

RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL

N° 340 -2018-GG-EPS.EMAPICA S.A

Ica, 12 de Diciembre del 2018.

VISTO:

El Informe N° 384-2018-EPS EMAPICA S.A/GAF de fecha 07/12/018 y su proveído inserto (de fecha 07/12/2018) de Gerencia General.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Informe N° 384-2018-EPS EMAPICA S.A/GAF de fecha 07/12/2018, el Gerente de Administración y Finanzas, CPC. Alberto Luis Pérez Chacaliza, remitió a la Gerencia General el proyecto de la Directiva denominada "*Directiva que regula la administración de los contratos de bienes, servicios y de ejecución de obras en la EPS EMAPICA S.A.*", y solicitó su aprobación mediante acto resolutivo.

Que, mediante proveído inserto (de fecha 07/12/2018) en el Informe N° 384-2018-EPS EMAPICA S.A/GAF de fecha 07/12/2018, la Gerencia General dispuso: "*Gerencia de Asesoría Jurídica.- Para conocimiento y fines*".

Siendo ello así, resulta necesario aprobar en todos sus extremos el contenido de la Directiva denominada: "*Directiva que regula la administración de los contratos de bienes, servicios y de ejecución de obras en la EPS EMAPICA S.A.*", remitida mediante Informe N° 384-2018-EPS EMAPICA S.A/GAF de fecha 07/12/2018, que cuenta con opinión favorable de la Gerencia de Administración y Finanzas y la Gerencia de Asesoría Jurídica.

Con el visto de la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica, y en uso de las facultades y atribuciones conferidas a este despacho a través del Estatuto Social de la empresa:

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar la Directiva N° 012-2018-EPS EMAPICA S.A/GG denominada: "*Directiva que regula la administración de los contratos de bienes, servicios y de ejecución de obras en la EPS EMAPICA S.A.*", la misma que forma parte integrante de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la EPS EMAPICA S.A, siendo responsabilidad de la Oficina de Informática y Gestión de la Información.

ARTICULO TERCERO.- Disponer la difusión de la Directiva N° 012-2018-EPS EMAPICA S.A/GG denominada: "*Directiva que regula la administración de los contratos de bienes, servicios y de ejecución de obras en la EPS EMAPICA S.A.*", en los demás órganos de la empresa, siendo responsabilidad de la Gerencia de Administración y Finanzas.

ARTICULO CUARTO.- Notificar el contenido de la presente resolución a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Asesoría Jurídica; Oficina de Informática y Gestión de la Información, al Órgano de Control Institucional y demás instancias competentes interesadas.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE


Econ. Juan Carlos Barandiaran Rojas
GERENTE GENERAL
COORDINADOR OTASS RAT
E.P.S. EMAPICA S.A.

www.emapica.com.pe

EPS. EMAPICA S.A. - OFICINA DE ASesoría JURÍDICA
Vº Bº
VISTO POR
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

EPS. EMAPICA S.A. - OFICINA DE ASesoría JURÍDICA
Vº Bº
VISTO POR
GERENCIA DE ASesoría JURÍDICA

LINEAMIENTO	GESTION GERENCIAL
MACROPROCESO	GESTION EMPRESARIAL
PROCESO	GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS



DIRECTIVA N° 012 -2018-EPS EMAPICA S.A.

“DIRECTIVA QUE REGULA LA ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS DE BIENES, SERVICIOS Y DE EJECUCIÓN DE OBRAS EN LA EPS. EMAPICA S.A.”

ICA, DICIEMBRE 2018

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
CÓDIGO: GAF	CÓDIGO: GAJ, GAF, GG	CÓDIGO: GG

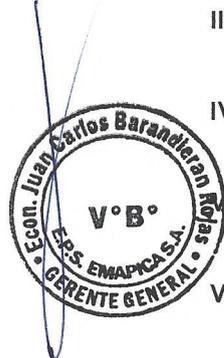




INDICE

Pág.

I.	OBJETIVO	3
II.	FINALIDAD	3
III.	BASE LEGAL	3
IV.	ALCANCE.....	3
V.	VIGENCIA	3
VI.	DEFINICIONES.....	3
VII.	RESPONSABILIDAD	4
VIII.	DISPOSICIONES ESPECIFICAS	4-9
IX.	DISPISCIONES COMPLEMENTARIAS.....	9



ELABORADO POR: GAF	REVISADO POR: CÓDIGO: GAF, GAJ, GG	APROBADO POR: CÓDIGO: GG	Pág.: 2 de 9
-----------------------	---------------------------------------	-----------------------------	--------------

I. OBJETIVO

Establecer y definir los roles y responsabilidades asociados a la Administración, la Gestión Administrativa y la Gestión Técnica de los contratos celebrados por la EPS. EMAPICA S.A. como entidad contratante, asegurando una actividad estandarizada, así como el cumplimiento de los requisitos contractualmente pactados.

II. FINALIDAD

Uniformizar y establecer los lineamientos a seguir para la correcta administración de los contratos dentro de la EPS. EMAPICA S.A.

III. BASE NORMATIVA

- D.S. N° 006-2017-JUS que aprueba el TUO de la Ley N° 27444 — Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Ley de Presupuesto del Sector Público para cada Año Fiscal.
- Decreto Legislativo N° 1439, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Abastecimientos.
- Ley N° 30225 - Ley de Contrataciones del Estado.
- DS N° 350-2015-EF, Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1341, Decreto que modifica la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado.
- Decreto Supremo N° 056-2017-EF. Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por el Decreto Supremo N° 350-2015-EF.



IV. ALCANCE

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva son de aplicación y cumplimiento obligatorio de todas las unidades orgánicas de la EPS EMAPICA S.A.

V. VIGENCIA

La presente directiva entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación mediante Resolución de Gerencia General, y publicación en la página web de la organización.

La presente directiva podrá ser actualizada a requerimiento de la Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Oficina de Planeamiento y Modernización Empresarial, Oficina de Logística, u otras unidades orgánicas.

Estas últimas con informe sustentado a la Gerencia General y sujeto a evaluación por la Gerencia de Administración y Finanzas.

VI. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Directiva, se entenderá por:

Administrador de Contrato: Colaborador de la EPS. EMAPICA S.A. designado por el Jefe de Logística, para asegurar la correcta ejecución de un contrato y, consecuentemente, el cumplimiento de las obligaciones contractualmente pactadas.



ELABORADO POR: GAF	REVISADO POR: CÓDIGO: GAF, GAJ, GG	APROBADO POR: CÓDIGO: GG	Pág.: 3 de 9
-----------------------	---------------------------------------	-----------------------------	--------------

Área Usuaría: Es la unidad Orgánica responsable de elaborar los requerimientos de contratación de bienes, servicios y ejecución de obras, de acuerdo a su cuadro de necesidades, para el cumplimiento de sus objetivos y metas operativas, en concordancia con sus actividades funcionales o proyectos en ejecución.

Contratista: Postor ganador de la Buena Pro del procedimiento de selección, y con el cual se perfeccionara el contrato.

Contratación: Es la acción que debe realizar la EPS. EMAPICA S.A., para proveerse de bienes, servicios y ejecución de obras, asumiendo el pago del precio o de la retribución correspondiente con fondos de la EPS. EMAPICA S.A., y demás obligaciones derivadas de su condición de Entidad contratante.

Proveedor: Es la persona natural o jurídica que luego de un proceso de selección, es contratado para vender bienes, prestar servicios y/o ejecutar una obra.

Garantía: Obligación accesoria destinada a asegurar y proteger el cumplimiento de una obligación principal.

Carta Fianza: Contrato de garantía del cumplimiento de pago de una obligación ajena, suscrito entre el fiador y el deudor, y que se materializa en un documento valorado emitido por un fiador (banco o entidad financiera) a favor de un acreedor (entidad contratante) garantizando las obligaciones del deudor (solicitante) en caso de incumplimiento del deudor, el fiador asume la obligación.

Bienes: Son objetos que requiere una Entidad para el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus fines.

Servicios: Las actividades o labores que realiza una persona natural o jurídica para atender una necesidad de la Entidad pudiendo estar sujetas a resultados para considerar terminada sus prestaciones.

Obra: Construcción, reconstrucción, remodelación, demolición, renovación y habilitación de predios, tales como edificaciones, estructuras, excavaciones, perforaciones, carreteras, vías, puentes, plazas, parques, entre otros, que requieren dirección técnica, expediente técnico, mano de obra, materiales y/o equipos.

Orden de Compra: Documento que se emite para pedir bienes al proveedor; se indica cantidad, detalle, marca, modelo, precio y condiciones de pago, plazo de entrega, entre otras precisiones exigidas por el área usuaria. Es un contrato simplificado que implica su cumplimiento por ambas partes.

Orden de Servicio: Contrato simplificado, mediante el cual, se solicita la prestación de un servicio específico al contratista y/o consultor, definiendo claramente sus condiciones y los plazos para su prestación, además del monto de la contraprestación.

Ampliación de Plazo: Tiempo adicional al contratado, debidamente aprobado por la Entidad.

Días Hábiles: Días laborables, sin contar los sábados, domingos y feriados.

Días Calendario: Días del mes, incluidos sábados, domingos y feriados.

VII. RESPONSABILIDADES

La Gerencia de Administración y Finanzas, a través de la Oficina de Logística es la encargada de supervisar el cumplimiento de la presente Directiva.

VIII. DISPOSICIONES ESPECIFICAS

8.1. Dentro del plazo de ocho (8) días hábiles siguientes al registro en el SEACE del consentimiento de la buena pro o de que esta haya quedado administrativamente firme el procedimiento de selección, el adjudicatario de la buena pro debe presentar la totalidad de los requisitos para perfeccionar el contrato.

ELABORADO POR: GAF	REVISADO POR: CÓDIGO: GAF, GAJ, GG	APROBADO POR: CÓDIGO: GG	Pág.: 4 de 9
-----------------------	---------------------------------------	-----------------------------	--------------



8.2. La Oficina de Logística, en un plazo máximo de tres (03) días hábiles, contabilizados desde la recepción de la documentación presentada por el adjudicatario, debe suscribir el contrato o notificar la orden de compra o de servicio, según corresponda, u otorgar un plazo adicional para subsanar los requisitos, el que no puede exceder de cinco (5) días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la Entidad. Al día siguiente de subsanadas las observaciones, las partes suscriben el contrato.

8.3. De las Garantías presentadas por los contratistas:

8.3.1. La Oficina de Finanzas mantendrá en custodia las Garantías (carta fianza de fiel cumplimiento de contrato, adelantos directo y/o adelanto de materiales) presentadas por los contratistas, debiendo informar a la Gerencia de Administración y Finanzas antes del vencimiento de las mismas.

8.3.2. La Oficina de Finanzas, informará en plazo no mayor de cinco (5) a la Gerencia de Administración y Finanzas el detalle de las Cartas Fianzas próximas a vencer, quien notificará a los interesados con copia a la Oficina de Logística.

8.3.3. La Oficina de Logística verifica si corresponde la renovación o devolución de las Cartas Fianzas, lo que comunicará a la Gerencia de Administración y Finanzas dentro de los cinco (05) días de haber recibido la copia.

8.3.4. En caso el contratista presente una Carta Fianza renovada, la Oficina de Logística, verifica el cumplimiento de los requisitos según lo establecido en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, luego remite el original a la Oficina de Finanzas para su custodia.

8.3.5. La Gerencia de Administración y Finanzas, dispondrá de ser el caso a la Oficina de Finanzas, ejecutar las Cartas Fianzas, previo Informe Técnico de la Oficina de Logística, indicando las causales de la ejecución de la Carta Fianza.

8.4. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

8.4.1. BIENES

8.4.1.1. El responsable de Almacén Central recibe los bienes o suministros contratados, teniendo a la vista los documentos de recibo (contrato suscrito, Orden de Compra-Guía de Internamiento, guía de remisión), debiendo efectuar la verificación cuantitativa y cualitativa de los bienes a internar.

8.4.1.2. La recepción es responsabilidad del responsable de Almacén central y la Conformidad es responsabilidad de quien se indique en los documentos del procedimiento de selección.

8.4.1.3. El responsable del Almacén Central podrá efectuar las coordinaciones a fin que el funcionario responsable del área usuaria o el colaborador designado para otorgar la conformidad de los bienes, se encuentre presente al momento de la recepción.

8.4.1.4. De existir observaciones en los bienes entregados, quien emite la conformidad consigna las mismas en el documento correspondiente, el cual es remitido a más tardar dentro de los dos (02) días calendario siguiente a la Oficina de Logística, para la notificación formal al contratista.

8.4.1.5. Cuando las observaciones se consignen en acta, esta deberá detallar el plazo de subsanación de las mismas y se entenderá notificadas al contratista, siempre que este la suscriba. Dicha acta deberá ser



remitida a la Oficina de Logística para su conocimiento en un plazo no mayor a dos (02) días calendario de suscrita la misma.

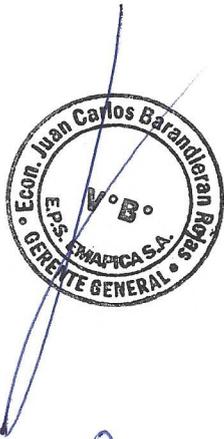
- 8.4.1.6. La Oficina de Logística, notifica las observaciones al contratista dentro de los dos (02) días calendario de recibidas las mismas, otorgándole un plazo no menor a dos (02) ni mayor a diez (10) días calendario para la subsanación respectiva.
- 8.4.1.7. Cuando los bienes no cumplan manifiestamente con las características o condiciones ofrecidas, no serán recibidos por el responsable del Almacén Central, debiendo informar en el día, dicha situación al Jefe de la Oficina de Logística. Quien pondrá en conocimiento del contratista dicho incumplimiento; en cuyo caso el plazo de ejecución seguirá transcurriendo hasta que el contratista interne los bienes en las condiciones contractuales establecidas.
- 8.4.1.8. En el caso que el contratista no cumpla con la entrega del bien en el plazo establecido, se podrá resolver el contrato en forma total o parcial, comunicándose mediante carta la decisión de resolver el contrato. El contrato queda resuelto de pleno derecho a partir de la recepción de dicha comunicación.

8.4.2. SERVICIOS

- 8.4.2.1. Según corresponda, los productos obtenidos por la prestación de un servicio deben ser presentados por el proveedor, al área usuaria, para la revisión y validación de las condiciones establecidas en los términos de referencia.
- 8.4.2.2. De existir observaciones en los servicios prestados, quien emite la conformidad consigna las mismas en el documento correspondiente, el cual es remitido a más tardar dentro de los dos (02) días calendario siguiente a la Oficina de Logística, para la notificación formal al contratista
- 8.4.2.3. Cuando las observaciones se consignen en acta, esta deberá detallar el plazo de subsanación de las mismas y se entenderá notificadas al contratista, siempre que este la suscriba. Dicha acta deberá ser remitida a la Oficina de Logística para su conocimiento en un plazo no mayor a dos (02) días calendario de suscrita la misma.
- 8.4.2.4. La Oficina Logística notifica las observaciones al contratista dentro de los dos (02) días calendario de recibidas las mismas, otorgándole un plazo no menor a dos (02) ni mayor a diez (10) días calendario para la subsanación respectiva.

Tratándose de servicios de consultorías el plazo para subsanar no puede ser menor de cinco (05) ni mayor de veinte (20) días.

- 8.4.2.5. El área usuaria recomienda en el documento de observaciones el plazo en que el proveedor debe cumplir con subsanarlas, el cual no podrá ser menor de dos (02) ni mayor de diez (10) días calendario, dependiendo de la complejidad del servicio, salvo para los casos de servicios de consultoría, considerando para ello el plazo mencionado anteriormente. Si pese al plazo otorgado, el contratista no cumple a cabalidad con la subsanación, la entidad podrá evaluar la resolución del contrato.
- 8.4.2.6. El área usuaria consigna en una sola oportunidad la totalidad de observaciones. Queda prohibido remitir observaciones parciales o incompletas, salvo aquellas que resulten del levantamiento de



observaciones ya informadas o provenientes de vicios ocultos, bajo responsabilidad del funcionario encargado del área usuaria.

8.4.2.7. Cuando los servicios no cumplan manifiestamente con las características o condiciones ofrecidas, no serán recibidos por el responsable, debiendo informar dicha situación a la Oficina de Logística a más tardar dentro de los dos (02) días calendario siguiente de advertido el incumplimiento. Esta pondrá en conocimiento del contratista dicho incumplimiento; en cuyo caso el plazo de ejecución seguirá transcurriendo hasta que el contratista brinde el servicio en las condiciones contractuales establecidas.

8.4.2.8. En el caso que el contratista no cumpla con la entrega del servicio en el plazo establecido, se podrá resolver el contrato en forma total o parcial, comunicándose mediante carta la decisión de resolver el contrato. El contrato queda resuelto de pleno derecho a partir de la recepción de dicha comunicación.

8.5. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

Las controversias que surjan entre las partes sobre la ejecución, interpretación, resolución, inexistencia, ineficacia o invalidez del contrato se resuelven mediante conciliación, junta de resolución de disputas o arbitraje institucional, según el acuerdo de las partes. De manera excepcional, las partes podrán resolver sus controversias mediante arbitraje ad hoc solo en los supuestos previstos en el Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.

Las controversias referidas al incumplimiento del pago final también son resueltas mediante conciliación y/o arbitraje.



8.6. DE LAS PENALIDADES

La Entidad debe prever en los documentos del procedimiento de selección la aplicación de la penalidad por mora; asimismo, puede prever otras penalidades. Estos dos tipos de penalidades pueden alcanzar cada una un monto máximo equivalente al diez por ciento (10%) del monto del contrato vigente, o de ser el caso, del ítem que debió ejecutarse.

Estas penalidades se deducirán de los pagos a cuenta, de las valorizaciones, del pago final o en la liquidación final, según corresponda; o si fuera necesario, se cobra del monto resultante de la ejecución de la garantía de fiel cumplimiento.

En caso de retraso injustificado en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, La Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente formula:

$$\text{Penalidad Diaria} = \frac{0.10 \times \text{Monto}}{F \times \text{Plazo en días}}$$

Donde F tiene los siguientes valores:

- Para plazos mayores a sesenta (60) días: F = 0.25
- Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días: F = 0.40

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, al contrato vigente o ítem que debió ejecutarse o en caso que estos involucraran obligaciones de ejecución periódica, a la prestación parcial que fuera materia de retraso.

Para efectos del cálculo de la penalidad diaria se considera el monto del contrato vigente.

Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.



8.7. FUNCIONES DEL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:

El administrador de contratos tiene diversas funciones a lo largo de la gestión de los contratos, que involucran actos administrativos, los cuales sin embargo deben enmarcarse en las normas vigentes de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, así como las exigencias que puedan haber considerado las especificaciones técnicas, términos de referencia y/o bases respectivas.

Son funciones del Administrador:

- i. El Administrador de un contrato tiene el deber de asegurar la correcta ejecución del mismo conforme a las condiciones y obligaciones pactadas, en aspectos técnicos y administrativos, y tomar oportunamente las decisiones de su competencia, manteniendo debidamente informado al Funcionario Autorizado y a quién lo requiera (jefe de área, entre otros).
- ii. Verificar que la notificación de la orden de Compra/Servicio al contratista dentro de los tres (3) días hábiles siguientes de presentado todos los documentos por parte del postor ganador, para los casos derivados de los procesos de selección, y de un (1) día, cuando se trate de adquisiciones menores a ocho (8) UIT.
- iii. Remitir formalmente al área usuaria, o al órgano al que se le haya asignado tal función, el contrato u orden de compra/servicio, según corresponda, acompañado de la Oferta ganadora (propuesta técnica) para la supervisión del contrato.
- iv. Remitir formalmente al Almacén, la orden de compra, el contrato (cuando corresponda) y Oferta ganadora (Propuesta Técnica).
- v. Velar por el cabal y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de un contrato.
- vi. Emitir informe de ejecución de: contratos, contratos complementarios, aplicaciones de penalidades, ejecución de garantías, ampliaciones de plazo, adicionales y deductivos, según corresponda.
- vii. Conocer detalladamente los objetivos estratégicos de la organización, y alinear a ellos los objetivos propios de los contratos a su cargo.
- viii. Direccionar el actuar del contratista hacia el cumplimiento de los deberes y responsabilidades derivados de la relación contractual.
- ix. Asegurar que se realice una adecuada gestión de riesgos y adoptar las acciones para contrarrestar las situaciones que puedan afectar el desarrollo satisfactorio del contrato.
- x. Identificar, analizar y evaluar las necesidades de adición, reducción, modificación de contrato, aplicación de penalidades, entre otras; velando por los intereses propios de la EPS. EMAPICA S.A. Una vez efectuados los análisis deberá formular las recomendaciones respectivas al funcionario autorizado en el escenario que se disponga.
- xi. Procurar que haya gobernabilidad en cada uno de los roles que hacen parte de la gestión integral de contratos.
- xii. Realizar seguimiento a la suscripción del acta de inicio por parte del área usuaria.
- xiii. Realizar seguimiento continuo de los contratos a su cargo, de tal forma que se eviten conflictos, reclamaciones, modificaciones contractuales, entre otras.
- xiv. Velar por el cumplimiento de lo dispuesto en el numeral VIII de la presente directiva.



ELABORADO POR: GAF	REVISADO POR: CÓDIGO: GAF, GAJ, GG	APROBADO POR: CÓDIGO: GG	Pág.: 8 de 9
-----------------------	---------------------------------------	-----------------------------	--------------

- xv. Monitorear las variables críticas de los contratos a su cargo e informar oportunamente a funcionarios responsables para el logro de soluciones enfocadas a evitar conflictos contractuales.
- xvi. Realizar seguimiento continuo a los costos contractuales para evitar sobre ejecuciones no controladas que no hayan sido detectadas tempranamente.
- xvii. Analizar y evaluar las necesidades de subcontratación, siempre y cuando la posibilidad de hacerla se haya pactado en el contrato.
- xviii. Imponer al contratista, acatando el debido proceso y respetando el derecho a la defensa, las sanciones pecuniarias pactadas en el contrato, en caso de incumplimiento de obligaciones derivadas del mismo (multas, descuentos, compensaciones, penalidades).
- xix. Analizar las explicaciones dadas por el contratista para no hacer efectivas las sanciones pecuniarias pactadas, considerando los documentos elaborados por la geroría del contrato.
- xx. Colaborar oportunamente con el contratista para el desarrollo del contrato, atendiendo las solicitudes y consultas de éste y efectuando oportunamente las reuniones que se estimen convenientes.
- xxi. Velar por la gestión de control interno en la EPS. EMAPICA S.A. en materia contractual, asegurando la operatividad y cumplimiento de los controles establecidos.



IX. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

La Oficina de Logística en calidad de órgano encargado de las contrataciones deberá de custodiar el expediente del proceso de contratación, en el que debe ordenarse, archivarse y preservarse la documentación que respalda las actuaciones realizadas desde la formulación del requerimiento del área usuaria hasta el cumplimiento total de las obligaciones derivadas del contrato, incluidas las incidencias del recurso de apelación y los medios de solución de controversias de la ejecución contractual, según corresponda.

Las demás dependencias de la EPS. EMAPICA S.A. deben facilitar copia de las actuaciones relevantes para mantener el expediente completo, tales como comprobantes de pago, resultados de los mecanismos de solución de controversias, entre otros.

