34742

Talca
Ilustre Municipalidad

05453

DECRETO ALCALDICIO N*_____/

APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "GESTIÓN DE RECLAMOS DE PROVEEDORES VÍA CHILECOMPRA"
TALCA, - 6 AGO. 2025

V I S T O S:

Lo dispuesto en los artículos 1°, 5° letra d) y 63 letra i) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; la Ley N° 19.886 sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda; la Ley N° 18.575 sobre Bases Generales de la Administración del Estado; las instrucciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra); y

C O N S I D E R A N D O:

Que es deber de la Municipalidad de Talca establecer procedimientos administrativos que aseguren una adecuada gestión de las adquisiciones públicas, en conformidad a la normativa vigente;

Que los reclamos interpuestos por los proveedores a través del portal de Mercado Público constituyen manifestaciones formales que deben ser respondidas dentro de los plazos y formalidades establecidas por la ley y la plataforma de compras públicas;

Que se elaboró el Manual de Procedimientos "Gestión de Reclamos de Proveedores vía ChileCompra", el cual establece los roles, plazos y mecanismos internos para una adecuada tramitación de los reclamos;

Que dicho manual fue revisado y ajustado conforme a observaciones técnicas y jurídicas, y se encuentra en condiciones de ser aprobado para su aplicación obligatoria en todas las Unidades de Compra municipales;

D E C R E T O:

PRIMERO: Apruébase el Manual de Procedimientos "Gestión de Reclamos de Proveedores vía ChileCompra", como documento oficial de carácter interno y obligatorio, aplicable a todas las Unidades de Compra de la Municipalidad de Talca.

SEGUNDO: El referido Manual tendrá por objeto regular el procedimiento de recepción, análisis y respuesta de los reclamos interpuestos por proveedores a través del portal de Mercado Público, conforme a la Ley N° 19.886 y su reglamento, así como a las instrucciones impartidas por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

TERCERO: Instrúyese a todas las Unidades de Compra, a dar cumplimiento estricto a las disposiciones contenidas en el Manual aprobado por este acto.

CUARTO: El Administrador de Mercado Público de la Municipalidad será el encargado de supervisar el cumplimiento del procedimiento establecido, gestionando la respuesta en los plazos legales y efectuando las remisiones necesarias dentro del sistema de ChileCompra.

QUINTO: Remítase copia del presente decreto y del Manual aprobado a todas las Unidades de Compra para su conocimiento y aplicación inmediata.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHIVESE

JUAN CARLOS DIAZ AVENDAÑO
ALCALDE

JUAN CARLOS GARCES FAUNDEZ
SECRETARIO MUNICIPAL (S)

VMC/CRQ/XSS

DISTRIBUCIÓN:

- Archivo Alcaldía.
- Asesoría Jurídica
- Todas las unidades municipales

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	3.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	**FECHA**
Dirección de Administración y Finanzas	JUNIO 2025

Talca
Ilustre Municipalidad

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE TALCA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

GESTION DE RECLAMOS DE PROVEEDORES VIA CHILECOMPRA

I. MUNICIPALIDAD DE TALCA
DIRECTOR
ASESORÍA
JURÍDICA

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

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	3.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	**FECHA**
Dirección de Administración y Finanzas	JUNIO 2025

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	

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	3.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	**FECHA**
Dirección de Administración y Finanzas	JUNIO 2025

INTRODUCCIÓN

Los reclamos de cualquier naturaleza efectuados por proveedores a través del Sistema de Informaciones de Mercado Público respecto de las adquisiciones realizadas por la Municipalidad, 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 respecto de los procesos subidos al portal, serán respondidos por el Administrador de Mercado Público o su reemplazante, quien deberá solicitar la respuesta al encargado de cada Unidad de Compra del municipio, mediante correo a través de Gestión Interna.

Para este efecto las personas designadas a cumplir este rol en cada Unidad de Compra deberán tener la calidad jurídica que corresponda, es decir planta o contrata en la Unidad Municipal, Secplan y Salud y en Educación y Cementerio a través del código del trabajo, Salud y Educación

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.

RECLAMO, DENUNCIA U OBSERVACION: Expresión de disconformidad presentada por proveedores o público en general a través del portal de mercadopublico respecto de los procedimientos de contratación pública que se lleven a cabo en virtud de la Ley de Compras y el presente reglamento, o la ejecución de los contratos que en virtud de estos procedimientos se celebren

ADMINISTRADOR DE MERCADO PUBLICO: funcionario, nombrado por la autoridad institucional, es el responsable de gestionar el sistema de compras públicas en su entidad. Sus funciones principales incluyen la creación, modificación y desactivación de usuarios, la asignación de roles (como supervisor o comprador), y la gestión de unidades de compra dentro del sistema según Mercado Público y la Dirección de Compras y Contratación Pública. También se encarga de la actualización de la información institucional en el sistema y puede actuar como administrador suplente.

GESTION INTERNA: Canal interno del sistema de mercado público para envío de reclamos a las distintas unidades de compra, usuario y otros

PLAZO LEGAL DE RESPUESTA: La Entidad reclamada deberá responder al solicitante, a través de la plataforma, dentro de cinco días hábiles contados desde el ingreso del reclamo.

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	3.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	**FECHA**
Dirección de Administración y Finanzas	JUNIO 2025

OBJETIVO

Normar por medio del presente documento la forma de dar respuesta a los reclamos presentados por los proveedores a procesos de compra realizados por las Unidades de Compra del municipio, llámese, Municipal, Secplac, Educación, Salud y Cementerio

ALCANCE

Aplica a Todas las Unidades de Compra existentes en el Municipio, que son Municipal, Secplac, Educación, Salud y Cementerio

NORMATIVA

LEY 19886 actualizada: Normativa del Ministerio de Hacienda, que regula los contratos administrativos de suministro y prestación de servicios que realizan los servicios públicos, municipalidades y otros

REGLAMENTO: Reglamento de la Ley 19886 aprobado mediante resolución 661 del año 2024

LEY 18575: Bases Generales de la Administración del Estado

DICTAMENES DE LA CONTRALORIA que refuercen el deber de respuesta y publicidad de actos administrativos.

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	3.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	**FECHA**
Dirección de Administración y Finanzas	JUNIO 2025

DESCRIPCION DEL PROCESO

Paso 1.- Revisión por parte del Administrador de los reclamos en el módulo respectivo del Sistema de Informaciones de Mercado Público de acuerdo al correo recibido de chilecompra que informa de la recepción de reclamos.

Paso 2.- Reenvío mediante gestión interna (del portal) del reclamo por el Administrador de Mercado Público al Encargado de la Unidad de Compra que ha recibido reclamos por uno o más procesos.

Paso 3.- La unidad Compradora deberá verificar el motivo del reclamo, clasificándolo en 2 alternativas que son:

a) Si es por incumplimiento de fecha de pago, se debe enviar a la Unidad de Finanzas de cada Unidad Compradora

b) Si es de otra naturaleza, se debe derivar internamente, vía correo electrónico, al funcionario que haya realizado el proceso.

Paso 4.- La Unidad de Compra tendrá un plazo de 2 días hábiles para responder al Administrador del reclamo presentado, preferentemente a través de correo electrónico institucional.

Paso 5.- El administrador de mercado publico deberá responder al solicitante, a través de la plataforma, dentro de cinco días hábiles contados desde el ingreso del reclamo

Paso 6.- Como 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, el administrador debe estar constantemente revisando el cierre del reclamo

Paso 7.- La disconformidad de la respuesta por parte del proveedor puede manifestarse de dos formas:

a)Subiendo un nuevo reclamo, ante lo cual se inicia desde el paso 1 para dar respuesta

b)Haciendo llegar el reclamo a la Contraloría General de la República, respuesta nueva que debe realizarse con la asesoría del la Dirección de Jurídica.

Paso 8.- Si no hay presentación de un nuevo reclamo asociado al mismo, se entiende por cerrado el proceso

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

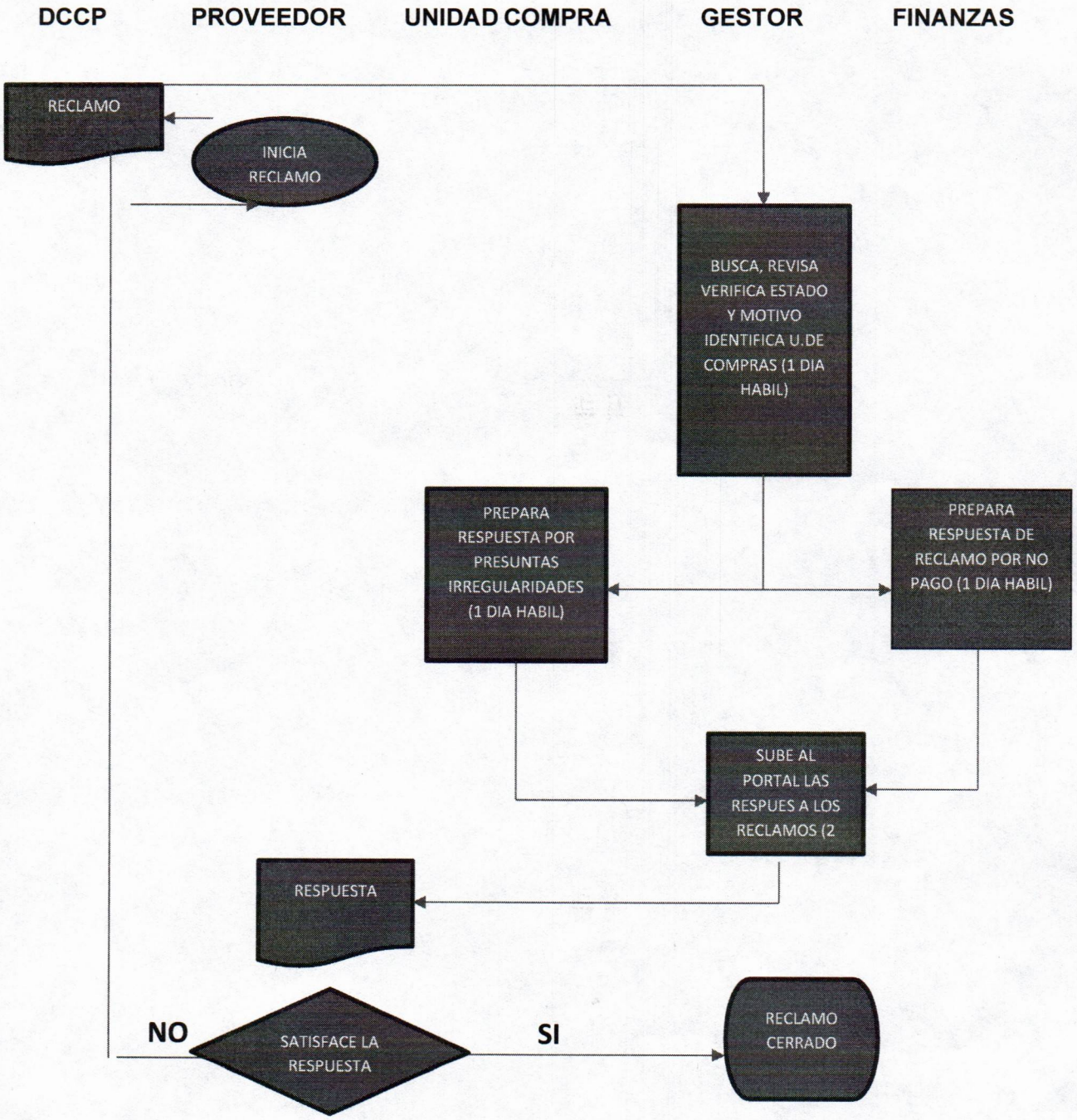
PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	3.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	**FECHA**
Dirección de Administración y Finanzas	JUNIO 2025

CUADRO RESUMEN DEL PROCESO

USUARIO	FUNCION	TIEMPO ASOCIADO
ADMINISTRADOR O SUBROGANTE	-REVISAR RECLAMOS Y DERIVAR	1 DIA HABIL
USUARIO COMPRADOR	-VERIFICAR TIPO DE RECLAMO RESPONDER O DERIVAR A FINANZAS -ENVIAR A FINANZAS SI ES POR PAGO	1 DIA HABIL
FINANZAS	-RESPONDER PLAZO DE PAGO	1 DIA HABIL
ADMINISTRADOR O SUBROGANTE	-SUBIR LA RESPUESTA AL SISTEMA DE MERCADO PUBLICO	2 DIAS HABILES
	TOTAL DIAS	**5 DIAS HABILES**

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	3.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	**FECHA**
Dirección de Administración y Finanzas	JUNIO 2025

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO RESPUESTA RECLAMO



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

PROCESO	VERSIÓN
Manual de Procedimientos – Gestión de Reclamos de Proveedores vía Chilecompra	3.0
PROPIETARIO	
Sub Depto. De adquisiciones	**FECHA**
Dirección de Administración y Finanzas	JUNIO 2025

VIGENCIA

El presente manual entrará en vigencia desde su aprobación mediante decreto alcaldicio y será obligatorio para todas la unidades de compra del municipio.

I. MUNICIPALIDAD DE TALCA
DIRECTOR
ASESORÍA
JURÍDICA

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