



# Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

## GUÍA PARA PROVEEDORES

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente documento se crea con el objeto de informar a los proveedores sobre el “Sistema de Gestión de Documentos Tributarios Electrónicos” (SGDTE), el cual tiene por finalidad dar recepción a la información de los Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) desde el Servicio de Impuestos Internos, sus documentos en formato XML, sobre la gestión de pago oportuno y eventuales reclamos ante incumplimientos.

### 2. OPERACIÓN FUNCIONAL

Los Documentos que el sistema recibe actualmente y que están siendo procesados por el SGDTE son:

- Facturas Afectas
- Facturas Exentas
- Nota de Crédito
- Notas de Débito
- Guías de Despacho

Cada información de un DTE que llega a esta plataforma pasa por las siguientes validaciones:

- i. Se verifica si el DTE fue recibido y aceptado por el SII.
- ii. Se verifica si el proveedor envió el archivo XML a la casilla de intercambio.
- iii. Se verifica que en el Campo de referencia 801 viene un ID válido tranzado en Mercado Público y que corresponda a la institución.
- iv. Se verifica si el DTE no trae nada en el Campo 801 verifica que el proveedor este clasificado en Lista Blanca o que su monto este en el rango menor o igual a 3UTM.

### 3. RECLAMOS

- a) Archivo DTE no recibido en casilla de intercambio definida en SII:

Este evento ocurre cuando el DTE es enviado por el proveedor a una casilla de destino distinta a la vigente en el SII. Por otro lado, el proveedor también envía al SII el DTE para su validación y aceptación.

Norma: Actualmente el sistema espera hasta 48 horas para que el proveedor reenvíe el DTE a la casilla correcta ([sernacrecepcion@custodium.com](mailto:sernacrecepcion@custodium.com)); de modo contrario, se rechaza la factura de forma automática.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

- b) Archivo DTE no aceptado por el SII Este evento ocurre cuando el DTE es enviado por el proveedor a la casilla de destino correcta, pero no envía el DTE al SII para su validación.

Norma: Actualmente el sistema espera hasta 48 horas para que el SII de por aceptado el DTE; de modo contrario, se rechaza la factura de forma automática.

- c) Archivo DTE no contiene OC Este evento aplica en las adquisiciones realizadas a través de Mercado Público. Ocurre cuando el DTE es enviado por el proveedor sin indicar en su contenido (campo de referencia) el ID de Mercado Público de la Orden de Compra.

Norma: En caso que no constituya situación de excepción: • Proveedor en lista blanca (proveedor que emite facturas sin realizar transacciones a través de mercado público, o • Compra menor a 3 UTM Se reclama la factura de modo automático.

- d) Archivo DTE contiene Orden de Compra (OC), pero no existe en Mercado Público Este evento ocurre cuando el DTE indica en su contenido un código de Orden de Compra que al ser comparado con las OC recibidas desde Mercado Público, no se encuentra ninguna que coincida con las generadas por la institución receptora del DTE. Si el SERNAC evidencia esta situación, la factura será reclamada antes de las 192 horas.

El sistema esperará hasta las 192 horas desde la aceptación del DTE por parte del SII; una vez cumplido el plazo sin hacer coincidencia (match) con ninguna OC recibida de Mercado Público, se rechazará la factura de modo automático.

- e) Archivo DTE contiene OC, pero no ha sido aceptada o se encuentra rechazada por el proveedor: Este evento ocurre cuando el DTE indica en su contenido un código de Orden de Compra que no se encuentra aceptada o rechazada por el proveedor en Mercado Público.

Norma: Actualmente el sistema rechaza la factura de modo automático. Para aquellos proveedores que emiten sus DTE mediante el Software del SII se adjunta formato tipo para la correcta emisión de los Documentos.

#### 4. PAGO OPORTUNO

En el marco de la normativa vigente y a fin de otorgar una oportuna y adecuada gestión de pago a sus facturas, el SERNAC le recuerda que éstas deben ser emitidas según la información disponible en la orden de compra. Adicionalmente es obligación que los proveedores llenen el campo de la factura denominado "folio" o "801" con el ID de la orden de compra bajo la misma nomenclatura definida en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) (sin escribir la palabra orden de compra, sin espacios y con los guiones que corresponden), a fin de que el sistema permita de forma automática relacionar su factura a la orden de compra, a la disponibilidad de presupuesto y a la recepción conforme del bien o servicio.



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

Del mismo modo deben también indicar la opción de pago: "Crédito", que corresponde a marcar el número "2" en la opción "forma de pago".

Como fue señalado anteriormente el archivo XML de las facturas deben ser ingresadas electrónicamente a la casilla: [sernacrecepcion@custodium.com](mailto:sernacrecepcion@custodium.com). El SERNAC, en el marco de lo dispuesto en el N° 2 del artículo 3° de la Ley 19.983, tendrá un plazo de ocho días corridos siguientes a la recepción de la factura para reclamar de su contenido o tenerse por irrevocablemente aceptada.

A partir del mes de mayo 2020, la DIPRES ha determinado algunos ajustes en la operación de pago a proveedores para todos los Servicios Públicos, lo que implica, entre otros efectos, que los pagos se realizarán centralizadamente desde la Tesorería General de la República (TGR), vía transferencia a las cuentas corrientes de los proveedores del Estado.

Para consultas sobre los pagos se debe ingresar a página web de La Tesorería General de la República esto aplica sólo para las facturas que están dentro del régimen de pago automático de facturas.

- 1) Ingresar a página de TGR <https://www.tgr.cl/>
- 2) Ir a modulo Instituciones y Proveedores, luego ir a proveedores y posteriormente a Pago a proveedores del Estado. <https://www.tgr.cl/pago-a-proveedores-del-estado/>
- 3) Ingresar con Clave Única o Clave del SII

Existen documentos excepcionales que son cancelados directamente por SERNAC. Para consultas sobre estos pagos favor contactarse con Betzabet Lisoni [blisoni@sernac.cl](mailto:blisoni@sernac.cl) y Laura Cárcamo [lcarcamo@sernac.cl](mailto:lcarcamo@sernac.cl)

### 5. CANAL OFICIAL DE RECLAMOS PROCESOS DE COMPRAS Y POR PAGO NO OPORTUNO

Los proveedores podrán hacer reclamos respecto de los procesos de adquisiciones a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), los que deberán contener la identificación del reclamante, la del reclamado, del proceso cuestionado, y los antecedentes en los que se funda dicho reclamo. En caso de tratarse de reclamos por pago no oportuno los proveedores podrán marcar la opción que se indica en mismo link antes mencionado señalando la información de la boleta o factura en cuestión.

La Dirección de Compras y Contratación Pública derivará dichos reclamos al SERNAC, para que responda de manera completa y oportuna, a través de la Plataforma de Probidad Activa o de los medios electrónicos que dicha Dirección disponga. El SERNAC será responsable de emitir respuestas satisfactorias y oportunas, a todos los reclamos que realicen en su contra, aun cuando quien lo realice no haya participado directamente en el proceso cuestionado, como, asimismo, de enviar a la Dirección de Compras y Contratación Pública, copia de la respuesta enviada al reclamante a través de la Plataforma de Probidad Activa o de los medios que la Dirección de Compras disponga. Para estos efectos, se entenderá por respuesta oportuna aquella emitida dentro del plazo de dos días



## Servicio Nacional del Consumidor

Ministerio de Economía,  
Fomento y Turismo

hábiles desde la recepción del respectivo reclamo por parte del SERNAC; plazo que podrá ampliarse en caso de ser necesaria la recopilación de mayores antecedentes para responder; debiéndose igualmente, comunicar al reclamante el estado de su reclamo, a través de la mencionada Plataforma.

De la misma forma, la Dirección de Compras y Contratación Pública, en caso de detectar respuestas incompletas, poco claras, o que no respondan directamente a la materia del reclamo, catalogará dicho reclamo como insatisfactorio y lo derivará nuevamente al SERNAC, enviando un correo electrónico de aviso al Jefe de Servicio de dicha Institución. Este último tendrá nuevamente un plazo de dos días hábiles para entregar la correspondiente respuesta.

La DCCP podrá derivar los reclamos a las instancias contraloras, fiscalizadoras o judiciales, atendiendo el motivo y gravedad del reclamo presentado.

Todos aquellos reclamos que no hayan sido contestados por el SERNAC en la Plataforma de Probidad Activa en los plazos señalados serán difundidos en un listado de Instituciones con Reclamos Pendientes de Respuesta, el que será de conocimiento público a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Asimismo, la existencia de la Plataforma de Probidad Activa no sustituye en modo alguno los mecanismos de impugnación jurisdiccionales y administrativos, establecidos tanto en el capítulo V de la Ley N° 19.886, como en el resto de los cuerpos normativos aplicables en la materia. El canal para formalizar los reclamos es electrónico a través del siguiente link: <https://ayuda.mercadopublico.cl/reclamosodenuncias/>.

### 6. REINTEGRO DE PAGOS DUPLICADOS A PROVEEDORES

A causa de la implementación del nuevo sistema de pago centralizado ejecutado por la Tesorería General de la República, existe la posibilidad que ocurran pagos duplicados a los proveedores, por lo cual dicho organismo definió un procedimiento de reintegro de pagos, para lo cual los proveedores deben realizar lo siguiente.

- 1) Informar a los correos [blisoni@sernac.cl](mailto:blisoni@sernac.cl) y [lcarcamo@sernac.cl](mailto:lcarcamo@sernac.cl) que se percibió de forma duplicada un pago y realizar transferencia a Banco Estado Rut 60.702.000-0 cuenta n° 9012397 y enviar comprobante a los correos antes señalados.