

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

**APRUEBA ACTUALIZACIÓN DE DIRECTIVA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA N°23
"ORIENTACIONES SOBRE EL PAGO OPORTUNO A PROVEEDORES EN LOS
PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA"**

SANTIAGO, 08 MAYO 2019

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto N° 250, de 2004, de Hacienda, que aprueba su reglamento; en la resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que establece normas sobre exención del trámite de toma de razón; y el artículo 80 del DFL N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo.

CONSIDERANDO:

1. La función legal de la Dirección de Compras y Contratación Pública de asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compras y contrataciones, dispuesta en el artículo 30, letra a) de la ley N° 19.886 (en adelante, "ley de compras públicas").
2. La facultad de emitir orientaciones y recomendaciones generales, conducentes a difundir buenas prácticas y a fortalecer la probidad en las compras públicas, tanto por parte de los compradores como de los proveedores, contemplada en el artículo 104 bis, del Reglamento de la ley de compras públicas.
3. La necesidad de emitir una directiva con el objeto de entregar pautas y lineamientos generales a los organismos de la Administración del Estado sobre el pago oportuno a proveedores, mejorando así la calidad de los procesos de compra realizados por los organismos públicos, en cumplimiento de la Ley N°19.886 y su Reglamento.
4. Que, en razón de lo anteriormente expuesto, esta Dirección dictó la resolución exenta N° 567 B, de 2015, que Aprobó la Directiva de Contratación Pública N° 23, denominada "Orientaciones sobre el pago oportuno a proveedores en los procesos de contratación pública".
5. El Instructivo, N° 7.561, de 19 de marzo de 2018, de la Contraloría General de la República, que establece diversas medidas y consideraciones que deben atender

los organismos públicos respecto al pago oportuno a los proveedores en los procesos de contratación pública regulados por la ley N° 19.886.

6. Que, para adecuar y complementar esta Directiva, haciéndola consistente con el instructivo individualizado en el considerando precedente, mediante resolución exenta N° 268-B, de 2018, se aprobó la actualización de la Directiva de Contratación Pública N° 23.
7. Que el pasado 16 de enero se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.131 que Establece pago a 30 días, cuerpo legal que modifica distintos cuerpos normativos y que establece obligaciones específicas para los organismos públicos afectos a la Ley N° 19.886.
8. Que, para adecuar y complementar la Directiva en comento frente a esta nueva regulación, resulta necesario incorporar nuevos elementos, actualizando su contenido.
9. Que debe dictarse el correspondiente acto administrativo.

RESUELVO

EXENTA N° 196-B /

1. **APRUÉBASE** la actualización de la Directiva de Contratación Pública N°23 "Orientaciones sobre el pago oportuno a proveedores en los procesos de contratación pública", cuyo texto se transcribe a continuación:

"DIRECTIVA DE CONTRATACIÓN PÚBLICA N° 23

"ORIENTACIONES SOBRE EL PAGO OPORTUNO A PROVEEDORES EN LOS PROCESOS DE CONTRATACIÓN PÚBLICA"

I. GENERALIDADES

1. INTRODUCCIÓN

Desde la publicación de la ley N° 19.886, de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios (en adelante la Ley de Compras Públicas), el mercado de las compras públicas se ha consolidado en Chile, experimentando un crecimiento explosivo de transacciones, incorporándose cada día más proveedores al sistema de compras públicas, los que tienen la expectativa de un pago oportuno en los procesos de contratación pública en que participan.

Con la modificación del reglamento de compras, mediante Decreto N° 1410, de 2015, del Ministerio de Hacienda, se incorporó, por primera vez, un plazo para efectuar el pago de facturas a proveedores, por los bienes y servicios adquiridos por las entidades afectas a la Ley N° 19.886.



En esta línea, la Contraloría General de la República, el 19 de marzo de 2018, a través del Dictamen N° 7.561, impartió instrucciones sobre el pago oportuno a los proveedores en los procesos de contratación pública regulados por la ley N° 19.886, destacando los principios de legalidad y responsabilidad, que resultan aplicables a los procesos de contratación pública. Dicho instructivo se elaboró en colaboración con la Dirección de Compras y Contratación Pública, resultando necesario destacar que sus disposiciones son vinculantes para la Administración del Estado.

A esta regulación se agrega la recientemente publicada Ley N° 21.131 que "Establece pago a 30 días", cuya vigencia comienza el próximo 16 de mayo de 2019 estableciéndose, además de un plazo para efectuar el pago, otras medidas para velar por su cumplimiento oportuno.

Por lo tanto, dado el contexto expuesto, resulta necesario emitir orientaciones generales sobre el pago a proveedores, en ejercicio del artículo 104 bis del reglamento de la ley N° 19.886 (en adelante el Reglamento).

2. OBJETIVO DE LA DIRECTIVA

Los organismos públicos se encuentran obligados a cumplir oportunamente con sus compromisos de pago con sus proveedores, impulsándose de esta forma la actividad de las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que proveen bienes o servicios a la Administración del Estado. En este sentido, el efectivo y oportuno cumplimiento de los pagos fomenta la incorporación de nuevos proveedores que, en virtud del respeto de las condiciones estipuladas, participan con mayor confianza en el Mercado Público.

En esta línea, la entrada en vigencia de la Ley N° 21.131 viene a reforzar la obligación de pago que ya existía en el reglamento de compras en su artículo 79 bis, norma que una vez que entren en vigencia las normas de la ley quedará tácitamente derogada, al contener igual regulación.

Por lo tanto, la presente directiva busca fomentar el pago oportuno, colaborando, de esta forma, con el funcionamiento y desarrollo de los proveedores y el Sistema de Compras Públicas en general.

3. ANTECEDENTES

Tras la publicación de la ley N° 21.131 -16 de enero de 2019-, la normativa que resulta aplicable al pago de obligaciones derivadas de contratos regidos por la ley N° 19.886, se encuentra actualmente contenida en la ley N° 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la copia de la factura.

Una vez que esta ley entre en vigencia -16 de mayo de 2019- el atraso en el pago tendrá los efectos que dicho cuerpo legal establece, a saber, el pago de intereses y el pago de una comisión fija por recuperación de pagos. Adicionalmente, respecto de los contratos de suministro y prestación de servicios que se celebren por los organismos públicos afectos a las normas de la ley N° 19.886, si no se efectuare el pago dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro o dentro de los plazos dispuestos en las respectivas bases de licitación o en el contrato -en este último caso este plazo no podrá ser superior a 60 días corridos y deberá sustentarse en motivos fundados-, se generarán las

responsabilidades administrativas de los funcionarios que pudieran corresponder. El cumplimiento de los plazos de pago será verificado por la unidad de auditoría interna de cada organismo o por aquella que cumpla tales funciones.

4. DISPOSICIONES EN MATERIA DE PAGO A PROVEEDORES

A partir de la ley N° 21.131 se aprueba, por primera vez, un cuerpo legal que establece un plazo máximo de pago, sin perjuicio de las excepciones que el propio cuerpo normativo reconoce.

Si bien el reglamento de compras, en su artículo 79 bis ya establecía un plazo de 30 días corridos para efectuar los pagos a los proveedores por los bienes y servicios adquiridos, esta norma, a diferencia de la ley N° 21.131 no establece efectos particulares frente a incumplimientos, quedando únicamente la responsabilidad administrativa de los funcionarios intervinientes, regulada en el Título V del Estatuto Administrativo.

La ley N° 21.131 modifica tres cuerpos normativos, a saber: (i) Ley N° 19.983 que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de la factura; (ii) Ley N° 20.169 que regula la competencia desleal; (iii) DL N° 825, de 1974 que establece la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios y establece las siguientes exigencias para los organismos públicos:

- Los pagos a los proveedores deberán efectuarse dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la factura, salvo excepciones legales que establezcan un plazo distinto.
- En las bases de licitación o contratos, según corresponda, se podrá establecer un plazo de pago de hasta 60 días corridos, pero ello deberá sustentarse en motivos fundados.
- Para proceder a los pagos se requerirá que la entidad certifique la recepción conforme de los bienes o servicios adquiridos dentro del mismo plazo que tiene para rechazar la factura, esto es, 8 días corridos. Esta regla tiene una excepción en las compras celebradas por medios electrónicos.
- Establece una obligación para las unidades de auditoría o aquellas que cumplan tales funciones de verificar el cumplimiento de los plazos de pago.
- Se establece un interés por mora y una comisión por recuperación de pagos si no se verifica el pago dentro de los plazos legales establecidos.
- Se establece explícitamente la responsabilidad administrativa de los funcionarios públicos por pagos efectuados fuera de plazo.

Asimismo, se establece el plazo de un año, contado desde la publicación de la ley, para la entrada en vigencia de las normas que definen las responsabilidades administrativas de funcionarios públicos.



Por último, para la aplicación de la ley por parte de los servicios de salud y sus redes asistenciales, Cenabast y municipalidades también se establecen reglas especiales, que se pueden resumir en lo siguiente:

1. Las normas de la Ley N° 19.983 se aplicarán a las facturas emitidas por empresas de menor tamaño, recibidas a contar del primer día del vigésimo noveno mes de publicada la ley.
2. Transcurridos doce meses desde dicha fecha, las normas referidas se aplicarán a las facturas emitidas, sin distinción de emisor.

Por otra parte, la ley N° 20.125 ley de Presupuesto del Sector Público correspondiente al año 2019, en su artículo 8° establece como regla de pago, el pago mediante transferencia electrónica.

II.- ORIENTACIONES PARA COMPRADORES

a) Recomendaciones para mejorar la gestión del pago a proveedores:

1. Es deber de la institución contar con presupuesto para realizar sus compras, por lo que debe contar con las autorizaciones presupuestarias en forma previa al acto administrativo de adjudicación¹.
2. Debe mantener actualizado el Manual de Procedimientos de Adquisiciones en la plataforma e indicar claramente las áreas y las responsabilidades dentro del proceso de abastecimiento, cubriendo todo el proceso (desde la Planificación de Compras hasta el pago y el cierre del contrato respectivo).
3. Es responsabilidad del comprador el verificar que la respectiva Orden de Compra esté aceptada por el proveedor en www.mercadopublico.cl. En caso que la Orden de Compra no esté aceptada, el comprador debe gestionar su aceptación o, en su defecto, rechazar la factura de inmediato. Al respecto, debe tenerse en cuenta lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 63 del Reglamento de la Ley N°19.886².
4. Salvo que se trate de contrataciones de montos inferiores al límite fijado por la ley N° 19.886 y su reglamento, que hayan sido celebradas por medios electrónicos, de acuerdo al artículo 12 A de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, se debe dar recepción conforme a los bienes o servicios contratados, en la plataforma www.mercadopublico.cl, lo que es responsabilidad del administrador del contrato o el funcionario con competencias para ello (referente técnico o requirente), previo a la fecha de pago de la respectiva factura, en los plazos máximos establecidos en el artículo 2° quáter de la ley N° 21.131.

¹ Mediante Oficio Ordinario N° 153, de 22 de enero de 2019, el Subsecretario de Hacienda instruyó, a los órganos públicos incluidos en la comunicación, el uso obligatorio de la integración de la plataforma de Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos y la plataforma Mercado Público de la Dirección de Compras y Contratación Pública para los organismos que utilizan SIGFE 2.

² Artículo 63, inciso 2°: *"En caso que una orden de compra no haya sido aceptada, los organismos públicos podrán solicitar su rechazo, entendiéndose definitivamente rechazada una vez transcurridas 24 horas desde dicha solicitud."*

5. Debe identificar un responsable de la gestión de los pagos, quien tendrá que velar porque ellos ocurran oportunamente.
6. Debe indicar claramente en la Orden de Compra, la dirección de entrega de los productos o servicios y la de facturación. En caso que se comprometan entregas por hitos, estas deben ser estipuladas en un contrato o acuerdo complementario, con las correspondientes sanciones en caso de incumplimiento.
7. Dentro de las bases de licitación y/o contrato, según corresponda, se deben indicar la condición, plazo y el modo en que se realizarán el o los pagos, una vez recibido conformes los bienes o servicios contratados.
8. Deben cumplir con el pago oportuno en el plazo y modo definido, una vez que se cumplan las condiciones exigibles para proceder.
9. Como se mencionó previamente, es preciso señalar que las Instituciones Públicas tienen un plazo de 8 días corridos para rechazar las facturas. En caso de no devolverla o no reclamar en contra de su contenido, se entiende aceptada. Sobre este punto, cabe agregar que siendo obligatoria la recepción conforme de los bienes y servicios adquiridos para efectuar el pago, una vez enviada la factura por el proveedor, las Instituciones Públicas deberán certificar esta recepción dentro de este mismo plazo de 8 días.
10. Debe analizar y señalar si procede la aplicación de efectos derivados de un incumplimiento (multas u otros) de acuerdo a las condiciones dispuestas en las bases y/o el contrato, según corresponda. Esto, considerando que en muchas bases de licitación y/o contratos se permite descontar las multas adeudadas de los pagos futuros.
11. Debe adjuntarse la resolución de pago, en caso que proceda.
12. Debe adjuntarse respaldo del producto y/o servicio, en caso que proceda, o bien señalar el lugar de repositorio.
13. Debe verificarse qué tipo de cambio se debe utilizar (Pesos, UF o US\$), según las bases o el contrato (o Bases de licitación de convenio marco de referencia).
14. Tratándose de pagos por hito, debe indicarse el mes y la cuota a pagar. Esto también aplica para los servicios de contratación de horas hombre.

Para estos efectos debe recordarse que los organismos públicos deben actuar por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones, procurando la simplificación y rapidez de los trámites, observando los principios de responsabilidad, eficiencia y eficacia, artículo 3º inciso segundo y 8º de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

b) Respecto a la recepción conforme de los bienes o servicios adquiridos que habilita a la Entidad a proceder con el pago respectivo.

Se entiende por recepción conforme al hito en virtud del cual el comprador manifiesta su conformidad con los productos o servicios entregados por el proveedor, en el



entendido que aquéllos han cumplido con lo acordado en las respectivas bases de licitación o contrato.

Dicho hito se formaliza a través de un documento que contenga la firma, la fecha, el nombre y cargo del funcionario que realizó la recepción del respectivo producto/servicio, y el respectivo informe del funcionario responsable. Además, el comprador debe formalizar la recepción conforme de los bienes o servicios en el módulo dispuesto en www.mercadopublico.cl para dicho fin.

El plazo para efectuar la recepción conforme de los bienes y servicios se contabiliza desde su entrega y hasta el octavo día de recepción de la factura del bien o servicio adquirido.

c) Recepción conforme compras en e-commerce.

Tratándose de contrataciones de montos inferiores al límite fijado por la ley N° 19.886 y el artículo 10 N° 8 del reglamento -10 UTM-, que hayan sido celebradas por medios electrónicos, de acuerdo al artículo 12 A de la ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, el pago se podrá efectuar en forma previa a la recepción conforme del bien o servicio contratado.

d) Sobre la Factura Electrónica

La factura electrónica³ es un documento digital legalmente válido como medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes. El ser facturador electrónico habilita al contribuyente como emisor y receptor de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), tales como: la factura electrónica, la nota de crédito, la nota de débito y la guía de despacho.

En caso de recibir alguna factura en papel, se recomienda revisar en el portal del Servicio de Impuestos Internos, si el emisor del documento autorizó con antelación el documento que entregan, se sugiere revisar las fechas de emisión.

Características de la factura electrónica:

- Se trata de un documento firmado digitalmente por su emisor.
- Su numeración es autorizada vía Internet por el SII.
- Puede ser impresa en papel normal, sin necesidad de tener un fondo impreso o timbrado.
- Se puede consultar la validez del documento en la página web del SII.

Debe recordarse que la Factura Electrónica se considerará irrevocablemente aceptada si al octavo día desde su recepción en el SII, no ha sido reclamada por el receptor. En relación a lo señalado, se recomienda considerar lo siguiente:

1. Debe validarse la fecha en que la Factura Electrónica recibida haya sido enviada al SII, y/o establecer un sistema de consulta diaria de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE's) recibidas, lo cual se encuentra disponible en aplicaciones provistas por el SII en www.sii.cl

³ http://www.sii.cl/factura_electronica/como_fact_elect.htm

2. Debe otorgarse una respuesta de aceptación o de reclamo a cada documento en plazo, en el sistema provisto por el SII, con el fin de evitar la aceptación tácita de documentos que debieron ser reclamados, o que debiendo ser aceptados, transcurra innecesariamente el plazo de 8 días para confirmar su aceptación, no siendo obligatorio esto último, pero que, en la práctica podría atentar contra el principio de cursar un pago, en el plazo de treinta días transcurrido desde la recepción del DTE.
3. Considerando que una factura electrónica puede ser anulada o modificada con una nota de crédito electrónica, se recomienda que previo al cursamiento definitivo del pago se confirme la eventual existencia de un documento que anule o modifique una factura electrónica que se encuentre en proceso de pago, puesto que ello podría implicar la invalidez o nulidad de la transacción.

Cabe destacar que, como se señaló previamente, los 30 días corridos para proceder con el pago se cuentan desde la recepción de la factura o del instrumento tributario de cobro y no desde que se entiende aceptada.

e) Posibilidad de rechazar la factura emitida

En relación a lo previamente expuesto, debe tenerse presente que la ley N° 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la copia de la factura, dispone en su nuevo artículo 3° lo siguiente:

"Para los efectos de esta ley, se tendrá por irrevocablemente aceptada la factura si no se reclamara en contra de su contenido mediante alguno de los siguientes procedimientos:

1. Devolviendo la factura y la guía o guías de despacho, en su caso, al momento de la entrega, o

*2. Reclamando en contra de su contenido **dentro de los ocho días corridos siguientes a su recepción**, o en el plazo que las partes hayan acordado, el que no podrá exceder de treinta días corridos. En este caso, el reclamo deberá ser puesto en conocimiento del emisor de la factura por carta certificada, o por cualquier otro modo fehaciente, conjuntamente con la devolución de la factura y la guía o guías de despacho, o bien junto con la solicitud de emisión de la nota de crédito correspondiente. El reclamo se entenderá practicado en la fecha de envío de la comunicación.*

La factura también se tendrá por irrevocablemente aceptada cuando el deudor, dentro del plazo de ocho días señalado anteriormente, declare expresamente aceptarla, no pudiendo con posterioridad reclamar en contra de su contenido o de la falta total o parcial de entrega de las mercaderías o de la prestación del servicio o del plazo de pago.

Serán inoponibles a los cesionarios de una factura irrevocablemente aceptada, las excepciones personales que hubieren podido oponerse a los cedentes de la misma, así como aquellas fundadas en la falta total o parcial de entrega de las mercaderías o de la prestación del servicio, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que correspondan contra el emisor.



Asimismo, serán inoponibles a los cesionarios las notas de crédito y débito emitidas respecto de facturas irrevocablemente aceptadas.”.

f) Gestión de Reclamos por Pagos.

1. Con respecto a la gestión de los reclamos por pagos, es deber del organismo asignar y posteriormente ingresar a la plataforma los datos del Gestor de Reclamos por pago. Éste tendrá la función de resolver este tipo de reclamos en la institución.
2. El organismo público tendrá un plazo de 2 días hábiles para responder a los reclamos, el cual podrá ser prorrogable, a solicitud del organismo, por 1 día, según condiciones de uso del portal.
3. Todos los reclamos de pago tienen carácter de público y quedarán reflejados en el historial del respectivo organismo. Por lo mismo, es deber del respectivo organismo público entregar respuestas satisfactorias a los proveedores, las cuales a lo menos deben indicar una fecha de pago cierta o indicar bajo qué medio fue pagado el documento.
4. El proveedor podrá ingresar un nuevo reclamo en caso de no conformidad con la respuesta.
5. Para los casos de respuestas objetadas, es deber de la institución corregirlas y responderlas en un plazo acotado.

g) Factoring

Por una parte, hay que considerar lo dispuesto en la ley N° 19.983, ya referida, y particularmente en su artículo 4°, el que dispone que “se prohíbe todo acuerdo, convenio, estipulación o actuación de cualquier naturaleza que limite, restrinja o prohíba la libre circulación de un crédito que conste en una factura.”.

Por otra parte, específicamente en materia de compras públicas, el artículo 74 del reglamento de la ley N° 19.886, establece lo siguiente:

“Artículo 74.- Prohibición de cesión:

El Contratista no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de una licitación, y en especial los establecidos en el contrato definitivo, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos podrán transferirse de acuerdo a las normas del derecho común.”

Luego, cabe indicar que el artículo 75 del Reglamento indica que las Entidades deberán cumplir con lo establecido en los contratos de factoring suscritos por sus Contratistas, siempre y cuando se le notifique oportunamente dicho contrato y no existan obligaciones o multas pendientes.



Para estos efectos, debe tenerse en consideración lo dispuesto en el dictamen N° 72.954, de 2009, de la Contraloría General de la República, que señala que *"la circunstancia que existan entre una determinada entidad pública y su proveedor obligaciones o multas pendientes, derivadas de la prestación de un servicio o de la entrega de bienes que aún no se han recepcionado a entera satisfacción de la institución respectiva, consignados en una factura, se traducirá en que dicha entidad no podrá otorgar a su proveedor el recibo de las mercaderías suministradas o del servicio prestado. Como se viera, este hecho redundará en que la copia de esa factura no podrá cederse a un tercero, por cuanto el mencionado recibo por parte del órgano pertinente constituye un requisito esencial para dicho trámite."*

h) Responsabilidad Administrativa en caso de incumplimiento de la obligación de pagar oportunamente los bienes y servicios adquiridos.

La ley N° 21.131 incorpora explícitamente que el pago que no se efectúe dentro de los plazos legales establecidos generará las responsabilidades administrativas de los funcionarios que pudieran corresponder, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 2° bis y 2° ter.

III. ORIENTACIONES PARA PROVEEDORES

a) Recomendaciones:

En relación a la gestión de los proveedores de los Organismos Públicos, para efectos del pago por los bienes o servicios que provean, es importante señalar que, para colaborar con el pago oportuno por parte de las entidades compradoras, se les recomienda cumplir con los siguientes puntos:

1. Deben aceptar de las órdenes de compra (en adelante OC) a través de la plataforma www.mercadopublico.cl.
2. La aceptación de la respectiva OC debe materializarse con anterioridad a la entrega del respectivo bien o servicio.
3. El proveedor debe entregar el producto en los términos dispuestos en respectivo contrato u OC.
4. Debe constatar que la respectiva OC esté en estado de recepción conforme en www.mercadopublico.cl, acción que debe ser realizada por el comprador.
5. Al momento de generar la factura electrónica, debe incluir en el campo "Folio Ref". de la Información de Referencia de la factura, el ID de la Orden de Compra. En caso de no tener habilitado ese campo, debe solicitarlo a su proveedor de facturación electrónica.
6. Debe generarse el set de pagos, el que debe contener: documento de cobro, documento que acredite que el producto o servicio fue entregado (por ejemplo guía de despacho) y OC.
7. Debe entregarse el set de pagos a la dirección indicada en la OC.

8. El proveedor debe enviar una copia de la factura electrónica, archivo XML, al correo dipresrepcion@custodium.com e indicar en el campo folio de referencia, el número de la orden de compra de Mercado Público.
9. Para el pago relativo a la **prestación de servicios**, y si corresponde, se solicitará al proveedor al momento de la Recepción Conforme del Servicio:
 - Acreditar el monto y el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a aquél correspondan respecto a sus trabajadores, mediante el "Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales", otorgado por la Dirección del Trabajo. Considerar fecha de obtención de dicho documento para facturar. Para estos efectos, considerar lo dispuesto en el artículo 183 A y siguientes del Código del Trabajo.
 - La nómina de aquellos trabajadores que intervengan en la prestación del servicio objeto del presente contrato.

b) En relación a los reclamos realizados por los proveedores:

La Dirección ChileCompra implementó un sistema de reclamos para que los proveedores ingresen las facturas que no hayan sido pagadas en los plazos comprometidos. Estos reclamos son automáticamente derivados al Gestor de Reclamos de la Entidad Pública.

Recomendaciones para generar un reclamo:

1. El proveedor podrá ingresar un reclamo por pago no oportuno, el cual se deberá efectuar mediante el formulario de reclamos disponible en www.mercadopublico.cl.
2. Para agilizar la gestión de los reclamos, el proveedor debe completar todos los campos del formulario de reclamos, especialmente el número de Factura y Orden de Compra. Se sugiere además adjuntar la mayor información posible (Guía de Despacho, Factura, Orden de Compra, etc.).
3. Una vez ingresado su reclamo el sistema generará un número de incidente con el cual podrá hacer seguimiento.
4. En caso de no conformidad con la respuesta del organismo, el proveedor podrá ingresar un nuevo reclamo aportando mayores antecedentes del caso.

Para apoyar la gestión de los reclamos por pagos, esta Dirección brinda periódicamente a las Contralorías Regionales, información sobre las Entidades que reciben la mayor cantidad de reclamos dentro de su región.

2. PUBLÍQUESE en el portal institucional www.chilecompra.cl.

Anótese, comuníquese y archívese


DORA RUIZ MADRIGAL
DIRECTORA (S)
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA



RMZ/VPC/ALM/LCC

Distribución:

- Archivo
- División Servicio al Usuario