

GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE
SEGURIDAD SOCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OFICINA DE ADQUISICIONES Y SERVICIOS GENERALES

Con el propósito de mantener un ordenamiento interno, se ha preparado el presente Manual de Procedimientos para la Oficina de Adquisiciones y Servicios Generales, el cual tiene como finalidad describir las tareas que realiza, respecto a la descripción en forma secuencial y detallada de los pasos que sigue, los responsables y su participación, requerimientos e intervenciones de otras Unidades y Departamentos.

Índice

	Pág.
Introducción	3
1.- Definiciones	5
2.- Normativa que regula el Proceso de Compra.	10
3.- Personas y Unidades involucradas en los procesos de esta Oficina	11
4.- Simbología utilizada en los Flujogramas.	12
5.- Procedimientos del Oficina de Adquisiciones	13
5.1.- Compra de bienes y/o servicios.	14
5.1.1.- Flujograma	18
6.- Procedimientos de Unidad de Abastecimiento	21
6.1.-Solicitud y entrega de productos de oficina e insumos	22
6.1.1.-Flujograma	24
6.2.-Stock de bodega	25
6.2.1.-Flujograma	26
7.- Procedimientos de Unidad de Servicios Generales.	27
7.1.-Ejecución de Servicios Generales	28
7.1.1.- Flujograma	29

Introducción

La Superintendencia de Seguridad Social, se plantea como misión “Regular y fiscalizar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Social y garantizar el respeto de los derechos de las personas, especialmente de los trabajadores, pensionados y sus familias, resolviendo con calidad y oportunidad sus consultas, reclamos, denuncias y apelaciones, proponiendo las medidas tendientes al perfeccionamiento del sistema chileno de seguridad social.”

Para cumplir con este importante cometido, resulta fundamental que la Institución otorgue las condiciones físicas y materiales propicias a sus funcionarios para que desarrollen sus capacidades y competencias de la mejor forma posible. Para ello, la Oficina de Adquisiciones y Servicios Generales juega un rol relevante, pues en ella está la función de provisión de bienes y servicios y mantención de infraestructura de la Superintendencia, declarada en su misión, la que consiste en “ Proveer los bienes y contratar los servicios requeridos por nuestros funcionarios, en forma oportuna y en las mejores condiciones de calidad que ofrezca el mercado.” Su cumplimiento se basa fundamentalmente en la ejecución de sus procesos y procedimientos con oportunidad, eficiencia y calidad.

Objetivo General

El presente manual persigue optimizar la gestión integral de la Oficina de Adquisiciones y Servicios Generales, a través de la definición e implementación de normas y procedimientos internos respecto de la provisión de bienes y servicios, y otras funciones anexas.

Objetivos específicos:

- Dar a conocer a todas las Unidades y Departamentos la normativa y procedimientos internos de la Oficina de Adquisiciones y Servicios Generales.
- Disminuir el número de errores.
- Reducir los tiempos de respuesta a los requerimientos.
- Mejorar las prácticas administrativas.

Este manual busca unificar y formalizar, el modo en que la Oficina realiza los procesos de adquisición de bienes y servicios, abastecimiento de insumos y la

prestación de servicios generales orientados al mantenimiento de la infraestructura.

El documento que a continuación se desarrolla, fue elaborado con la colaboración directa de los funcionarios de la Oficina de Adquisiciones y Servicios Generales, a través de entrevistas personalizadas y trabajo en conjunto.

Por tanto, con fecha _____ de 2008, entra en vigencia este Manual de Procedimientos de la Oficina de Adquisiciones y Servicios Generales, el cual será conocido y aplicado por todos los funcionarios y trabajadores de esta Institución.

1.- Definiciones

Para efecto del presente Manual, los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación:

- **Adjudicación:** Acto administrativo fundado, por medio del cual la autoridad competente selecciona a uno o más Oferentes para la suscripción de un Contrato de Suministro o Servicios, regido por la Ley N° 19.886, en adelante también, la “Ley de Compras”.
- **Adjudicatario:** Oferente al cual le ha sido aceptada una oferta o una cotización en un Proceso de Compras, para la suscripción del contrato definitivo.
- **Bases:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contiene el conjunto de requisitos, condiciones y especificaciones, establecidos por la Entidad Licitante, que describen los bienes y servicios a contratar y regulan el Proceso de Compras y el contrato definitivo; incluyen las Bases Administrativas y Bases Técnicas.
- **Bases Administrativas:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen, de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo y demás aspectos administrativos del proceso de compras.
- **Bases Técnicas:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contiene de manera general y/o particular las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contestar.
- **Bodega:** Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.
- **Boleta de Garantía:** Documento mercantil de orden administrativo y/o legal que tiene como función respaldar los actos de compras, ya sea para cursar solicitudes, llamados a licitación (seriedad de la oferta), como también la recepción conforme de un bien y/o servicio (fiel cumplimiento de contrato). En casos en que el monto de la contratación sea superior a UTM 1000 será siempre exigible.

- **Catálogo de Convenios Marco:** Lista de bienes y/o servicios y sus correspondientes condiciones de contratación, previamente licitados y adjudicados por la DCCP y puestos, a través del Sistema de Información, a disposición de las Entidades.
- **Certificado de Inscripción Registro de Proveedores:** Documento emitido por la Dirección, que acredita que una determinada persona natural o jurídica se encuentra inscrita en el registro de Proveedores o en alguna de sus categorías.
- **Contratistas:** Proveedor que suministra bienes o servicios a las Entidades, en virtud de la Ley de Compras y del presente Reglamento.
- **Contrato:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios. Estos documentos son validados con la firma del Superintendente.
- **Contrato de Suministro y Servicio:** Contrato que tiene por objeto la contratación o el arrendamiento, incluso con opción de compra, de bienes muebles o servicios.
- **Entidades:** Los órganos y servicios indicados en el artículo 1º de la Ley N° 18.575, salvo las empresas públicas creadas por ley y demás casos que la ley señale.
- **Entidad Licitante:** Cualquier organismo regido por la Ley de Compras, que llama o invita a un proceso de compras.
- **Decreto:** Documento de orden administrativo y legal que aprueba el compromiso entre la unidad demandante y proveedor establecido en el contrato. Este documento es validado con la firma del Ministro.
- **Factura:** Comprobante del hecho económico, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra.
- **Formulario:** Formato o documentos elaborados por la Dirección, los cuales deberán ser completados por las Entidades interesadas en efectuar un proceso de compras, a través del Sistema de Información y de otros medios para la contratación electrónica.
- **Guía de Despacho:** Documento tributario, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.

- **Ley de Compras:** Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- **Licitación o Propuesta Pública:** Procedimiento administrativo de carácter concursal, mediante el cual la Administración realiza un llamado público convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Licitación o Propuesta Privada:** Procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante la cual la Administración invita a determinadas personas para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Oferente:** Proveedor que participa en un proceso de compras, presentando una oferta o cotización.
- **Orden de Solicitud:** Documento de orden administrativo que determina la solicitud formal de bienes o servicios que realiza la Unidad solicitante a la Oficina de Adquisiciones¹.
- **Plan Anual de Compras:** Corresponde a la lista de proyectos que la institución planifica comprar o contratar durante un año calendario.
- **Portal ChileCompra:** (www.chilecompra.cl), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, utilizado por las áreas o unidades de compra para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios.
- **Proceso de Compras:** Corresponde al Proceso de compras y contratación de bienes y/o servicios, a través de algún mecanismo establecido en la Ley de Compras y en el Reglamento, incluyendo los Convenios Marco, Licitación Pública, Licitación Privada y Trato o Contratación Directa.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica, chilena o extranjera, o agrupación de las mismas, que puedan proporcionar bienes y/o servicios a las Entidades.
- **Proveedor Inscrito (hábil):** Proveedor que se encuentra inscrito en alguna de las categorías del Registro de Proveedores.

¹ Formato de orden de Solicitud, en Anexo N°1.

- **Registro de Proveedores:** Registro electrónico oficial de Proveedores a cargo de la DCCP, de conformidad a lo prescrito por la Ley de Compras.
- **Reglamento:** El Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- **Requerimiento:** Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Requirente solicita al Área o Unidad de Compra del Organismo.
- **Resolución:** Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
- **Siglas:** Para los efectos del presente instrumento, las siglas que se indican tendrán los siguientes significados:
 - ADQ : Adquisición.
 - CM : Convenio Marco.
 - ChileCompra : Portal ChileCompra.
 - DCCP : Dirección de Compras y Contratación Pública.
 - LP : Licitación Pública.
 - OC : Orden de Compra
 - OCE : Orden de Compra Electrónica, generada en el portal www.chilecompra.cl.
 - OCI : Resolución Exenta de adjudicación de bienes o servicios.
 - OP : Oficina de Partes.
 - SP : Servicio Público.
 - SM : Solicitud de Materiales.
 - TDR : Términos de Referencia.
 - UAF : Unidad de Administración y Finanzas.
 - US : Unidad Solicitante.
 - UTM : Unidades Tributarias Mensuales.
 - VºBº : Visto Bueno.
- **Sistema de Información:** Sistema de Información de compras y contratación públicas y de otros medios para la compra y contratación electrónica de las Entidades, administrado y licitado por la DCCP y compuesto por software, hardware e infraestructura electrónica, de comunicaciones y soporte que permite efectuar los procesos de compra.

- **Trato o Contratación Directa:** Procedimiento de contratación que por la naturaleza de la negociación debe efectuarse sin la concurrencia de los requisitos señalados para la Licitación Pública y para la Privada. Esto procede con carácter de excepcional, según artículo 10 del reglamento de la ley de compras, y en el caso de las contrataciones iguales o inferiores a 100 UTM procede con carácter de cotizaciones a través del portal ChileCompra según artículo 51 del dicho reglamento.
- **Términos de Referencia:** Pliego de condiciones que regula el proceso de Trato o Contratación Directa y la forma en que deben formularse las cotizaciones.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica, que realiza sus procesos de compra como demandante, como oferente o requiriendo información, a través del Sistema de Información sea Entidad Licitante u Oferente.










2. Normativa que regula el Proceso de Compra.

- Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante “Ley de Compras” y sus modificaciones.
- Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, en adelante “el Reglamento”, y sus modificaciones.
- DFL 1- 19.653 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Resolución N°520, de 1996, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto del Sector Público que se dicta cada año.
- Normas e Instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda, documentos los cuales son prácticos y dictados año a año, en virtud a los contenidos que incorpore la Ley de Presupuesto.
- Ley de Probidad N° 16.653.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema ChileCompra, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal ChileCompra.
- Directrices de ChileCompra.


3.-Personas y Unidades involucradas en los procesos de la Oficina de Adquisiciones.

- **Superintendente de Seguridad Social:** Jefe Superior de la Superintendencia de Seguridad Social, designado por el Presidente de la República, debiendo velar por el cumplimiento de las funciones que la normativa vigente entrega a la Institución.
- **Subdirector Fiscal:** Funcionario encargado de asesorar al Superintendente, reemplazándolo en casos de ausencia, impedimento o licencia de éste.
- **Subdirector:** Funcionario encargado de asesorar al Superintendente en materias administrativo financieras, cumpliendo las labores que le han sido asignadas por el Jefe Superior.
- **Jefe de Gabinete:** Funcionario asesor del Superintendente, encargado de coordinar el trabajo desarrollado por el gabinete de la institución y velar por el cumplimiento de las instrucciones impartidas por el Superintendente.
- **Jefes de Departamentos y/o Unidad :** Funcionario a cargo del Departamento o Unidad a quien corresponde supervisar, coordinar y orientar a los profesionales y secretarías integrantes, y demás funciones que se le encomienden.
- **Secretarías de Departamentos y/o Unidades:** Funcionaria encargada de brindar apoyo administrativo estratégico a la Jefatura del Departamento, cumpliendo tareas administrativas propias del cargo.
- **Oficina de Presupuesto:** Unidad encargada de la administración y gestión del presupuesto de la Superintendencia de Seguridad Social.
- **Oficina de Personal:** Unidad encargada de la planificación estratégica y la coordinación de la administración, gestión y capacitación de los funcionarios de la Institución.

4.-Simbología Utilizada en los Flujogramas.

-  : Representa una actividad o tarea cuya realización es habitual dentro del proceso.
-  : Representa una alternativa a la que el proceso se enfrenta en un momento de su recorrido. Debe responderse con un "Sí" o con un "No".
-  : Representa cualquier tipo de documento generado por el proceso, o que se incorpora a éste.
-  : Representa tareas cuya finalidad sea preparar algo; como por ejemplo, un informe, una reunión etc.
-  : Se utiliza cuando hay consulta de información a través de pantalla, y cambios en el sistema.
-  : Expresa el inicio o el final del proceso, ubicándose al principio de la línea principal y al final de la misma.
-  : Corrección o enlace con otra hoja en la que se continúa el flujograma, anotando una letra dentro del mismo.
-  : Demuestra el sentido y desplazamiento entre los pasos del proceso.
-  : Demuestra dos funciones realizadas en forma paralela.

5.- Procedimientos de la Oficina de Adquisiciones

 GOBIERNO DE CHILE SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	Superintendencia de Seguridad Social MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: Revisión: Fecha: Página: 1 de 4
	Departamento	Oficina de Adquisiciones y Servicio Generales
Responsable	Jefe de Adquisiciones y Servicios Generales	
PROCEDIMIENTO	Compra de bienes y/o servicios	

Compra de bienes y/o servicios:

Corresponde al proceso de compras y contratación de bienes y/o servicios, a través de algún mecanismo establecido en la Ley de Compras y en el Reglamento, incluyendo los Convenios Marco, Licitación Pública, Licitación Privada y Trato o Contratación Directa.

Procedimiento Administrativo

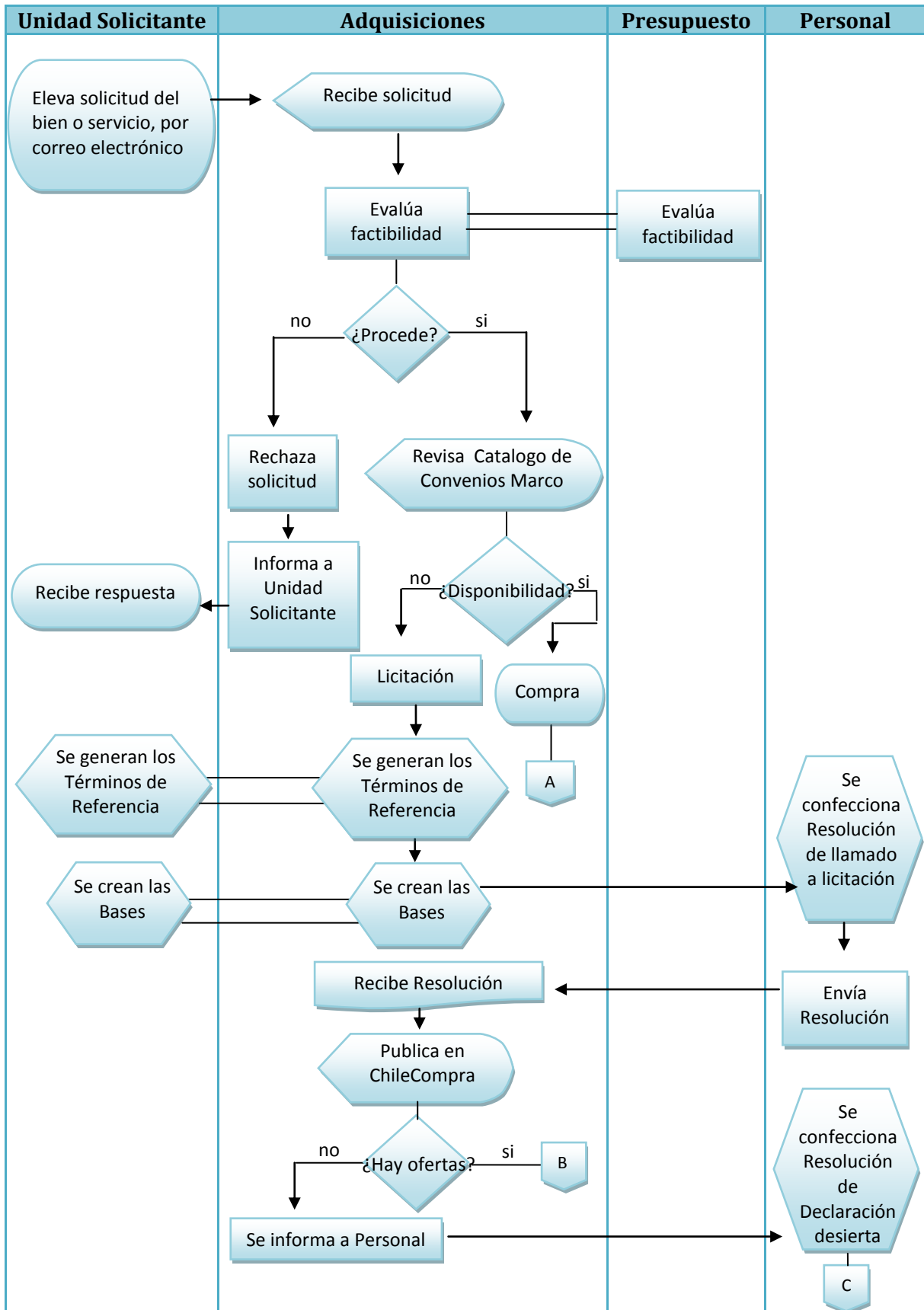
Nº	Actividad	Responsable
1	Se eleva solicitud del bien o servicio por correo electrónico.	Unidad solicitante
2	Recibe solicitud.	Adquisiciones
3	Evalúa Factibilidad de la solicitud, junto a Oficina de Presupuesto: a) Si es factible sigue al paso 5. b) Si no es factible Rechaza solicitud. Sigue al paso 4. (Cuando la compra supera las 5 UTM, deberá autorizarla el Jefe de Unidad de Administración y Finanzas.)	
4	Informa a unidad Solicitante del rechazo.	

Nº	Actividad	Responsable
5	Revisa Catálogo de Convenios Marco. Ve si hay disponibilidad: a) Si hay disponibilidad en el Catálogo, compra. Sigue al paso 29. b) Si no hay disponibilidad en el Catálogo, procede a licitar. Sigue al paso 6.	Adquisiciones
6	Se generan los Términos de Referencia, para establecer la forma en que deben formularse las cotizaciones. (Puede realizarlo la Unidad Solicitante o Adquisiciones).	
7	Se crean las bases con especificaciones técnicas y administrativas. (Puede realizarlo la Unidad solicitante o Adquisiciones).	
8	Confecciona Resolución de llamado a Licitación.	Oficina de Personal
9	Envía Resolución a Oficina de Adquisiciones.	
10	Recibe Resolución.	Adquisiciones
11	Se publica en el Portal www.chilecompra.cl .	
12	Se revisa si hay ofertas: a) Si no hay, sigue al paso 13. b) Si hay, sigue al paso 19.	
13	Se informa a la Oficina de Personal.	
14	Confecciona Resolución de Declaración Desierta.	Oficina de Personal
15	Envía Resolución a Oficina de Adquisiciones.	
16	Recibe Resolución.	Adquisiciones
17	Publica Declaración en Portal www.chilecompra.cl	
18	Declara desierto el proceso.	
19	Se procede a la apertura técnica y administrativa de los antecedentes en el portal.	
20	Se recopilan las cotizaciones.	

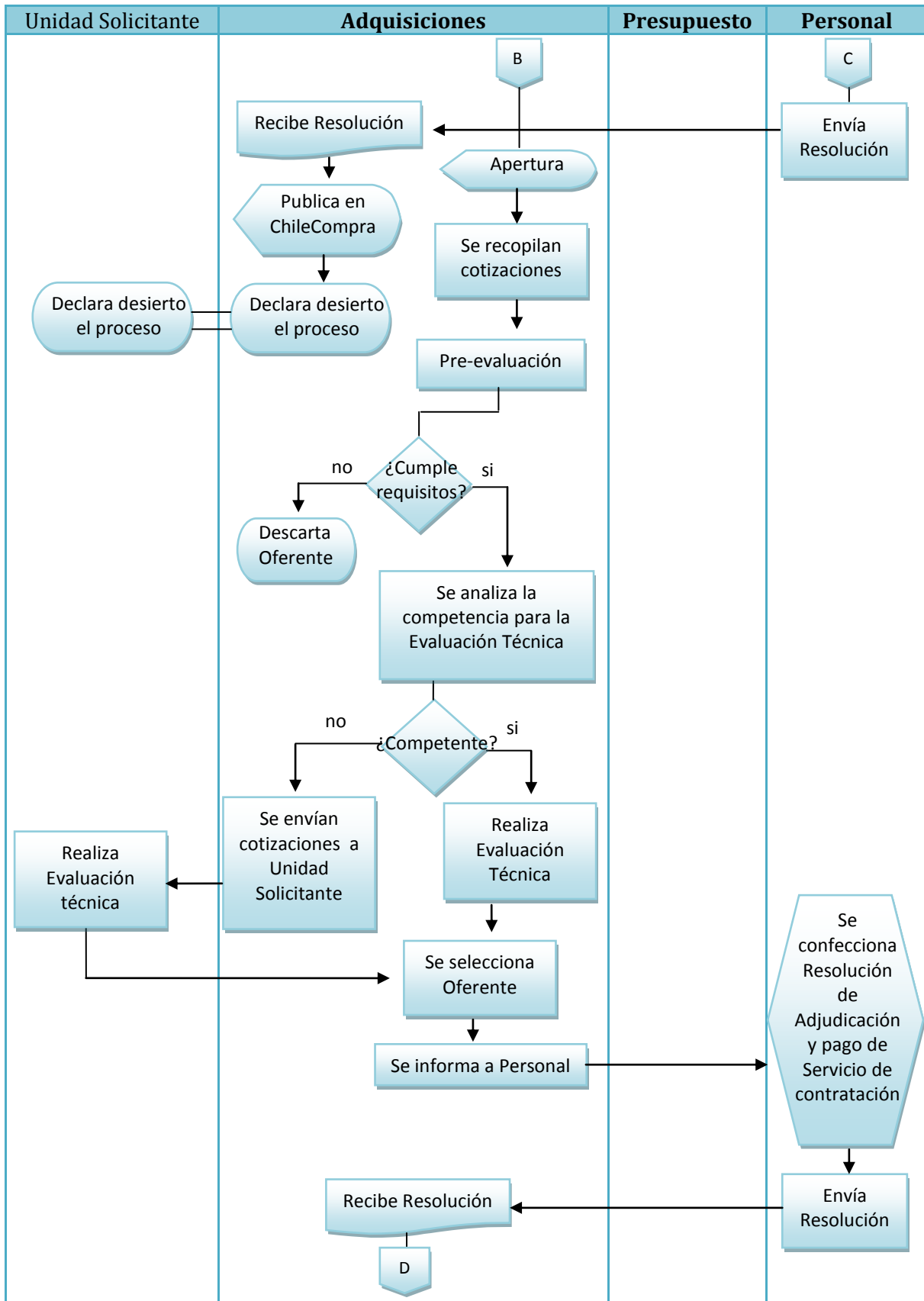
Nº	Actividad	Responsable
21	<p>Se realiza una pre-evaluación, para ver el cumplimiento de requisitos de documentación:</p> <p>a) Si el oferente no cumple con la documentación necesaria, se descarta oferente.</p> <p>b) Si el oferente cumple con la documentación, sigue al paso 22.</p>	Adquisiciones
22	<p>Se analiza la competencia de la Unidad para la Evaluación Técnica:</p> <p>a) Si no es competente, envía cotizaciones a la Unidad Solicitante para que realice la Evaluación Técnica.</p> <p>b) Si es de su competencia, realiza la Evaluación Técnica, que consiste en una planilla de Excel que incluye los criterios a medir. Sigue al paso 23.</p>	
23	Se selecciona uno de los oferentes.	
24	Se informa a Oficina de Personal.	
25	Se confecciona resolución de Adjudicación y Pago de Servicio de Contratación.	
26	Envía Resolución.	Oficina de Personal
27	Recibe Resolución.	Adquisiciones
28	Se publica la adjudicación.	
29	<p>Se crea Orden de Compra automáticamente. (En el caso de compra a través de Convenio Marco, es en este paso cuando se envía la información a la Oficina de Personal para la confección de la Resolución de Adjudicación y Pago de Servicio de Contratación).</p>	

Nº	Actividad	Responsable
30	Se coordina con el proveedor, para la entrega del producto o prestación del servicio: a) Si es servicio: Entrega responsabilidad a la Unidad Solicitante. b) Si es producto, sigue al paso 31.	Adquisiciones
31	Llega el producto.	
32	Se revisa para ver conformidad a la Orden de Compra. a) Si no está conforme, devuelve el producto. Vuelve al paso 30. b) Si está conforme, autoriza factura y despacha a Oficina de Presupuesto, para su pago. Sigue al paso 33.	
33	Recibe el producto.	
34	Asigna número de inventario. (Se informa a la Oficina de Personal para la confección de Resolución de Asignación y su posterior envío a la Unidad Solicitante.)	
35	Entrega el producto.	Unidad solicitante
36	Firma Acta de entrega del producto.	Adquisiciones
37	Archiva Acta.	

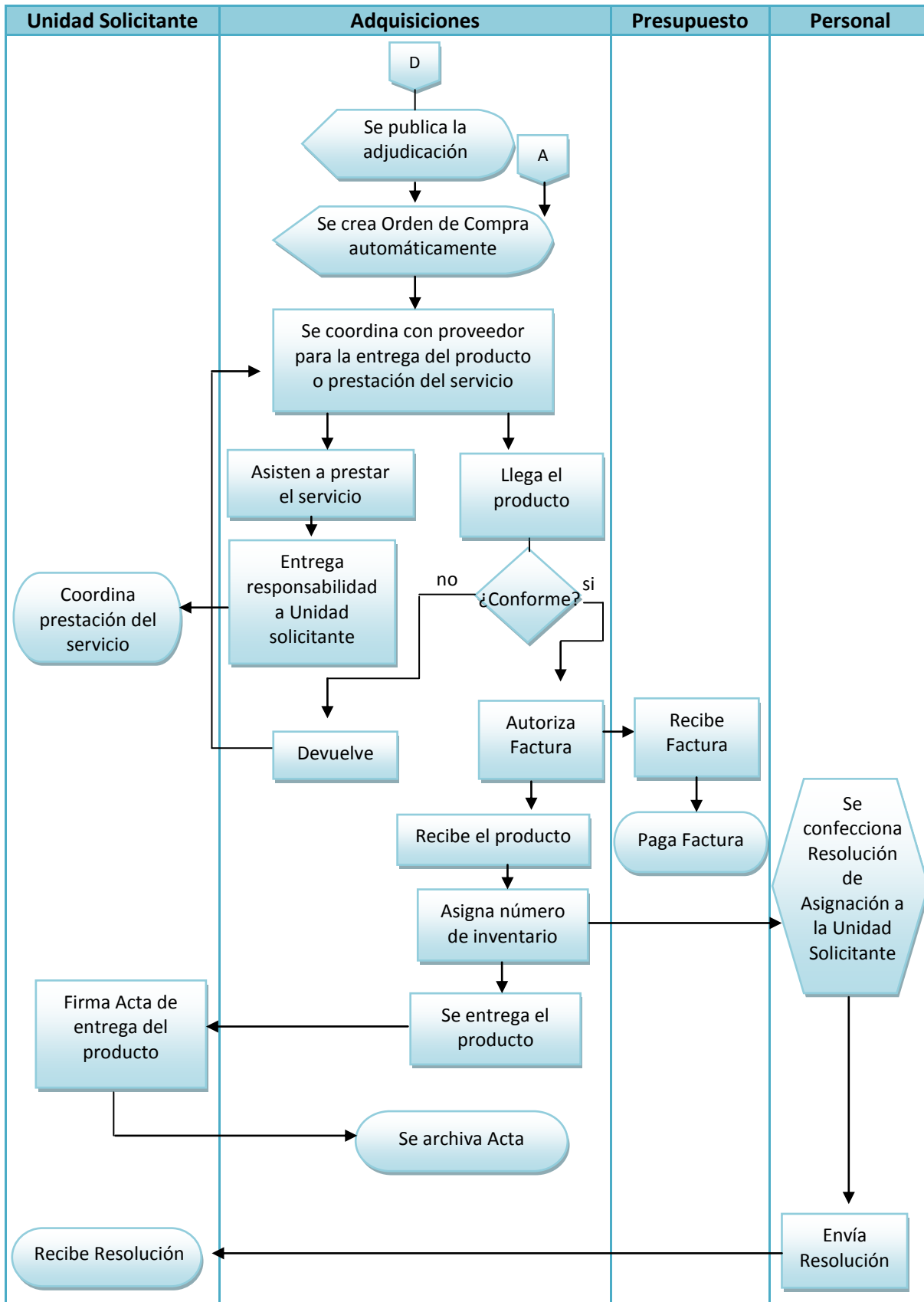
Flujograma: Compra bienes y/o servicios.




Flujograma: Compra bienes y/o servicios.



Flujograma: Compra bienes y/o servicios.



6.- Procedimientos de Unidad de Abastecimiento

 GOBIERNO DE CHILE SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	Superintendencia de Seguridad Social MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: Revisión: Fecha: Página: 1 de 2
	Departamento Responsable PROCEDIMIENTO	Oficina de Adquisiciones y Servicio Generales Encargado de Abastecimiento Solicitud y entrega de materiales de Oficina e insumos

Solicitud y entrega de materiales de oficina e insumos:

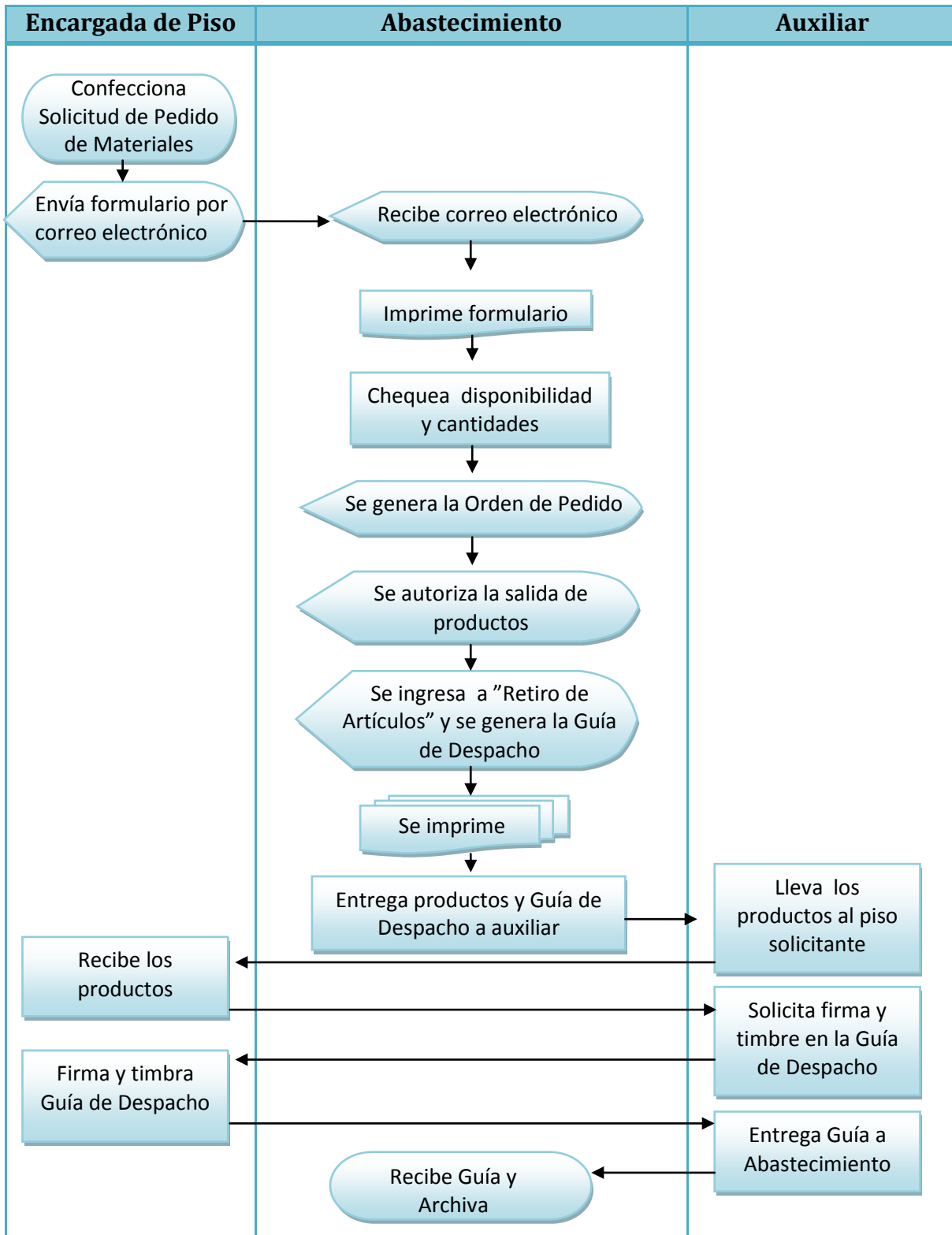
Este procedimiento consiste en la administración de los materiales de oficina e insumos. Los productos son los que conforman el Catálogo de Productos Stock de Bodega, por tanto toda solicitud de materiales de oficina e insumos, deberá considerar sólo los productos del Catálogo.


Procedimiento Administrativo

Nº	Actividad	Responsable
1	Confecciona solicitud de Pedido de Materiales, mediante formulario y se realiza de forma mensual. (En caso de urgencia de materiales antes de cumplido el mes, se puede realizar anticipadamente).	Encargado de Unidad
2	Envía el formulario por correo electrónico a Abastecimiento.	
3	Recibe correo electrónico e imprime.	Abastecimiento
4	Se chequea si hay todo lo que se pide y si las cantidades de la lista son correctas.	

Nº	Actividad	Responsable
5	Se ingresa a Intranet, a la sesión de la Unidad solicitante y se genera la Orden de pedido en PDF. (Cuando el uso de Intranet se haga masivo este paso lo realizará personalmente cada encargado de Unidad).	Abastecimiento
6	Llega la Orden de pedido a Abastecimiento.	
7	Se autoriza la salida de Productos por Intranet.	
8	Se ingresa a Retiro de artículos y se genera automáticamente una Guía de Despacho en PDF.	
9	Se imprimen 2 copias de la guía de despacho.	
10	Entrega Productos solicitados y Guía de Despacho a auxiliar.	
11	Lleva los productos junto con la guía de despacho hasta el piso solicitante.	Auxiliar
12	Recibe los productos.	Encargado de Unidad
13	Solicita al encargado de piso firma y timbre en la guía de despacho.	Auxiliar
14	Firma y timbra Guía de Despacho, a modo de conformidad en el recibo.	Encargado de Unidad
15	Entrega guía de despacho firmada y timbrada a Abastecimiento.	Auxiliar
16	Recibe Guía y archiva, clasificándola por mes y Unidad.	Abastecimiento

Flujograma: Solicitud y entrega de materiales de oficina e insumos



 GOBIERNO DE CHILE SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	Superintendencia de Seguridad Social MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: Revisión: Fecha: Página: 1 de 1
	Departamento	Oficina de Adquisiciones y Servicio Generales
Responsable	Encargado de Abastecimiento	
PROCEDIMIENTO	Stock de bodega	

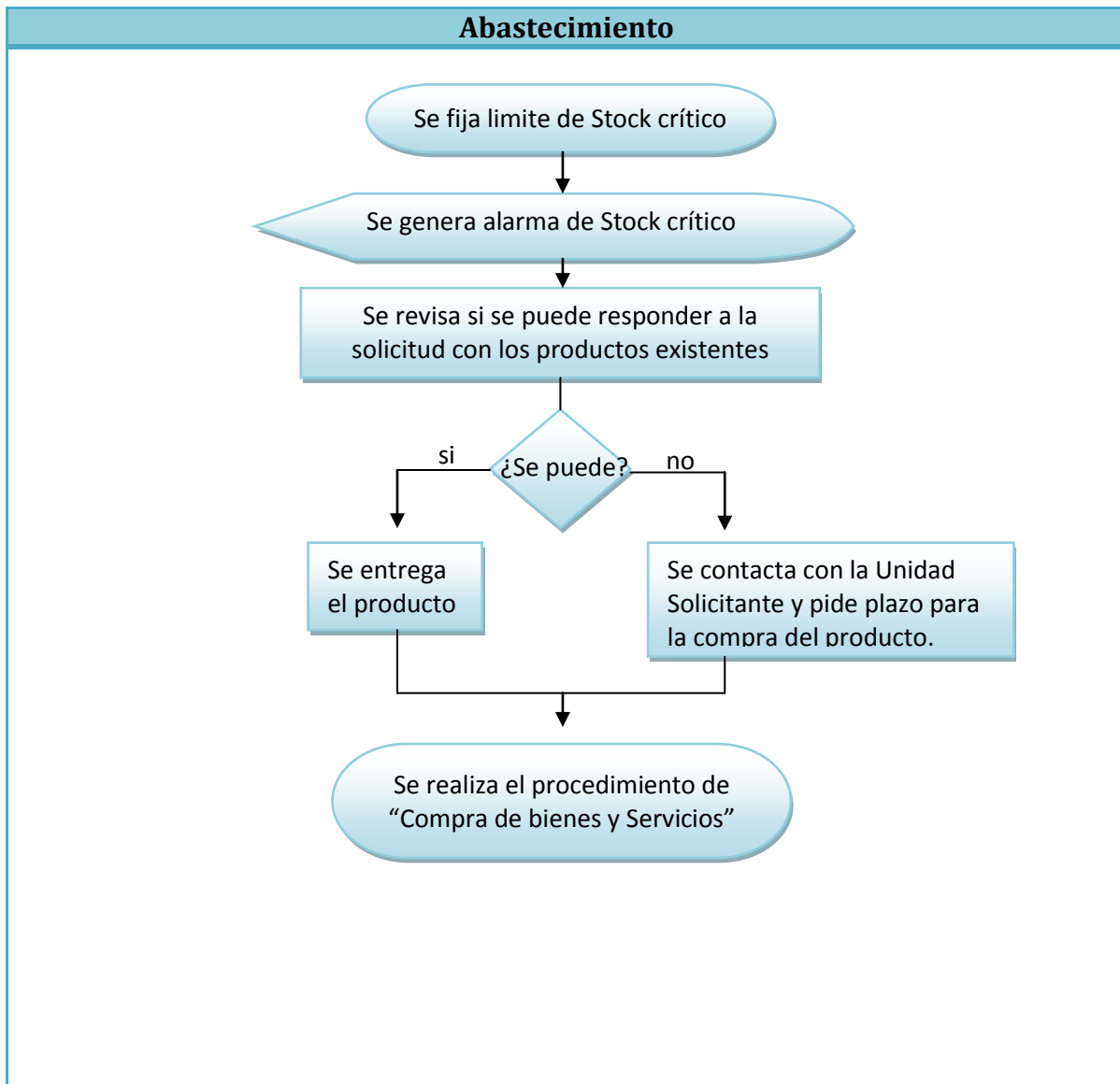
Stock de bodega:

Este procedimiento consiste en la mantención de una cantidad adecuada de materiales de oficina e insumos almacenados en la bodega, que permiten el correcto funcionamiento de las Unidades que conforman la Superintendencia.


Procedimiento Administrativo

Nº	Actividad	Responsable
1	Se fija en intranet un límite de Stock crítico para cada producto, según volumen de compra y demanda de los solicitantes.	Abastecimiento
2	Se genera la alarma de Stock crítico. (A causa de una solicitud efectuada por algún solicitante, toda vez que la cantidad existente no alcance a cubrir la demandas, o bien la entrega del producto haga quedar en cero el stock).	
3	Se revisa si se puede responder la solicitud de productos, con la cantidad existente en bodega: <ul style="list-style-type: none"> a) Si no se puede responder, se contacta con la Unidad solicitante y se pide plazo para comprar el producto(24 horas aprox.) b) Si se puede responder la solicitud con el volumen existente se entrega el producto. 	
4	Se realiza el procedimiento de “Compra de bienes y Servicios” detallado en la pagina 14.	

Flujograma: Solicitud y entrega de materiales de oficina e insumos



7.- Procedimientos de Unidad de Servicios Generales

 GOBIERNO DE CHILE SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL	Superintendencia de Seguridad Social MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: Revisión: Fecha: Página: 1 de 1
	Departamento	Oficina de Adquisiciones y Servicios Generales
Responsable	Encargado de Servicios Generales	
PROCEDIMIENTO	Ejecución de Servicios Generales	

Ejecución de Servicios Generales:

Tiene como objetivo principal, la Manutención de la Infraestructura, es decir, tanto la conservación del buen estado físico y funcional las instalaciones de la Superintendencia, como la supervisión de las obras de reparación y mantenimiento, respondiendo a las necesidades de los funcionarios, de tal forma que las condiciones de seguridad y operación sean aptas para el desempeño normal de sus labores.

Procedimiento Administrativo

Nº	Actividad	Responsable
1	Envía correo electrónico a Servicios Generales, detallando requerimientos.	Funcionario Superintendencia
2	Recibe Correo electrónico.	Servicios Generales
3	Constata personalmente el hecho en cuestión.	
4	Contacta al proveedor correspondiente vía telefónica.	
5	Recibe solicitud y coordina visita.	Proveedor
6	Asiste a Superintendencia y procede con la tarea.	
7	Supervisa el desempeño del trabajo.	Servicios Generales
8	Una vez terminada la acción, se anota el nombre de la unidad atendida y la firma del proveedor.	
9	Con los datos recopilados se genera un registro manual de los casos atendidos, para luego comparar los trabajos realizados con las boletas remuneradas a los proveedores.	Servicios Generales

Flujograma: Ejecución de Servicios Generales

