



Manual de Proveedores

Para proveedores de Entel S.A. y filiales



INDICE

1. Alcance:	3
2. Definiciones	3
3. Roles y responsabilidades	4
4. Relación comercial	6
A) Requisitos para prestar servicios a Entel	6
B) Contratación y entrega de bienes y servicios:	8
C) Plataformas	10
D) Término de relación comercial:	11
Anexo- Plataformas	12

1. Alcance:

El presente documento establece los lineamientos generales para que los Proveedores y Contratistas conozcan el proceso para prestar servicios a Entel dentro de un marco uniforme y transparente.

Aplica para todos los procesos de compra, requisitos y selección de Proveedores y Contratistas de Entel, sean estos bienes o servicios.

2. Definiciones

Para efectos de este instrumento, los términos que a continuación se indican tienen los significados que en cada caso se les atribuyen, independientemente de su uso en singular o en plural, en género femenino o masculino o de cualquier otra forma o composición gramatical o sintáctica que sea necesaria, para la adecuada redacción y comprensión de este instrumento.

Los términos definidos tienen los significados que se les atribuyen, cualquiera sea la parte de este documento en que son empleados, ya sea antes o después de haber sido definidos.

ENTEL, la Empresa, la Compañía: Corresponde a la sociedad ENTEL S.A. y sus empresas filiales, que actualmente o en el futuro compre bienes o contrate los servicios de un Proveedor.

Partes: ENTEL y cada uno de los Proveedores.

Acuerdos, Contratos, Convenios, Cartas, Compromisos: Acuerdos particulares suscritos entre los Proveedores y ENTEL, que regulan las condiciones comerciales particulares y específicas de la contratación con cada uno de ellos.

Día hábil: Se entenderá que son hábiles todos los días del año salvo los días sábados, domingos y feriados.

Plataformas: Corresponde a los sistemas informáticos habilitados por la Compañía que soportan los distintos procesos y registros, que se detallan en el Anexo 1.

Calificación de Proveedor: Proceso de evaluación para el ingreso de todo Proveedor que esté o vaya a participar de un proceso de negociación. El resultado puede ser "Recomendado" o "No recomendado". El Proveedor se creará en el sistema habilitado por la Compañía solo con resultado recomendado, y es requisito para toda formalización de compra.

Creación de Proveedores: Incorporación del Proveedor con todos sus antecedentes (datos generales de la empresa, datos de contacto, datos bancarios, otros) al ERP de la Compañía y plataforma de compras habilitada. La creación del Proveedor puede ser "Potencial", que lo habilita para participar en una calificación y/o negociación, o "Habilitado para gastos" que lo habilita además para realizar compras y pagos.

Orden de compra u Órdenes de compra (OC): Orden emitida digitalmente por ENTEL en formato pdf, en el que se registra la intención inequívoca de ENTEL de adquirir del Proveedor los productos o servicios que en las respectivas Órdenes de Compra se indican. De tal manera que, cualquier otro formato no será considerada una Orden de compra válidamente emitida por ENTEL, para todos los efectos legales y contractuales a que haya lugar.

Área contratante o solicitante: Usuario de la Compañía, responsable de contratar un bien o servicio, en adelante “Solicitante”.

Recepción: Aprobación de la entrega conforme de un bien o servicio realizada por el Solicitante (individualizado en la OC), a través de la plataforma de compras habilitada por la Compañía.

Factura: Documento tributario emitido digitalmente por el Proveedor donde se detallan los bienes o servicios comprados, junto con su cantidad e importe igual a lo indicado en la recepción.

Proveedor(es): Toda persona natural o jurídica, así como sus socios o accionistas, ejecutivos, empleados directos o subcontratados, asesores externos o mandatarios, que vende productos o presta servicios a ENTEL, ya sea de manera eventual, esporádica, periódica o permanente.

Contratista: Personas jurídicas que ejecutan labores para Entel bajo ley de subcontratación.

Subcontratista: Es aquella persona jurídica que es subcontratada por la empresa contratista para un determinado servicio encomendado por la empresa principal, en este caso Entel.

3. Roles y responsabilidades

Solicitante:

- Contraparte del Proveedor, responsable de la compra de un bien o servicio. Su rol es coordinar y solicitar oportunamente a la Gerencia de Compras toda necesidad de compra, renovación de condiciones comerciales y/o contratación.
- Especificar la necesidad de compra, describiendo claramente las características del bien y/o servicio solicitado
- Informar de manera inmediata a la Gerencia de Compras cualquier cambio de alcance del bien o servicio a la brevedad de que tome conocimiento del mismo.
- Formalizar con el Proveedor a través de una Orden Compra antes de la prestación del servicio y/o bien.
- Una vez prestado el servicio, debe validar y aprobar, en caso que corresponda, la recepción en la plataforma de la Gerencia de Compras habilitada por la Compañía para que el Proveedor pueda emitir la factura correspondiente.

Gerencia de Compras:

- Contraparte comercial del Proveedor, la cual debe verificar el cumplimiento con los requisitos de ingreso, negociaciones y garantías económicas.
- Liderar el proceso de Compras, con foco en eficiencia y calidad, construyendo relaciones estratégicas y de valor con nuestros Proveedores. Buscando y recomendando a los más idóneos para cada proceso del punto de vista comercial y técnico.
- Gestionar y ejecutar las negociaciones de la Compañía, según se indique en el presente documento, poniendo énfasis en la transparencia de cada proceso.

Subgerencia Gestión Compras:

- Perteneciente a la Gerencia de Compras. Su rol es liderar la Calificación de los Proveedores provenientes de las Subgerencias de Compras, coordinar con las áreas participantes del proceso y entregar un resultado oportuno de los Proveedores.
- Mantener la correcta administración de los Proveedores y poner a disposición información para la toma de decisiones.

Proveedor:

- Toda cotización debe ser enviada a la Gerencia de Compras, ya sea directo o en copia
- Proveer bienes y/o servicios, que estén debidamente formalizado por Entel, por medio de una Orden de Compra, de acuerdo a las condiciones establecidas entre Entel y el Proveedor.
- Debe comunicar por escrito a la Gerencia de Compras, a través del comprador, toda situación potencial de conflicto de interés. La existencia de un conflicto no implica necesariamente que no pueda prestar servicios a Entel, sino que dicha situación sea conocida y gestionada por Entel. Incluir información falsa en la Declaración de Conflicto de Interés de Proveedores, constituirá una infracción al Código de Ética y a la Política de Compras de la Compañía.

Área de Outsourcing:

- Perteneciente a la Subgerencia de Personas, Remuneraciones y Outsourcing. Su rol es participar y evaluar a Contratistas y Subcontratistas. Una vez recomendadas y calificadas, se les informan los procesos de Acreditación de sus trabajadores y Certificación Laboral que debe cumplir para trabajar con Entel.
- La responsabilidad del Área es velar por el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de las empresas contratistas y subcontratistas con sus trabajadores.

Subgerencia Prevención de Riesgos:

- Perteneciente a la Gerencia de Administración de Personas y Relaciones Laborales. Su rol es participar y evaluar a Contratistas y Subcontratistas. Una vez recomendadas y calificadas, se realiza seguimiento mensual en materias de cumplimiento legal de Seguridad y Salud del trabajo.

Subgerencia Seguridad de información:

- Perteneciente a la Vicepresidencia de Tecnología y Operaciones (CTIO). Es responsable de definir lineamientos, políticas, normativas y monitoreo que mitiguen los riesgos y protejan a los activos de información física o digital y la infraestructura tecnológica de ENTEL accesibles a Proveedores mediante el proceso de revisión de seguridad de la información.

Subgerencia Gobierno de Datos:

- Pertenece a la Gerencia de Planificación y Nuevos Negocios. Es responsable de definir políticas y ejecutar controles de segunda línea de defensa que permitan mitigar riesgos en el ámbito de privacidad de datos.

Gerencia de Compliance:

- Responsable de la implementación de los modelos de cumplimiento de libre competencia, prevención de delitos y protección al consumidor. Adicionalmente, administra el Canal de Denuncias y Consultas de la Compañía.

Subgerencia operaciones financieras y seguros:

- Pertenece a la Vicepresidencia de Finanzas. Área responsable de definir lineamientos, política y monitoreo de aquellos Proveedores que son contratistas con el fin de mitigar el riesgo de responsabilidad civil con terceros.

Subgerencia Gestión de Egresos:

Pertenece a la Gerencia de Contabilidad, responsable de la validación y planificación del pago de facturas. La validación contempla acreditación de entrega de bienes o servicios realizados y certificaciones legales para contratistas. Los plazos de pago son los estipulados en la Ley N° 21.131 para PYMES y el establecido de común acuerdo con el Proveedor en la OC o Contrato para grandes empresas.

4. Relación comercial

A) Requisitos para prestar servicios a Entel

- **Ingreso**

Proceso de Calificación: Aquellas empresas que prestan bienes o servicios, propuestas por el Área solicitante o invitadas por la Gerencia de Compras deberán ser calificadas con resultado recomendado. Dado que esto es requisito para participar en una negociación.

Para todos los Proveedores nacionales se les solicitará y calificará conforme a la siguiente lista, sin que esta sea taxativa:

- Datos de empresa
 - Detalle del servicio
 - Datos de pago / Retención / IVA
- Firma de declaraciones y deberes

- Adherencia Código de Ética
- Conflicto de interés
- Modelo de prevención de delitos (MPD)
- Política de seguridad y privacidad de datos
- Acuerdo de confidencialidad (NDA)

Adicionalmente para Proveedores bajo régimen de subcontratación se solicita y califica:

- Vigencia sociedad
- Dicom
- Cumplimiento con trabajadores
- Cumplimiento prevención de riesgos (tasas de accidentabilidad, cursos, entre otros)

No serán aceptadas compras y/o pagos a Proveedores que no hayan pasado por el proceso de Calificación y/o negociación descritos en el presente documento.

- **Durante la relación comercial con Entel**

Entel podrá evaluar el desempeño de sus Proveedores durante o terminada la entrega de servicios o bienes, generando medidas correctivas o restrictivas en caso de ser necesario.

Ciberseguridad y privacidad de datos:

Para los casos que el Proveedor intervenga en aplicativos internos de tecnología e información de negocio y/o aquellos Proveedores que accedan a datos personales sobre los cuales Entel sea el responsable, deberá dar cumplimiento a la [Política de Seguridad y Privacidad de Proveedores](#) y a las cláusulas acordadas en el contrato que corresponda, además, se les aplicará un proceso definido como “Revisión de postura de seguridad a Proveedores críticos” de conformidad a las políticas internas de Entel.

En caso de contratistas, deberá cumplir permanentemente con lo siguiente:

- Outsourcing: Cumplimiento de obligaciones laborales y acreditación de trabajadores.
- Prevención de riesgos: Cumplimiento del Sistema de gestión preventivo de seguridad y salud ocupacional (SGP-SSO).
- Contrato: Poseer un contrato vigente con Entel.
- Boleta de garantía: Contar con una boleta de garantía (previa coordinación y solicitud de Entel).
- Seguro responsabilidad civil con terceros: Contar con un seguro vigente en caso de accidentes personales de acuerdo con los límites y coberturas estipuladas por Entel.

Adicionalmente, las siguientes acciones o falencias identificadas en el monitoreo y/o evaluaciones son consideradas como faltas graves:

- Conflicto de interés en caso de que no haya sido declarado o aprobado según procedimiento vigente.
- Incumplimiento Código de Ética y/o Código de Conducta de Proveedores.
- Proporcionar información falsa.

- Incumplimiento de NDA (acuerdo de confidencialidad).
- Incumplimiento legislación laboral (trabajadores menores de edad).
- Cobros indebidos.
- Fraude.

B) Contratación y entrega de bienes y servicios:

Proceso donde el Comprador decide la forma de afrontar el proceso de compra, pudiendo ser mediante cotización, subasta, licitación u otra como consecuencia del análisis y estrategia del Comprador según las características del servicio.

Toda nueva compra o renovación debe pasar por un proceso de negociación ejecutado por la Gerencia de Compras, a excepción que se especifique lo contrario en la Política de Compras y debe ser aplicado correctamente por las áreas internas de la Compañía.

La decisión de adjudicación será en conjunto entre el Área solicitante y el Comprador. La Gerencia de Compras notificará al solicitante de la negociación adjudicada para que continúe el proceso de formalización de la compra.

En caso de incumplimientos o que los procesos no se cumplan, la Gerencia de Compras cuenta con plena facultad de rechazar las solicitudes de compras.

• **Órdenes de Compra**

- Toda contratación de bienes o servicios deben ser formalizados a través de una OC.
- La OC debe ser recibida por el Proveedor antes de la prestación de servicios.
- El proveedor debe estar creado y activo
- La OC contiene el detalle de los bienes y/o servicios contratados, cantidad, precio, incoterms, fecha y lugar de entrega.

La Orden de Compra será nominativa y el Proveedor no podrá cederla ni transferirla. Se emitirán a través del portal de compras de Entel, la cual podrán descargar en formato pdf y serán enviadas vía correo electrónico como archivo adjunto y no como parte del cuerpo del referido correo electrónico, por un colaborador de ENTEL expresamente facultado para ello.

La Orden de Compra se entenderá aceptada por el Proveedor de manera expresa si así lo señala de manera escrita a Entel a través de un correo electrónico o por carta certificada o de manera tácita desde el momento en que éste efectúa la entrega del bien o prestación del servicio, en la fecha y lugar indicado en la Orden de Compra. El Proveedor podrá rechazar una Orden de Compra informando a través de un correo electrónico o por carta certificada de las causas de la no aceptación.

• **Recepciones:**

Una vez realizada la entrega conforme del bien y/o servicio, el usuario Solicitante (indicado en la OC) debe emitir la Recepción. Dicha Recepción habilita para que se pueda iniciar el proceso de facturación.

En caso de dudas el Proveedor debe contactarse con el solicitante de la OC (indicado en la OC).

La entrega del bien o servicio deberá realizarse en el lugar indicado en la Orden de Compra.

- Para los bienes, la Guía de Despacho es el respaldo de la entrega de lo solicitado en la Orden de Compra.
- Para los servicios, debe ser coordinado con el solicitante, indicado en la OC, quién es el responsable de validar la calidad del servicio entregado y su correcta ejecución, para realizar la Recepción que habilita el pago de la factura.

En el caso que exista una modificación del lugar de destino, el Proveedor debe solicitar a través del canal “Soporte Compras”, disponible en la plataforma de compras habilitada por la Compañía, el cambio del lugar de destino antes de realizar la entrega.

- Para los bienes, una vez emitida la Recepción, estará disponible de inmediato
- Para los servicios, la Recepción estará disponible el lunes siguiente del día de aprobación.

- **Facturación**

Proceso a cargo del Proveedor, donde emite una factura por el bien o servicio entregado, por el monto exacto indicado en la recepción. El pago se realizará una vez aprobada la factura ingresada en la plataforma disponible por la Compañía, de acuerdo con las condiciones comerciales estipuladas en la Orden de Compra y dando cumplimiento a la Ley N°19.983 (Chile).

Para iniciar el proceso de facturación, el Área solicitante debe contar con los siguientes documentos:

- Orden de Compra y Recepción recibida
- En caso de bienes (guía de despacho)
- En caso de ser contratista, debes tener Certilap vigente para cada factura que se ingrese a la plataforma.

En caso de que las facturas no cumplan con las condiciones antes mencionadas, presenten diferencias respecto a las condiciones establecidas en las Órdenes de Compra y/o Recepción y/o Contrato, o carezcan de la documentación o los bienes no hayan sido entregados o los servicios efectivamente prestados a satisfacción de ENTEL, podrán ser reclamadas al Proveedor, por motivo fundado, dentro del plazo legal en conformidad con la Ley N° 19.983.

Casos de rechazo de una factura:

- Cargar la factura a e)CLiC después de 48hrs de la emisión
- CERTILAP vencido
- Facturación sin Recepción autorizada
- Facturación tiene un monto distinto a la Recepción
- Facturación con un monto superar a la Orden de Compra
- Error en ingreso de datos a e)CLiC
- Error de emisión: Monto del documento difiere del autorizado
- Error de emisión: Sociedad facturada es distinta a la sociedad de la Orden de Compra

- Error en impuesto del documento

Dado lo anterior, se recomienda lo siguiente:

- I. Validar en la página del SII el estado de tus facturas ingresadas.
- II. Validar todos los datos antes de ingresar la factura
- III. Cargar la factura en un plazo máximo de 48hrs
- IV. El monto de la factura debe ser igual al total de las recepciones recibidas

- **Pago**

Para que la factura sea autorizada a pago, deberá estar asociada a una Orden de Compra emitida por el solicitante con anterioridad, poseer una recepción y el bien haber sido materialmente entregado o el servicio efectivamente prestado.

Es requisito fundamental para la liquidación de las facturas del Proveedor, que no existan discrepancias en estos documentos.

El Proveedor podrá optar por el pago mediante vale vista disponible en un banco designado por ENTEL, o bien, mediante el depósito directo en su cuenta corriente designada. El mecanismo de pago que se emplee deberá ser comunicado por el Proveedor oportunamente por escrito.

El Proveedor, en conformidad a la ley, podrá libremente ceder a terceros los créditos expresados en sus facturas de venta. Para tales efectos deberá realizar la cesión del crédito en forma electrónica, mediante el portal del Servicio de Impuestos Internos, y velar porque dicha cesión sea efectivamente notificada a ENTEL. Los pagos emitidos tanto al tercero Factoring como al Proveedor que realice Factoring, serán efectuados por ENTEL mediante cheque que será entregado en su oficina central, contra la entrega bien del certificado de anotación que acredita la cesión de facturas electrónicas, de conformidad a la normativa vigente.

Los plazos de pago de las facturas serán los que acuerden las partes y estarán conformes a lo prescrito en las leyes N°19.983 y N° 21.131.

Se encuentra estrictamente prohibido a todo Proveedor solicitar el pago de una factura cuyos bienes no se hayan entregado materialmente o los servicios no se hayan efectivamente prestados, como asimismo, ENTEL tiene estrictamente prohibido efectuar pagos a Proveedores que no hayan entregado materialmente los bienes o no hayan prestado efectivamente los servicios.

C) Plataformas

Portal de Proveedores e)CliC, la cual permite obtener:

- Visibilidad: Revisar las OC emitidas a la empresa (Visualización y descarga de PDF). Para prestar un servicio y/o bien a Entel, siempre se debe contar con una OC, la cual se puede visualizar en e)CLiC.
- Seguimiento: Revisar las Recepciones de bienes y servicios (emitidas por el solicitante de Entel).

Una vez que el servicio y/o bien fue entregado, se debe esperar la Recepción que emite Entel, la cual se puede visualizar desde el portal. Si no tiene la Recepción no se podrá facturar

- Facturación: Ingresar facturas y seguimiento de pagos
Una vez que la OC se encuentre con una o más recepciones, se podrá facturar y subirla en el portal. Se debe facturar al lunes siguiente de la recepción y por el monto exacto de lo recepcionado.
- Autogestión de la plataforma: Se pueden actualizar datos de Proveedor como Razón social, dirección, datos bancarios y datos de contacto. Adicionalmente, se puede incorporar a más usuarios para que tengan acceso al portal. Todos estos cambios deben ser solicitados por el contacto validado por el proveedor.
- Capacitaciones: En caso de dudas, se puede solicitar una capacitación dentro de la misma plataforma, desde el botón “Soporte Compras”.

Soporte compras: Canal de consultas por medio de tickets, en el cual se puede consultar respecto a:

- Funcionalidad de la plataforma
- Actualización de datos en portal (usuarios / datos bancarios / vía de pago, entre otros)
- Orden de compra
- Recepción
- Facturación
- Pago

D) Término de relación comercial:

El presente instrumento, así como cualquier requerimiento que el Proveedor haya recibido anteriormente o reciba en el futuro mediante la emisión de Órdenes de Compra, sin importar su número, monto o periodicidad, no constituirá una obligación de parte de ENTEL de adquirir o mantener la adquisición productos o servicios de parte del Proveedor.

En caso de una disminución en el número de Órdenes de Compra de Servicios, Entel se reserva el derecho de poner fin a la relación comercial sin incurrir en ninguna obligación de pago. Cualquier disminución en los servicios debe ser comunicada con al menos 30 días de anticipación y la facturación cesará en el mes más próximo. ENTEL siempre tiene la facultad de asignar trabajos y/o servicios al Proveedor, sin embargo, esto no implicará ninguna obligación por parte de ENTEL de un número, volumen, o cantidad mínima de trabajos o servicios.

En caso que el término de relación comercial sea definitivo y se encuentre sujeto a ley de subcontratación, se deberá finiquitar a todos los trabajadores y ambas partes deberán cumplir con todas las obligaciones pendientes según corresponda.

Anexo- Plataformas

Nombre Plataforma	Alcance	¿Para qué debes ingresar?	¿Cada cuánto debería ingresar?	¿Adjunta documentación o completa datos?	Área Responsable	Canal de consultas
E)CLIC	Proveedores nacionales que emiten OC	- Visualizar y descargar OC - Revisión de recepciones - Ingreso de facturas y seguimiento de pagos - Actualización de datos	Permanente	Ambas	Compras	Soporte Compras
SISCCOL	Nacionales - Contratistas	Acreditación de los trabajadores que prestan servicios a Entel	Según renovación de documentos	Ambas	Outsourcing	Teléfono Fijo Central 222 248 477 acreditacion.entel@irconsulting.cl Francisca Flores Frost: Anexo 106 francisca.flores@irconsulting.cl María Teresa Quirino: Anexo 124 mariateresa.quirino@irconsulting.cl Claudio Garrido: Anexo 104 claudio.garrido@irconsulting.cl Juan Pablo Garrido juanpablo.garrido@irconsulting.cl
CERTILAP/IRC VERIFICADORA	Nacionales - Contratistas	Certificación del Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales de los trabajadores que nos prestan servicios	Mensual	Ambas	Outsourcing	CERTILAP: mesadeayuda@certilapchile.cl IRC: karen.maudier@irconsulting.cl Agendamiento video llamada o capacitación a través de la página www.certilapchile.cl , Menú Mesa de ayuda, Agendamientos Acceso tutorial de agendamientos: https://www.youtube.com/watch?v=6vni9vpv_kc
CCM - ARTIKOS	Nacionales - Contratistas	Proveer documentación como Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales F30 y tasa mutual	Mensual	Adjunta Documentación	Outsourcing	Correo: registroentel@artikos.cl Teléfono : 56223955430
Workplace	Nacionales - Contratistas	Plataforma de difusión de información de los procesos a cumplir, datos de contacto y noticias varias (SISCCOL- CERTILAP-ARTIKOS)	Mensual	Descarga Documentación	Outsourcing	LINK INGRESO https://work.me/g/2FcJH6ap3/CmP1p2g9 Herbert Becerra - hbecerra@entel.cl Francisca Acuña - fpacuna@entel.cl Claudia Paez - cpaez@entel.cl Marcia Gutierrez - magutierrez@entel.cl Marlys Orellana - marorellana@entel.cl Maricela Jofre - mvjofre@entel.cl Outsourcing@entel.cl
Security Scorecard	Proveedores que cumplan criterios de entrada	- Cumplir con el riesgo público >=90 - Completar formulario seguridad	Permanente	Adjunta Documentación	Ciberseguridad	Comunicación con Ingeniero Senior en Gestión de Terceros y Compliance.