



# PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN

---

PLATAFORMA DE CONSULTA DE  
INFORMACIÓN DE PAGOS DE CODELCO A  
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.

Abril 2014

## **CONTENIDO**

I.	Introducción	3
II.	Procedimiento de acceso al Sistema de Consultas/Reclamos	3
III.	Procedimiento para acceder al sistema Atención de la Mesa de Ayuda y Reclamos	10

## I. Introducción

Codelco ha dispuesto para sus proveedores y contratistas una plataforma de gestión, tanto de consulta de información de pagos como de reclamos y/o sugerencias, disponible las 24 horas del día y todos los días del año.

La información publicada es de: facturas; notas de débito; notas de crédito; facturas exentas; y boletas de honorarios.

En Diciembre de 2012, Codelco obtuvo el Certificado de Plazo de Pago Verificado, obteniendo el sello ProPyme. Este procedimiento se aplica a todas las empresas incluyendo las Mipymes.

## II. Procedimiento de acceso al Sistema de Consultas/Reclamos

Disponemos de dos plataformas tecnológicas para su atención:

### Telefonía

- Acceso:
  - Si está en Santiago marque **2 818 5765**.
  - Si llama de regiones marque **2 2 818 5765**.
  - Si llama del extranjero marque 562 **2 818 5765**.

Una grabación da bienvenida: solicita ingresar RUT de la empresa y número del documento de pago a consultar.

### Internet

**Paso 1:** Acceso directo a través del link <http://pagofacturas.codelco.cl/>

**Paso 2:** Ingresar al sitio [www.codelco.com](http://www.codelco.com)

### Paso 3: Opción Proveedores

The screenshot shows the Codelco website header with the logo 'CODELCO Orgullo de Todos' on the left and a navigation menu on the right. The menu items are: NOSOTROS, INVERSIONISTAS, OPERACIONES, PROYECTOS, **PROVEEDORES** (highlighted with a red box), INNOVACIÓN, SUSTENTABILIDAD, and PRENSA. Below the header is a large banner image of an aerial view of a Codelco facility with the text 'CODELCO DESDE EL CIELO' and 'IMPRESIONANTES IMÁGENES AÉREAS DE TODAS NUESTRA DIVISIONES'. A navigation bar below the banner has numbered tabs 1 through 6, with tab 3 highlighted. The main content area is divided into three columns: 'NOTICIAS', 'DESTACADOS', and 'ACCESOS DIRECTOS'. Under 'NOTICIAS', there is a news item about cost reduction and a 'Vea además' section with links to education scholarships and female presence. Under 'DESTACADOS', there is a 'Aventuras de Cobre el superhéroe' link and a 'Proyecto Radomiro Tomic' link. Under 'ACCESOS DIRECTOS', there is a list of links for 'OPERACIONES', 'VENTAS', and 'PROVEEDORES'. The 'PROVEEDORES' section has a link for 'Pago de Facturas' which is highlighted with a red box. At the bottom right, there is a status bar that says 'Internet | Modo protegido: desactivado'.

### Paso 4:

Una vez se encuentre en Proveedores, “Pago de Facturas”, visualizará 3 segmentos:

- INFORMACIÓN GENERAL DE INTERES
- ACCESO AL SISTEMA DE CONSULTAS DE PAGO
- FONO AUTOCONSULTA DE INFORMACIÓN DE PAGOS: (562) 818 5765

En el primero publicamos información de interés para los Proveedores del proceso de pagos y conocerlo facilitará su gestión de facturación y cobranza. En el segundo está el acceso al sistema de consulta de información de pagos. El tercero es sólo informativo e indica el número de auto-consulta.

## Proveedores

# Pago de Facturas

### INFORMACIÓN GENERAL DE INTERÉS

- > [Aspectos importantes a considerar en su facturación a Codelco](#)
- > [Requisitos técnicos para emisión de Factura Electrónica](#)
- > [Condiciones para operar con Factoring](#)
- > [Codelco aceptará únicamente documentos tributarios electrónicos desde el 1° de julio](#)
- > E-learning Factura Electrónica (Actualizando información, Curso No disponible temporalmente)
- > [Codelco obtiene el Sello ProPyme](#)
- > [Información respecto a la Gestión de Reclamos Proveedores PYMES](#)
- > [Instrucciones para el Envío de Notificaciones de Factoring a Codelco](#)

### ACCESO AL SISTEMA DE CONSULTAS DE PAGO

- > [Manual de uso sistema de consultas \(incluye Ticket de Mesa de Ayuda\)](#)
- > [Acceso al sistema](#)

### FONO AUTOCONSULTA DE INFORMACIÓN DE PAGO: (562)

- > A partir del próximo sábado 01 de febrero de 2014 este número de teléfono cambiará a +56 2 28185765

- > Gerencia de Abastecimiento
- > Venta de Bienes Prescindibles
- > Gerencia de Gestión y Fiscalización de Empresas Contratistas
- > Programa Proveedores de Clase Mundial

### ACCESOS DIRECTO

- > Proyectos fotovoltaicos
- > Portal de Compras
- > Pago de Facturas
- > Documentación de uso habitual

### LICITACIONES PÚBLICAS

- FEB 7** Servicio Integral de Obras de Movimiento de Tierra, Operación y Mantenimiento de los Sistemas del Tranque Talabre
- JUL 18** Construcción Parque Periurbano Calama Tramo 2 Etapa 1, Tucnar-Huasi
- JUL 11** Servicio Integral de Mantenimiento de Sistemas de Protección contra Incendios y Extintores Portátiles de Instalaciones y Equipos Mineros, División Chuquicamata

**JUL** Servicio de Mantenimiento Integral

[subir](#) | [volver](#)

Internet | Modo protegido: desactivado

Una vez que accede al sistema de consultas, se desplegara la siguiente imagen:

**CODELCO**  
Orgullo de Todos

[Ingreso al Sistema](#) [Regístrate Aquí](#) [Olvidó su Contraseña](#) [Consulta individual de facturas](#)

# Portal Proveedores

## INGRESO AL SISTEMA

Origen: Nacional

RUT:   
Ej: 12345678-K

Contraseña:

**INGRESAR**

USER GUIDE | MANUAL DEL USUARIO | HUÉRFANOS 1270, STGO, CHILE

**Paso 5: SI USTED NO ES USUARIO Y DESEA INSCRIBIR A SU EMPRESA**

- Para inscribir su empresa: debe llenar los datos desplegados en la ficha.

**Portal Proveedores**

**REGÍSTRESE AQUÍ** \* Campos obligatorios

Fecha\* 01/04/2014

Origen\* Nacional

RUT\*   
Ej: 12345678-9

Contraseña\*

Repita Contraseña\*

**Portal Proveedores**

Razón Social

Nombre

Cargo

Teléfono Principal   
Ej: (56) 2 222 XXX

Teléfono Alternativo

Teléfono Celular   
Ej: (+569) 953 XXX

Representante Legal\*

Email   
Ej: contacto@dominio.com

Solo se permite 1 contraseña por empresa

**REGISTRARSE**

- Adicionalmente puede descargar el manual de usuarios disponible en el portal proveedores.

**Proveedores**

Nombre

Cargo

Teléfono Principal   
Ej: (+569) 953 XXX

Teléfono Alternativo

Teléfono Celular   
Ej: (+569) 953 XXX

Representante Legal\*

Email   
Ej: usuario@dominio.com

*Solo se permite 1 contraseña por empresa*

**REGISTRARSE**

USER GUIDE **MANUAL DEL USUARIO** HUÉRFANOS 1270, STGO, CHILE

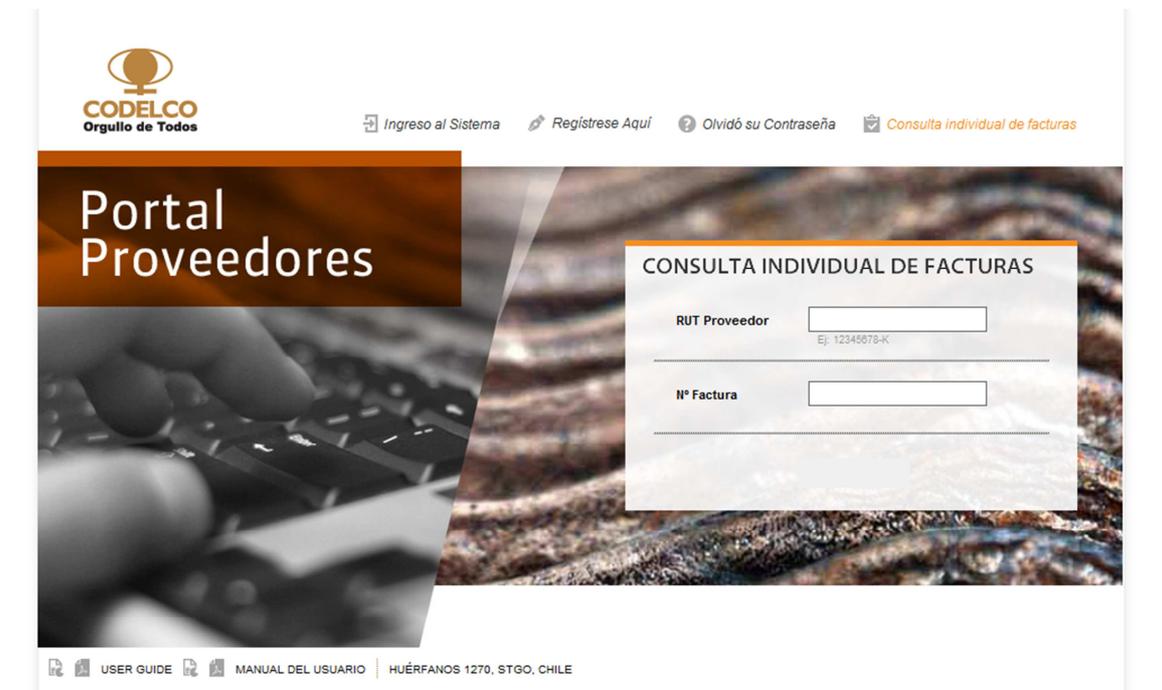
- El sistema entrega la confirmación y envía el nuevo password por mail al usuario (al mail registrado en el sistema).
- Para recuperar la clave lo puede hacer a través de la opción olvido su contraseña en el portal



- Cualquier actualización en la información puede realizarse al iniciar sesión como proveedor.

**Paso 6: SI USTED NO DESEA REGISTRARSE COMO PROVEEDOR, PUEDE REALIZAR CONSULTAS INDIVIDUALES DE FACTURAS.**

- Debe seleccionar la opción "Consulta Individual de Factura"



Significado campo **Observaciones**:

- **Contactar comprador de Codelco** = Factura indica un "Documento de Compra/Contratación" con problemas. Comuníquese con el contacto comercial del negocio. Es el gestor, cuando compra Abastecimiento, o el comprador directo, cuando compra directamente un área de Codelco.
- **Contactar Ingresador de SEP Codelco** = La Factura indica un documento SEP que esta con problemas. Gestiona la solución la persona que realizó la compra.
- **Documento listo para proceso** = La Factura se gestiona sin observaciones (problemas) detectados.
- **Documento puede ser rechazado** = Valor de la Factura no coincide con liquidación de la consignación. Contacte al gestor de la compra de Codelco.
- **En proceso de verificación** = La Factura se encuentra en proceso de revisión.
- **HES no corresponde** = La HES indicada en la Factura no es válida. Contacte al administrador de contrato de Codelco.
- **HES no liberada** = La HES indicada en la Factura no está liberada (autorizada). Contacte al administrador de contrato de Codelco para su liberación.
- **Orden de compra / contrato no liberado** = La Orden de Compra o Contrato indicado en la Factura no se encuentra liberada (autorizada). Contacte al administrador de contrato de Codelco para que gestione su liberación.
- **Proveedor no valido** = El RUT indicado como emisor de la Factura difiere del contrato u orden de compra.

Campos **Administrador de Contrato y Fono**. Se extraen del pedido (Contrato u Orden de compra) y disponibles si se indica el número de pedido en la factura.

Los **Anexos comerciales con Codelco** son:

- **Gestor** de la compra cuando ha sido realizada por **Abastecimiento**.
- **Comprador** cuando la compra ha sido realizada directamente por **otra área** de Codelco y el **Administrador de Contrato**.

### III. Procedimiento para acceder al sistema Atención de la Mesa de Ayuda y Reclamos

Si desea consultar, realizar un reclamo o crear un nuevo Ticket (Aviso) de Atención de nuestra Mesa de Ayuda, debe ingresar al sistema con su RUT y Clave como proveedor de Codelco y luego ingresar a “Consulta y Creación Ticket de Atención Mesa de Ayuda”

**CODELCO**  
Orgullo de Todos

Facturas Actualización de Datos Cerrar Sesión

# Portal Proveedores

## Facturas

<< 🏠

N° Factura:  Estado de la Factura: Todos División: Todas

Fecha Emisión Desde \* : 25/03/2014 Ej. dd/mm/aaaa Fecha Emisión Hasta \* : 01/04/2014 Ej. dd/mm/aaaa **BUSCAR**

N° Factura	Estado	Fecha de Emisión	División	Monto
Para empezar, ingrese los criterios de búsqueda				

USER GUIDE MANUAL DEL USUARIO HUÉRFANOS 1270, STGO, CHILE **CONSULTA Y CREACIÓN TICKET DE ATENCIÓN MESA DE AYUDA**

Al acceder al sistema de atención de nuestra mesa de Ayuda, se desplegara la siguiente pantalla:



<input type="radio"/> Proveedor Extranjero	
<input type="radio"/> Proveedor Nacional	
<input type="radio"/> Factoring (Utilizar Rut empresa Cedente)	
Usuario	<input type="text"/>
Clave de Acceso	<input type="text"/>
<input type="button" value="Entrar"/>	

Optimizado para internet explorer 7.0 o superior.

**SI USTED es PROVEEDOR EXTRANJERO** para acceder al sistema debe:

- 1.- Seleccionar la opción "Proveedor Extranjero"
- 2.- En usuario debe digitar el "Código Codelco" de su empresa.
- 3.- En clave de acceso debe digitar nuevamente su "Código Codelco".

**SI USTED es PROVEEDOR NACIONAL** para acceder al sistema debe:

- 1.- Seleccionar la opción "Proveedor Nacional"
- 2.- En usuario debe digitar el Rut de su empresa que creará el aviso (el formato es 1234567-9)
- 3.- En clave de acceso debe digitar nuevamente el Rut de la empresa

**SI USTED es FACTORING** debe usar la información de la empresa Cedente como si fuera **PROVEEDOR NACIONAL**

Finalmente presione "Entrar"

Acceda al sistema de Atención de nuestra Mesa de Ayuda:

**Gestión avisos** [Logout](#)

Datos del cliente:	
RUT Empresa *	: 15515272-9 (Ej.: 11880178-4)
Nombre empresa *	: Empresa de testing
Rut factoring	: (Ej.: 11880178-4)
Nombre factoring	:

Datos contacto:	
Nombre *	:
Cargo *	:
Área *	:
Fono *	:
Celular *	:
Email *	:

Historicos:	
Factura(s)	: (Ej.: A122.232-3,B4545-4)
Agrupador o aviso	: <input type="button" value="Buscar historia"/>
<input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> Cerrados <input type="checkbox"/> Eliminados	

Datos aviso:	
Agrupador	:
Canal *	: WEB
Factura(s)	: (Ej.: A122.232-3,B4545-4)
División *	: -- SELECCIONAR --
Requerimiento *	: -- SELECCIONAR --
Tipo *	:
Subtipo *	:
Prioridad	:
Fecha resolución	:
Descripción *	:

La imagen muestra la página en la cual se crea el Aviso, esta misma pantalla en su sección "Históricos" permite realizar búsquedas de avisos ya ingresados o facturas ya consultadas (consultadas en avisos previos).

### Para crear un aviso:

1. Complete todos los datos indicados como obligatorios (\* indica que el dato es obligatorio). Para Codelco es fundamental contar con la información de contacto de nuestros proveedores con el fin de poder tener una base de datos actualizada con los datos de contacto.

2. En el caso de crear avisos asociados a múltiples facturas, estas se deben ingresar separadas con coma (,) en el campo factura(s) (en datos del aviso). El sistema internamente creará un aviso por cada factura ingresada en este campo.

3. Cuando presiona el icono  (campos RUT Empresa \*, Rut factoring \*, Nombre \*) el sistema busca la información histórica relacionada de esos campos. Es decir, si la persona ya había completado anteriormente sus datos en los campos mencionados y está creando otro aviso, bastará colocar su nombre y presionar  para que se autocompleten todos los demás datos de contacto.

4. Usted cuenta con una lista de posibles requerimientos que le permitirá tipificar su aviso (campos: requerimiento, tipo y subtipo). Elija la tipificación más cercana a su requerimiento porque ello nos permitirá procesar con mayor rapidez su Aviso.

Si usted es un proveedor MiPyMe y requiere ingresar un **RECLAMO por facturas vencidas, tipifique su Aviso de la siguiente forma:**

- Requerimiento: RECLAMO
- Tipo: FACTURAS
- Subtipo: Proveedor Sello ProPyme.

5. Como en el campo descripción de la sección “Datos aviso” dispone de mil caracteres para relatar la situación es necesario ser lo más preciso posible.

6. Al finalizar la creación del aviso, favor presione el botón guardar. Inmediatamente será derivado a la mesa de ayuda para su gestión, además, se le enviará un correo automático con todos los detalles de la creación de su aviso al correo indicado en la sección “datos del Contacto”.

7. A través del segmento “Históricos” podrá realizar seguimiento a sus avisos.