price per unit	Cost	Tax	Tax Excl. Cost
3	1	Consultancy by John Doe - November	4,000	Day	5,000.00	20,000.00	100,000.00	20,000.00
							Subtotal (of Tax Applicable Items)	\$20,000.00
							Subtotal (of Tax Free Items)	\$0.00
							Subtotal - All Items	\$20,000.00
							Tax Amount	\$100,000.00
							<b>TOTAL: Claim Payable Value (Includes Tax Where Applicable)</b>	<b>\$120,000.00</b>
<b>Additional Details:</b>		Please amend SES 1002970410 due to the incorrect quantity provided in the original service claim. The quantity should be 4 instead of 5.						

*\*Note: Please do not respond to this notification, responses are not monitored.*

**You have now submitted your online service claim form!**

18. ¡Felicitaciones! Ha enviado correctamente su formulario de reclamo de servicio en línea.

# LOS 10 PRINCIPALES MOTIVOS DE RECHAZO

1

Fondos insuficientes del pedido de compra

2

Reclamo/solicitud duplicados

3

Inconsistencia de tarifas

4

Pedido de compra de bienes

5

Pedido de compra cerrado

6

No hay documentos de apoyo

7

Inconsistencia de información

8

Solicitud inválida

9

Proveedor de facturas electrónicas

10

Pedido de compra incorrecto

# FACTURA

---

# DIRECTRICES PARA LA PRESENTACIÓN DE FACTURAS



Requisitos reglamentarios que deben cumplirse. Si no lo hace, la factura puede ser rechazada. Debe indicar claramente

- La palabra "Factura" o "Factura fiscal".
- Su nombre, dirección, datos de contacto y número de registro de la compañía.
- Entidad South32 (nombre) y dirección
- Fecha de la factura.
- Un número único de referencia de la factura.
- Descripción del servicio o bien, incluida la cantidad, el costo por unidad y el costo total del artículo.
- Importe total de los gastos con información fiscal (si procede).
- Métodos de pago disponibles, incluidos el número de cuenta bancaria y el código de referencia (generalmente el número de factura).



Antes de la presentación, confirmar:

- Se debe enviar una factura por cada mensaje enviado al correo electrónico. El mensaje debe contener información (número de la factura, orden de compra) en el asunto o en el cuerpo del correo electrónico, pero preferiblemente en ambos campos.
- La factura o facturas se presentan una sola vez.
- La factura o facturas contienen un número de pedido de compra válido.
- Para los servicios, ya se ha presentado una hoja de entrada de servicios.
- El nombre del proveedor que aparece en la factura coincide con el que figura en el pedido de compra, el recibo de bienes y la hoja de entrada de servicios.
- La entidad South32 que figura en la factura coincide con la que aparece en el pedido de compra.
- La alícuota de la factura coincide con el pedido de compra.
- Todas las facturas son en blanco y negro (sin color) para garantizar su legibilidad.
- Las facturas enviadas por correo electrónico deben ocupar menos de 3 MB y estar en formato PDF, TIF/TIFF, DOC/DOCX, JPG, HTM/HTML o RTF.



Envíe todas las facturas **una por una** en formato PDF a [SSCinvoices@south32.net](mailto:SSCinvoices@south32.net)

## NUESTRO COMPROMISO CON USTED



Una vez que haya enviado su factura para su procesamiento, recibirá un correo electrónico automático en el que se le notificará que su factura se ha recibido y está en la cola.



Si no se recibe una respuesta autogenerada, esto indica que la factura ha fallado. En este caso, si no recibe ninguna respuesta al cabo de un día, no vuelva a presentar su factura. Envíe un correo electrónico a [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)



Una vez que su factura haya sido enviada correctamente, el procesamiento se completará en un plazo de 48 horas.



En caso de que no se cumpla el SLA acordado de 48 horas, envíe un correo electrónico [GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net) para solicitar la agilización de la factura.



Si su factura ha sido rechazada, recibirá una notificación por correo electrónico con los motivos del rechazo. Debe presentar una nueva factura. En caso de no estar de acuerdo con el motivo del rechazo, envíe un correo electrónico a

[GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

# LOS 10 PRINCIPALES MOTIVOS DE RECHAZO

1

Duplicado en espera de pago

2

Se ha enviado la declaración pero no la factura

3

No se ha creado ninguna hoja de entrada de servicios

4

Proveedor de facturación automatizada de SAP

5

Pedido de compra incorrecto o inexistente

6

No se cumple el requisito del documento

7

Proveedor de facturas electrónicas

8

Duplicado - pagado

9

Inconsistencia de información entre el pedido de compra y la factura

10

Duplicado - retenido / aparcado / bloqueado

# CÓMO CONTACTARSE CON NOSOTROS

---



# A QUIÉN DIRIGIRSE - RESUMEN



## Actualizar la información de mi compañía

Cambios en el maestro de proveedores:

[GBSvendorcreation@south32.net](mailto:GBSvendorcreation@south32.net)

Solicitud	Documentos necesarios para ejecutar la solicitud
Modificar y/o actualizar los datos bancarios	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Membrete de la compañía del proveedor fechado, firmado y con una antigüedad no superior a 6 meses, que indique <i>el nombre de la cuenta, el nombre del banco, el número de cuenta, el código Swift y el IBAN (si procede)</i>.</li><li>2. Documento de apoyo del banco (es decir, carta del banco o cheque anulado o extracto bancario) en el que se detalle lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Nombre del banco</li><li>▪ Número de cuenta bancaria</li><li>▪ Nombre del titular de la cuenta</li><li>▪ Código Swift, Clave Bancaria</li><li>▪ IBAN (si procede).</li></ul></li></ol>
Cambiar/actualizar la dirección de correo electrónico tanto para la PO como para los avisos de remesas	Correo electrónico del proveedor con la solicitud de cambios.
Cambio de dirección física	Membrete de la empresa del proveedor fechado, firmado y con no más de 6 meses de antigüedad.
Cambio de número de teléfono	Correo electrónico del proveedor con la solicitud de cambios.



## En relación con el pedido de compra

Consultas sobre compras y contratos:

Póngase en contacto con South32 a través de la dirección de correo electrónico que figura en el pedido de compra.



## Reclamos, facturas y pagos

Presentación de reclamos:

[www.south32.net/serviceclaimform](http://www.south32.net/serviceclaimform)

Presentación de facturas:

[sscinvoices@south32.net](mailto:sscinvoices@south32.net)

Consultas de proveedores:

[GBSvendorqueries@south32.net](mailto:GBSvendorqueries@south32.net)

