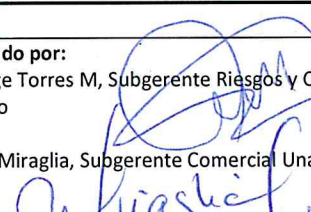
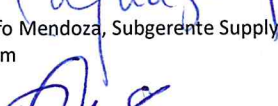
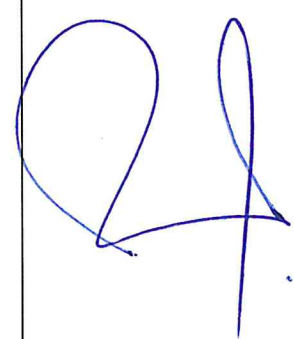


Realizado por: Konrad Isler, Jefe de Planificación y Abastecimiento  Pamela Garrido, Jefa de Comunicación Estratégica y Comunidades  Alonso Fagerstrom, Jefe de Transporte y Distribución de Cemento 	Revisado por: Solange Torres M, Subgerente Riesgos y Control Interno  Paola Miraglia, Subgerente Comercial Unacem  Rodolfo Mendoza, Subgerente Supply Chain Unacem 	Aprobado por: Esteban Rojas, Country Manager Unacem Chile 
Fecha: 02/09/2025	Fecha: 22/10/2025	Fecha: 02/10/2025

1. OBJETIVO.

Establecer lineamientos para la atención de los clientes, así como definir las responsabilidades del cuidado de los productos requeridas a los clientes para garantizar la adecuada mantención de estos.

2. ALCANCE.

Ventas y distribución de cemento, en formatos sacos, cemento y granel.

3. DEFINICIONES.

Sacos: Formato de producto cemento envasado que consiste en empaque de 25 kg. aproximadamente.

Big Bag: Formato de producto cemento en maxi sacos de 1.500 kg. aproximadamente.

Granel: Formato de producto cemento a granel para despacharse en camiones silo de 28 toneladas aproximadamente.

Retira Cliente: Modalidad de entrega del producto donde el cliente se encarga del retiro de este a través de un transporte propio o gestionado por él.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Clientes: Conocer esta política, hacer uso de sus derechos y de sus responsabilidades respetando los horarios de retira de producto (a menos de casos excepcionales que puede levantar justificados al ejecutivo comercial), manteniendo el producto según las características de cuidado de este y levantando sus reclamos con las evidencias solicitadas en tiempo y forma para una adecuada respuesta.

Área Pedido: Recogen los pedidos recibidos por los ejecutivos comerciales y los ingresan en el sistema SAP para su generación.

Área Logística: Responsable de incluir o incorporar los pedidos en su planificación para posteriormente programar el despacho al cliente.

Ejecutivos comerciales: Son quienes tienen el contacto directo con los clientes, y por lo tanto quienes recogen las necesidades de los clientes tanto en términos de productos (cantidad, tipo de producto) como en tiempo de estas, y quienes les deben hacer llegar, asimismo sus responsabilidades con el proceso de cuidado del producto tanto en el retiro de este, como en la mantención, para posibles reclamos.

Subgerencia de Supply Chain: Define las políticas de despacho; horarios de entrega por planta; tanto para la distribución como para su retiro. Considerando los niveles de servicio que se requieren

Subgerente Comercial: Define y baja los lineamientos comerciales a los equipos Unacem, así como a las medidas de cuidado del producto a los clientes.

Gerencia de Operaciones: Define las medidas necesarias para la mantención y resguardo de los productos, de acuerdo con las distintas características técnicas de estos.

HSE: Define las medidas de seguridad a cumplir tanto los transportistas que a cuenta de Unacem trasladan el cemento, como los de los clientes que llegan a retirar el producto en las instalaciones desde las plantas de Unacem.

Subgerencia Riesgos y Control Interno: Deberán revisar y actualizar esta política cuando ocurra algún cambio importante en el entorno a los procesos vinculados a ella, o por lo menos cada dos años.

Pueden realizar revisiones aleatorias para validar el cumplimiento de lo establecidos en el presente documento, tanto por el foco de control interno como por el del Sistema de Gestión de Calidad.

Gerente General: Aprobar la presente política y velar por su adecuada divulgación y cumplimiento. Aprobar / rechazar las solicitudes de excepciones a esta Política, según se considere apropiado.

5. DESARROLLO.

Una vez generado el proceso de venta, el área de Pedidos ingresa la solicitud en el sistema, donde se le asigna un número de pedido. Este número, junto con los detalles del pedido, es enviado tanto al cliente como al área de Logística. A partir de esta información, Logística debe incorporar el pedido en su planificación para programar el despacho al cliente o preparar la carga para su retiro, según corresponda.

Las Unidades de despacho y retiro establecidas son:

- Despacho Sacos: La unidad mínima de despacho es desde un pallet cerrado (64 sacos).
- Despacho Granel: Se realiza en camión granel de 28 toneladas aproximadas.

5.1. Tiempos de Entrega

5.1.1 Sacos:

- Los pedidos sobre 5 pallet que se encuentren dentro del radio de 120 kms. de las plantas o centros de distribución, serán entregados dentro de 48 hrs. hábiles desde que cliente recibe el número de pedido enviado por la central de pedidos y previa confirmación telefónica con equipo de despacho.
- Nuestros camiones tendrán una espera máxima de 1 hora luego de entregada la guía de despacho en el destino indicado por el cliente; pasado el tiempo se le contactará para informar sobre el retiro del camión y se evaluará si aplican cobros por sobreestadia



5.1.2 BIGBAG:

- Los pedidos de bigbag serán entregados dentro de 72 hrs. hábiles desde que cliente recibe el número de pedido enviado por la central de pedidos y previa confirmación telefónica con equipo de despacho.

5.1.3 Requisitos para optimización de servicio

- **Manejo de Pallet:**

A partir del segundo pedido entregado, el cliente debe devolver los pallets recibidos en el despacho anterior informando en la guía de despacho la cantidad devuelta. El precio de venta del saco no incluye la venta del pallet. En caso de que el cliente no devuelva los pallets, estos serán facturados al valor de 0,2 UF la unidad de pallet.

Para clientes de retira y fletes de retorno, los pallets deben ser retirados desde sus dependencias previa coordinación entre cliente y Unacem.

En casos donde el lugar de entrega esté dentro de un radio de 300 km. de la planta, el cliente debe indicar si requiere uso de film para cubrir el pallet.

- **Descarga:**

- Si el cliente ha solicitado descarga sobre camión, es responsable de contar con grúa horquilla en el lugar de recepción.
- Descarga a piso: Es responsabilidad del cliente hacer una revisión completa del pedido, validando el estado de los productos y las cantidades correspondientes antes de firmar la conformidad de la entrega en la guía de despacho.
- La distancia sugerida desde el camión al punto de descarga de los sacos no debe exceder los 10 metros.
- Para la descarga, mantener un pasillo de al menos 2 metros de ancho, libre de obstáculos, sin tener que bajar más de un peldaño. La descarga debe realizarse al menos a 3 metros de una zanja o excavación. Nunca realizar la descarga bajo cargas suspendidas que pudieran caer en el área de trabajo. Asimismo, se debe asegurar que no exista tráfico vehicular en el área de descarga (camiones, grúas horquilla, vehículos menores, etc.) ni cables electrificados que puedan hacer contacto con las personas o equipo móviles.

- **Recomendaciones de almacenamiento:** Para evitar la compactación y deterioro del material: Para sacos de cemento Especial, no apilar más de 64 sacos de altura por pallet y **no apilar más de (2) pallets enteros** con sacos de cemento. Para sacos de cemento ARI, no apilar más de 64 sacos de altura por pallet y **no apilar pallets enteros**.

5.2 Anulación de pedidos

Para el caso de anulación de pedidos se coordina con el área de atención al cliente al correo pedidos@unacem.cl y se coordina la reprogramación. Las anulaciones en las regiones V, VI y RM, se deben realizar en un plazo mínimo de 12 horas de anticipación a la fecha de entrega solicitada. Para el resto de las regiones, el plazo mínimo es de 24 horas de anticipación a la fecha solicitada.

5.3 Retiro de Clientes.

Los clientes pueden realizar retiro de sus productos, el cual debe quedar definido y coordinado al momento de la venta, y debe cumplir con los siguientes requisitos:

- El horario de retiro se coordina y debe cumplir con los horarios establecidos detallados en el Anexo 2.
- El camión para retiro debe cumplir con las medidas de seguridad establecidas por la empresa, dentro de las cuales se establecen las de la norma No.19171/92 – Decreto MOP No.18/93, para despachos de 18 Pallets (1.152 Sacos) el camión debe pesar máximo 15.500 Kg en su tara, de lo contrario se despachará la cantidad de sacos suficiente para no superar los 45.000 Kg (17 pallets aproximadamente).



- Todo transporte que entre en las instalaciones de Unacem debe firmar un documento de seguridad donde da cuenta de conocimiento y aceptación de las normas, requisitos y prohibiciones informadas (Tríptico de Seguridad Transportista).
- Es responsabilidad del transportista portar los elementos de protección personal en conjunto con las dos cuñas de poliuretano y alarma de retroceso. Quien no posea alguno de estos elementos no podrá ingresar a las instalaciones de Unacem.
- En el caso de retiros, el transportista es responsable de la carga recibida en condiciones y forma, y deberá firmar la guía de recepción conforme.

5.4 Devolución

Devolución por no recepción: Si un despacho confirmado no es recibido por el cliente, el producto volverá a nuestros centros de distribución o planta. Luego se facturarán los costos asociados a este despacho.

Devoluciones por inconformidad: El cliente deberá indicar en la guía de despacho la cantidad parcial o total del producto con problema e informar a su ejecutivo comercial. Una vez que este producto no conforme sea recepcionado en nuestras plantas o centros de distribución y sea debidamente autorizada por el área comercial, se procederá al proceso de devolución que deriva en la emisión de una Nota de Crédito y/o reposición del producto según lo requiera el cliente.

Para granel debe también enviar un correo a atencionclientechile@unacem.cl. Luego se evaluará el caso para determinar si hay costos asociados a cargo del cliente.

- En el caso que el producto no pueda ser descargado por mal funcionamiento de algún equipo del cliente, este deberá asumir el costo del flete proporcional a la carga que no pudo ser entregada (flete falso). Posteriormente se gestionará la nota de crédito por el producto devuelto.
- Para granel, en los casos de diferencia de pesaje se debe.
 - Informar inmediatamente vía e-mail a atencionclientechile@unacem.cl, adjuntando el ticket de pesaje generado en la romana del cliente y la última certificación de calibración de romana.
 - En el caso de que el cliente tenga el certificado al día de la romana y existiese variación, el cliente podrá solicitar el pesaje a una romana externa. Si dicho pesaje en romana externa concuerda con el pesaje de Unacem, el cliente deberá correr con los costos extras asociados. En caso contrario, Unacem los asumirá.
- Si existiera mal funcionamiento del equipo de transporte al momento de descargar, Unacem gestionará a la brevedad posible la reposición parcial o total del viaje y tramitará la devolución de lo no descargado.
- En caso de que el producto no pueda ser descargado por causas atribuibles a responsabilidad del cliente (por ejemplo: mal funcionamiento de algún equipo del cliente, información incorrecta de horarios de recepción, problemas de infraestructura, entre otros), éste deberá asumir el costo del flete del total del volumen transportado (Flete Falso). Luego se gestionará la devolución de lo no descargado a través de una Nota de Crédito.

5.6 Reclamos

El cliente debe contactarse al correo contacto@unacem.cl, especificando el motivo de su reclamo y respaldándolo con evidencias. Los tiempos de respuestas serán evaluados de acuerdo a la Política de No conformidades de Unacem Chile

6. EXCEPCIONES.

Cualquier excepción a esta Política debe ser aprobada por escrito por el Subgerente de Supply Chain y el Subgerente Comercial, en conjunto. De no llegar a acuerdo, se debe escalar al Gerente General para su definición.



7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma No.19171/92
- Decreto MOP No.18/93
- Ley N° 20.001
- Norma Chilena NCh642:2019)
- Política Conflictos de Interés
- Política de Seguridad Vida Primero
- CU-PR-001 Proceso Gestión de Satisfacción al Cliente_v03
- Documento de no conformidades

8. REGISTROS

N/A

9. ANEXOS.**9.1. ANEXO 1 - HORARIOS POR PLANTA Y CENTRO DISTRIBUCIÓN**

Región	Planta/Centro Distribución	Dirección	Contacto	Horario Atención	Horario Retiro	Formato producto cemento			
						Saco 25 kg	BigBag 1,5 tons		Granel
							AR	ARI	
V	Planta San Juan de Lillo	Av. Las Industrias N°4651, San Antonio	despacho@unacem.cl	Lu a Jue de 08:30 a 17:00 hrs. Vie de 08:30 a 16:00 hrs.	Lu a Vie de 07:00 a 17:00 hrs. Sáb de 07:00 a 11:00 hrs	X	X		
V	Planta San Antonio	Ruta G-86 acceso al Puerto N° 2549, San Antonio	despachosanantonio@unacem.cl						
IV	Bodega La Serena	Parcela 24 A Sector Alfalfares, La Serena	laserena.despacho@unacem.cl			X			
V	Bodega Concepción	Asentamiento Independencia Parcela 10 B, Concepción	despacho.concepcion@unacem.cl		Lu a Vie de 08:00 a 16:00 hrs. Sáb cerrado.	X			
RM	Bodega RM	Ochagavía 11491, San Bernardo	despachosantiago@unacem.cl			X			
VI	Bodega San Fernando	Miravalle Sitio 1, San Fernando	despacho@unacem.cl			X			

9.2 ANULACIONES Y/O MODIFICACIÓN DE DESPACHO.

Región	Tiempo Máximo
Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins y Del Maule	5 hrs. Antes de la hora programada
Coquimbo, Ñuble y Biobío	12 hrs. Antes de la hora programada

10 CONTROL DE CAMBIOS.

HISTORIAL DE REVISIONES		
Fecha	Revisión	Detalle de Modificaciones
Enero 2024	00	Creación.
18-08-2025	01	Unificación (granel y sacos). Inclusión roles y responsabilidades. Ajustes de horarios por plantas