

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTION DE RECLAMOS DE PROVEEDORES VIA CHILECOMPRA

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

INDICE

INTRODUCCION	3
GLOSARIO DE TERMINOS.....	4
OBJETIVO	5
ALCANCE.....	5
NORMATIVA	5
DESCRIPCION DEL PROCESO.....	6 Y 7
DIAGRAMA DE FLUJO.....	8

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

INTRODUCCIÓN

Los reclamos de cualquier naturaleza efectuados por proveedores a través del Sistema de Informaciones De Chilecompra respecto del comportamiento en las adquisiciones realizadas por la Municipalidad, en cual cualquiera de sus etapas , pudiendo corresponder entre otras razones a incumplimiento en la fecha de pago, aplicación incorrecta de la norma, aplicación incorrecta de los criterios de evaluación, adjudicación indebida y en general a cualquier materia que no le quede clara al proveedor, serán respondidos por el Gestor Institucional (titular o suplente), perfil designado por el Alcalde o Administrador Municipal e informado a la Dirección de Compras Pública mediante oficio

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

GLOSARIO DE TERMINOS

GESTOR (Rol): Perfil designado por el Alcalde para dar respuesta a los reclamos presentados por los proveedores.

DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PUBLICAS: Servicio descentralizado dependiente del Ministerio de Hacienda que administra el Sistema de Compras públicas de Chile.

SISTEMA DE COMPRAS DE CHILECOMPRA: Es la plataforma de Licitaciones en donde se transan todos los bienes y servicios de las entidades públicas de Chile.

USUARIO COMPRADOR (Perfil): es el funcionario responsable de crear y editar procesos de compra, además de crear y editar órdenes de compra.

USUARIO SUPERVISOR (Perfil): es el funcionario responsable de crear, editar, publicar y adjudicar procesos de compra, además de crear, editar enviar órdenes de compra, solicitar y aceptar cancelación de órdenes de compra.

UNIDAD DE COMPRA: Es el Departamento o Unidad Municipal que realiza las compras de bienes o contrataciones de servicios.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

OBJETIVO

Normar por medio del presente procedimiento las actividades a realizar para gestionar la respuesta de los reclamos que ingresan los proveedores a través del Sistema de Informaciones de Chilecompra

ALCANCE

Aplica a Todas las Unidades de Compra existentes en el Municipio

NORMATIVA

LEY 19886: Normativa del Ministerio de Hacienda, que regula los contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.

REGLAMENTO: Reglamento de la Ley 19886.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

DESCRIPCION DEL PROCESO

- 1.- Recepción vía correo electrónico (la mayoría de las veces) del aviso enviado por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas del reclamo interpuesto por algún proveedor.
- 2.- Recepción del formulario de Reclamos a través del Sistema de Informaciones de Chilecompra
- 3.- Búsqueda del Reclamo en el Escritorio del Gestor Institucional o en menú Gestión seleccionando la opción Gestión de Reclamos
- 4.- Entrar a Reclamos Pendientes de responder y buscar en la Nómina de Reclamos o por Número de incidente, este último dato recibido en el Correo de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas
- 5.- Verificar el estado del reclamo
- 6.- Verificar el motivo del reclamo, clasificándolo en 2 alternativas que son:
 - a) Si es por incumplimiento de fecha de pago, se puede verificar directamente en el Módulo de Contabilidad Gubernamental o en la Dirección de Finanzas.
 - b) Si es de otra naturaleza, se debe derivar internamente, vía correo electrónico, a la Unidad de Compra que haya realizado el proceso y avisar telefónicamente a Usuario comprador o supervisor.
- 7.- En ambos casos la respuesta no podrá exceder las 24 horas.
- 8.- Sin embargo, la respuesta en la alternativa b) debe ser por escrito, correo electrónico u oficio.
- 9.- El gestor Institucional, deberá gestionar la respuesta para dar cumplimiento a la norma que señala que el plazo para responder un reclamo es dentro de las 48 horas como lo indica la normativa vigente.
- 10.- El gestor deberá responder el reclamo anexando, si procede toda la documentación enviada por la Unidad de Compra respectiva, apretando las opciones enviar y finalizar satisfactoriamente.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

11.- La respuesta enviada, llega simultáneamente al proveedor y a la Dirección de compras, pudiendo pronunciarse cualquiera de los dos o ambos respecto de la satisfacción de ella.

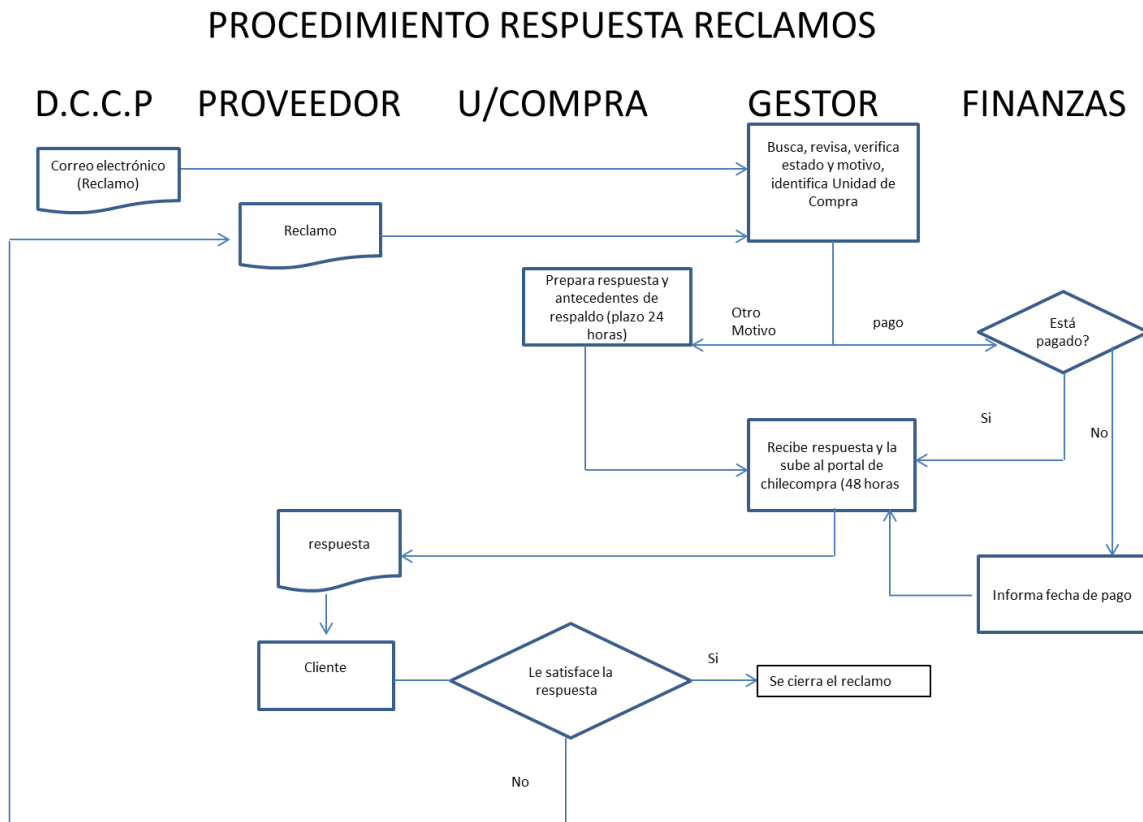
12.- Si la respuesta los satisface, el reclamo se cierra automáticamente.

13.- Si por el contrario la respuesta no satisface a alguna de las partes informadas, el proceso se reinicia. Volviendo a recibirse el correo informativo de la Dirección de Compras.

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO



ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	1.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	FECHA
Dirección de Administración y Finanzas	OCTUBRE 2012

ORGANIZACION	ELABORADO POR:	REVISADO POR:
ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA	XIMENA SOTO SANTANDER	ALVARO ROJAS