



## RESOLUCIÓN EXENTA N°: 5.145

OVALLE, 30 de diciembre de 2014

### VISTOS:

El Decreto Supremo N° 140/2004; El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud Fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 2763 de 1979, publicado en el Diario Oficial el 24 de Abril de 2006; la Resolución N° 1600/08 de la Contraloría General de la República; la Delegación de Facultades establecidas en el Decreto Supremo N° 38/2005 del Ministerio de Salud y la Resolución Exenta N° 4788 del 03/12/2004 del Hospital de Ovalle.

### CONSIDERANDO:

1. La necesidad de regular la forma en que el Hospital de Ovalle realiza las contrataciones y compra de bienes y servicios enmarcado en la ley de compras y normativas propias del sector salud.
2. Conforme las facultades de mi cargo, dicto la siguiente:

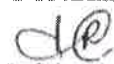
## RESOLUCION

1. La Dirección del Hospital de Ovalle aprueba el **Manual de Procesos Unidad de Abastecimiento del Hospital de Ovalle**, elaborado por Jefe y Equipo de la Unidad de Abastecimiento, revisado por Subdirección de Administración y Finanzas.
2. Entrará en vigencia a contar de esta fecha y debe ser conocido y aplicado por las Unidades y/o Servicios correspondientes, siendo responsabilidad de las jefaturas difundirlo y supervisar su cumplimiento.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE




DRA. SARA ESPEJO SAN CRISTÓBAL  
DIRECTORA (S)  
HOSPITAL OVALLE

  
Transcrito fielmente  
Maria Ramos Cortés  
Ministro de Fe

### Distribución :

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Unidad de Abastecimiento  | <input checked="" type="checkbox"/> Subdirección Administrativa |
| <input checked="" type="checkbox"/> Dirección Hospital Ovalle | <input checked="" type="checkbox"/> Oficina de Partes           |

Dirección Hospital Provincial de Ovalle  
Aritzía 007 Ovalle Fono (053) 2663363 - Ruta MINSAL 533363


	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 1
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017



## MANUAL DE PROCESOS

### UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL OVALLE

<p><b>Elaborado Por:</b></p>  <p><b>Teresa González</b> Unidad de Abastecimiento Hospital Ovalle</p> 	<p><b>Revisado Por:</b></p>  <p><b>Silvia Cortés Rojas</b> SDGA Hospital Ovalle</p>	<p><b>Aprobado Por:</b></p>  <p><b>Dra. Sara Espejo San Cristóbal</b> Directora (S) Hospital Ovalle</p> 
<p><b>Fecha:</b></p> <p><b>DICIEMBRE 2014</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p> <p><b>DICIEMBRE 2014</b></p>	<p><b>Fecha:</b></p> <p><b>DICIEMBRE 2014</b></p>


	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 2
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

## MANUAL ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL DE OVALLE “Dr. ANTONIO TIRADO LANAS”.

### INDICE

1.- INTRODUCCIÓN.....	3
2.- OBJETIVOS.....	3
3.- NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE COMPRA .....	3
4.- DEFINICIONES.....	4
5.- ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ADQUISICIONES DEL HOSPITAL DE OVALLE.....	7
6.- PLANIFICACION DE COMPRAS.....	8
7.- EJECUCIÓN DEL PROCESO DE COMPRA .....	9
8.- SELECCIÓN DEL MECANISMO DE COMPRA.....	12
9.- COMPRA A TRAVÉS DE CONVENIO MARCO .....	14
10.- COMPRA A TRAVÉS DE LICITACIÓN PÚBLICA.....	13
11.- COMPRA A TRAVÉS DE LICITACIÓN PRIVADA.....	16
12.- COMPRA A TRAVÉS DE TRATO DIRECTO .....	17
13.- FORMULACIÓN DE BASES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS.....	19
14.- PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTRATO Y PROVEEDORES.....	19
15.- PROCEDIMIENTO CUSTODIA Y CONTROL DE GARANTIAS.....	22
16.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.....	24
17.- PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE PEDIDOS .....	32
18.- PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y REVISION DE FACTURAS .....	34
19.- PROCEDIMIENTO MERMAS O PRODUCTOS VENCIDOS Y SU ELIMINACIÓN .....	35
20.- PROCEDIMIENTO CONTROL DE EXISTENCIA O INVENTARIO.....	37
21.- DEFINICIÓN DE STOCK CRÍTICO.....	38
22.- PROCEDIMIENTO MANEJO DE INCIDENTES .....	38
23.- PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DERIVACIONES PRESTACIONES EXTERNAS.....	39
24.- PROCEDIMIENTO GESTION DE RECLAMOS PROVEEDORES.....	39
25.- INDICADORES DE GESTION DE ABASTECIMIENTO.....	40
26.- ANEXOS.....	41



	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 3
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

## 1. INTRODUCCIÓN

El Hospital de Ovalle, al igual que la totalidad de las Entidades dependientes del Estado, siempre ha requerido de la compra de productos y servicios para lograr su objetivo principal, el cual es brindar atención oportuna a los usuarios beneficiarios del sistemas de salud, sistema que ha ido evolucionado a través del tiempo, con la finalidad de optimizar la gestión pública, resguardar el buen uso de los recursos y la transparencia.

Con motivo de lo anterior, se creó la Dirección ChileCompra, institución que administra el Sistema de Compras Públicas de Chile, MercadoPúblico ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)), a través del cual los organismos del Estado realizan de manera autónoma sus compras y contrataciones y las empresas pueden ofrecer sus productos y servicios, iniciativa que se enmarca dentro de los lineamientos estratégicos del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, en lo referente a los objetivos de Transparencia y Probidad.

Este proceso tiene como objetivo principal, lograr el acceso igualitario a las oportunidades de negocios generadas por el Estado, alcanzando un mayor grado de transparencia y eficiencia en las adquisiciones y contrataciones públicas, a través del cual se puede publicar, almacenar y distribuir la información sobre las compras y contrataciones estatales, para que estén disponibles para todos los agentes interesados.

En este contexto y con el objeto de enmarcar las modificaciones realizadas a la Ley de Compras Públicas y su Reglamento, el hospital ha procedido a actualizar su Manual Organizacional de Procedimientos de Adquisiciones.


## 2. OBJETIVOS:

El objetivo de este manual es regular la forma en que el Hospital de Ovalle realiza las contrataciones y compra de bienes y servicios para su normal funcionamiento, desde la panificación de la compra del bien o servicio hasta el proceso de recepción conforme y pago de los mismos, estableciendo los procedimientos, los tiempos de trabajo, coordinación y comunicación, y los responsables de cada una de las etapas del proceso de abastecimiento, todo enmarcado en la Ley de Compras y normativas propias del Sector Salud.

Además, este será conocido y aplicado por todos los funcionarios de esta institución.

## 3. NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE COMPRA

- Artículo N°38 de la Constitución Política de la república de Chile.
- 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.
- DS. 38/2005, que aprueba el Reglamento orgánico de los establecimientos de salud de menor complejidad y de los establecimientos de autogestión en red.
- 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.
- 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° 1600, del 2009, 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


	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 4
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

- Ley de Presupuesto.
- Ley de Probidad N° 19.653.
- Política y condiciones de usos del Sistema de Mercado Público, instrucciones que la dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal ChileCompra.
- Reglamento Interno aprobado por Resolución

#### 4. DEFINICIONES:


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

- a) **Adjudicación:** Acto Administrativo fundado, por medio del cual la autoridad competente selecciona a uno o más oferentes de una licitación o cotización para la suscripción de un Contrato de Suministros o Servicios, regido por la Ley de Compras N° 19.886.
- b) **Adjudicatario:** Oferente al cual le ha sido aceptada una oferta o una cotización en un Proceso de Compras, para la suscripción del contrato definitivo.
- c) **Bases Administrativas:** Documento aprobado por la Autoridad competente mediante Resolución Exenta, que contienen, las etapas, plazos, mecanismos de consulta o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del proceso de compras.
- d) **Bases Técnicas:** Documento aprobado por la autoridad competente mediante Resolución Exenta, que contienen las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar.
- e) **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 periódica de abastecimiento.
- f) **Boleta de Garantía:** Documento mercantil de orden administrativo y/o legal que tiene como función resguardar el correcto cumplimiento, por parte del proveedor oferente y lo adjudicado, de las obligaciones emanadas de la oferta y/o del contrato. En casos en que el monto de la contratación sea superior a UTM 1000 será siempre exigible.
  - Garantía de Seriedad de la Oferta: corresponde a documento que respalda las ofertas presentadas por los distintos oferentes. En casos en que el monto de la contratación sea superior a 100 UTM se exigirá entre un 2 a 10% del valor total estimado de la licitación.
  - Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato: corresponde al documento que respalda la observancia de la ejecución del bien o servicio licitado. En casos en que el monto de la contratación sea superior a 100 UTM se exigirá entre un 5 y un 30% del valor total de la adjudicación.
- g) **Catálogo de Convenios Marco:** Lista de bienes y/o servicios y sus correspondientes condiciones de contratación, previamente licitados y adjudicados por la Dirección de Compras y puestos en el Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
- h) **Certificado de Habilidad de Proveedores:** Documento emitido por Chileproveedores, que acredita que una determinada persona natural o jurídica se encuentra inscrita en el Registro de Proveedores o en alguna de sus categorías y se

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 5
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

encuentra hábil para contratar con el Estado.


- i) **Certificado de Disponibilidad Presupuestaria:** Documento extendido por el Jefe de Unidad de Finanzas, quien certifica que existen los fondos necesarios para celebrar una compra con el proveedor adjudicado.
- j) **Contratista:** Proveedor que suministra bienes o servicios a las Entidades en virtud de la Ley de Compras y del presente Reglamento.
- k) **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.
- l) **Convenio Marco:** Procedimiento de contratación realizado por la Dirección de Compras, para procurar el suministro directo de bienes y/o servicios a las Entidades, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio.
- m) **Factura:** Documento tributario que respalda el proceso, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra.
- n) **Guía de Despacho:** Documento tributario de registro, utilizado por los proveedores para trasladar mercadería hacia la bodega u otros lugares definidos por el Hospital.
- o) **Licitación o Propuesta Pública:** Procedimiento administrativo de carácter concursal, mediante el cual el HOSPITAL DE OVALLE, 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.
- p) **Licitación o Propuesta Privada:** Procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual el HOSPITAL OVALLE, invita a determinadas empresas para que, sujetándose a las bases fijadas formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- q) **Oferente:** Persona natural o jurídica, chilena o extranjera, o agrupación de las mismas que participa en un Proceso de Compra, presentando una oferta o cotización.
- r) **Orden de Compra / 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 de los responsables del proceso, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.
- s) **Plan Anual de Compras:** Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de compras elaborado por este establecimiento.
- t) **Portal Mercado Público:** ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)) Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, utilizado por la Unidad de Abastecimiento, para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de Adquisición de sus Bienes y/o Servicios.
- u) **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 su

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 6
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

Reglamento, incluyendo los Convenios Marco, Licitación Pública, Licitación Privada y Tratos o Contratación Directa.

- v) **Proveedor:** Persona natural o jurídica, chilena o extranjera, o agrupación de las mismas, que puedan proporcionar bienes y/o servicios a las Entidades.
- w) **Registro de Proveedores:** Registro electrónico oficial de Proveedores, a cargo de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas de conformidad a lo prescrito por la Ley de Compras.
- x) **Resolución:** Acto administrativo dictado por el Director/a del Establecimiento o delegado, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
  - Resolución de Aprobación de Bases: Acto administrativo por el cual el Director/a del Establecimiento formaliza la solicitud de compra de un bien o servicio y establece los requerimientos para dar inicio al proceso de publicación en el portal Mercado Público.
  - Resolución de Adjudicación: Acto administrativo por el cual el Director/a del Establecimiento informa el resultado de la evaluación y ratifica el proceso adjudicatario presentado por la comisión de Adjudicación.
  - Resolución de Aprobación de Contrato: Acto administrativo por el cual el Director/a del Establecimiento aprueba el contrato suscrito.
- y) **Solicitud de Pedido:** es la manifestación de la necesidad de un producto o servicio que el Servicio o Unidad envía a la Unidad de Abastecimiento o a la Subdirección correspondiente, según sea la naturaleza de la compra: clínica o no clínicas.
- z) **Términos de Referencia:** Pliego de condiciones que regula el proceso de Contratación y la forma en que deben formularse las cotizaciones, condiciones que necesariamente deben estar revisadas y firmadas por el Jefe de Servicio o Unidad y usuario final respectivo.
- aa) **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 o Propuesta Pública y Privada.
- bb) **Referente Técnico:** es todo aquel profesional o personal técnico validado por la Dirección del Hospital Ovalle para entregar las características técnicas del equipamiento solicitado.
- cc) **Comisión de Evaluación:** Grupo de funcionarios(a) convocados(as) para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y sugerir al Director/a la mejor alternativa de adjudicación en el proceso de licitación, grupo que debe incluir necesariamente al jefe de servicio y usuario final respectivo.
- dd) **Recepción Conforme Bien o Servicio:** Es el documento por el que el usuario que solicitó un determinado bien o servicio, acredita que cumple con los requerimientos solicitados a cabalidad, y que procede el pago correspondiente.




	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 7
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

## 5. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE ADQUISICIONES DEL HOSPITAL DE OVALLE.

### CARGO Y UNIDADES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE ADQUISICIONES

- a) **Director/a:** Autoridad competente para autorizar y aprobar las adquisiciones del Hospital. Responsable de velar para que las áreas de la organización realicen los procesos de compra y contratación de acuerdo a la normativa vigente, preservando máxima eficiencia y transparencia, y de las decisiones adoptadas en los procesos de compra, sean directas o delegadas.
- b) **Administrador/a del Sistema Mercado Público:** Subdirector Administrativo del Hospital, que corresponde a un perfil del sistema [www.Mercadopublico.cl](http://www.Mercadopublico.cl) quién es responsable de crear, modificar y desactivar usuarios; determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores; crear, desactivar y modificar Unidades de Compra y modificar y actualizar la información institucional registrada en el Sistema.
- c) **Administrador/a Suplente del Sistema Mercado Público:** Jefe de la Unidad de Abastecimiento, es responsable de administrar el Sistema Mercado Público en ausencia del/a Administrador/a Mercado Público, o de acuerdo a atribuciones delegadas, es nombrado por el Subdirector Administrativo del Hospital por resolución fundada.
- d) **Unidad Contabilidad y Finanzas:** Su función en el proceso de adquisiciones del Hospital es registrar e informar la ejecución del marco presupuestario asignado por la Dirección, entregar la disponibilidad presupuestaria para la adjudicación, registro y custodia de las garantías involucradas en el proceso, refrendación presupuestaria, materialización de los pagos y posterior inventario de los bienes.
- e) **Comisión de Evaluación:** Grupo de funcionarios(a) convocados(as) para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y sugerir al Director/a la mejor alternativa, de la adjudicación en el proceso de licitación.
- f) **Gestor/as de Compras:** Funcionarios(as) de la Unidad de Abastecimiento, encargados de gestionar los requerimientos de compra de bienes y servicios requeridos para el normal funcionamiento del Hospital.
- g) **Gestor de Convenios:** Funcionario(a) encargado(a) controlar la correcta ejecución de los convenios suscritos por el Hospital para el suministro de bienes y/o servicios necesarios para el normal funcionamiento del establecimiento.
- h) **Unidades Bodega Central y Farmacia:** Secciones dependientes de la Unidad de Abastecimiento, encargadas del almacenamiento, registro y control de los stocks de artículos, materiales e insumos, que se requiere para el normal funcionamiento de la Hospital.
- i) **Unidad Ejecutora de Compra:** Unidad de Abastecimiento, le corresponde realizar el proceso de adquisiciones del Hospital. La Unidad de Abastecimiento será el responsable de supervisar el proceso de adquisiciones.



	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 8
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

## 6. PLANIFICACION DE COMPRAS.

Cada Servicio y Unidad del Establecimiento, debe contribuir a la elaboración del Plan Anual de Compras que debe contener las necesidades de adquisiciones para el año, en función de la programación de actividades que cada unidad desarrolla, campañas sanitarias, y la disponibilidad según presupuesto definido.

La compra de dichos bienes o servicios, se realizará mediante el sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), durante el año siguiente, con indicación de la especificación a nivel de artículo, producto o servicio, cantidad, período y valor estimado.

Este Plan Anual de Compras será aprobado mediante resolución exenta por el Director/a de Hospital y, en lo que respecta a insumos clínicos, fármacos y de economato debe ser enviado en formato digital por las Subdirecciones, en conjunto con sus servicios y unidades, para que posteriormente sea aprobado por la Subdirección Administrativa.

**Paso 1:** Se solicita en el Mes de Julio a los Subdirectores y Jefes de Unidad, la entrega de sus necesidades de bienes y servicios para el año siguiente.

Para lograr una mejor planificación de las compras referidas material común y fungible, cada Servicio y Unidad deberá considerar a lo menos las siguientes variables:

- Tipo de Producto
- La frecuencia del uso del producto
- La información histórica de consumo de bienes y servicios
- Disponibilidad Presupuestaria
- Stock de seguridad

Para la contratación de servicios y proyectos, se deben considerar adicionalmente las siguientes variables:

- Proyectos planificados a ejecutar en el período.
- Carta Gantt de Proyectos
- Cuantificación de Servicios de apoyo en función de Proyectos


Los Servicios y Unidades deben digitalizar su plan anual de adquisiciones de bienes de acuerdo al formato enviado por la Unidad de Abastecimiento.

**Paso 2:** La Unidad de abastecimiento, realiza un análisis del consumo histórico de un período de a lo menos 3 años, para posteriormente contrastar lo enviado por cada unidad.

Posteriormente según el presupuesto autorizado, se confecciona el Plan Anual de Compras, considerando la información enviada por las unidades, la entregada por abastecimiento y el presupuesto disponible.

En casos que existan Servicios y Unidades, que no cumplan con el envío del plan de compra, dentro de los plazos indicados, la Unidad de Abastecimiento informará vía mail a la Subdirección Administrativa la notificación del no cumplimiento de este requisito para que se tomen las medidas que correspondan.

**Paso 3:** Se emite antes del 30 de Noviembre de cada año, una Resolución Exenta que aprueba el Plan Anual de Compras para el año siguiente, la cual es ingresada en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en el Mes de Enero.

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 9
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

Semestralmente se realizará una evaluación de la ejecución del Plan de Compra, adecuaciones e incorporaciones de nuevos productos y servicios, emitiéndose un informe final en el Mes de Enero.

## **7. EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE COMPRA.**

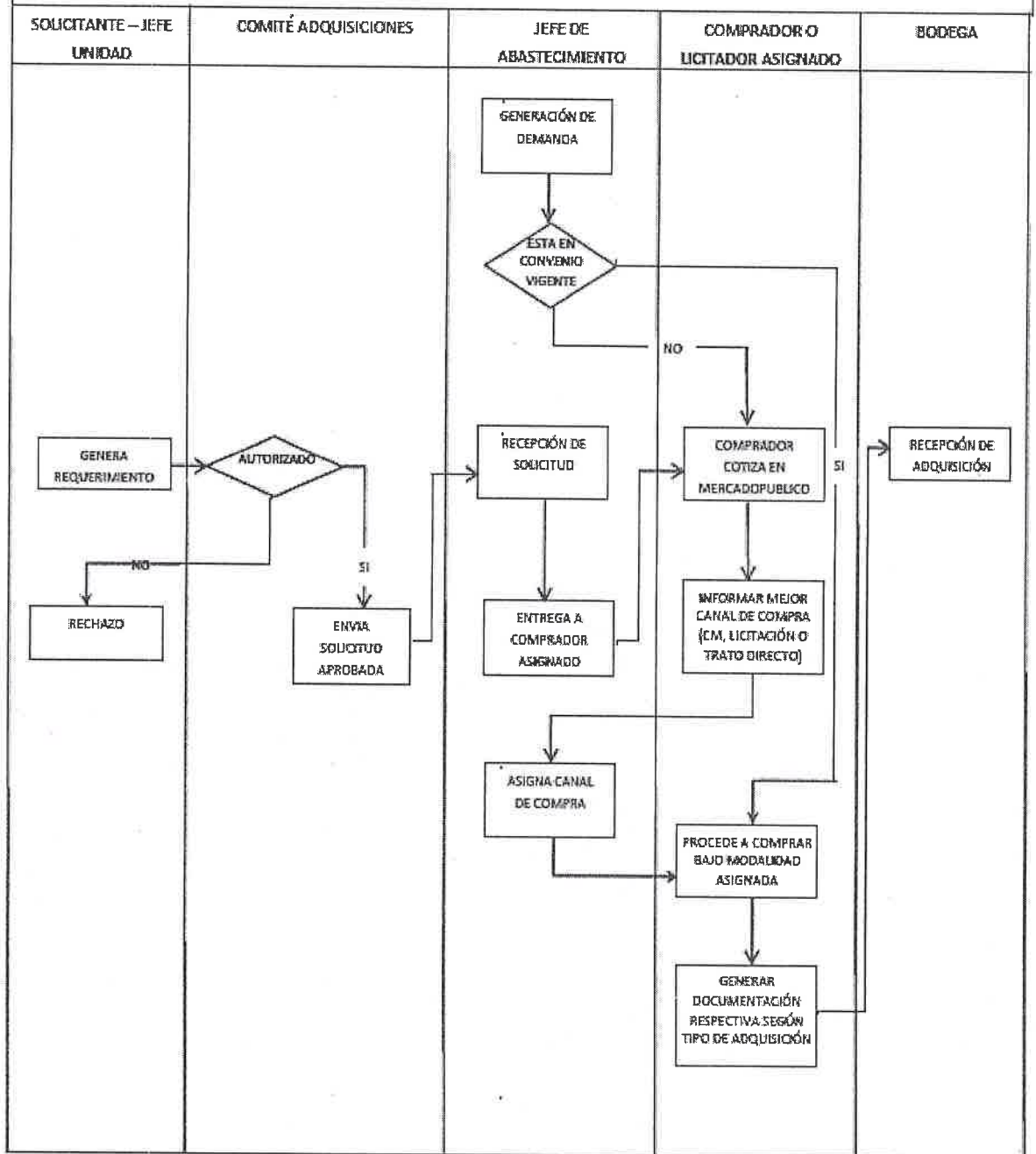
Al momento de requerir la adquisición de algún producto programado en el Plan Anual de Compras, la Unidad de Abastecimiento utilizará los procedimientos establecidos en este Manual para la adquisición del producto, a partir de la programación realizada y autorizada, sin mediar nueva autorización ya que cuenta con Resolución Exenta de aprobación de este Plan.


Para compras de bienes que no están considerados en el Plan Anual de Compras, los Servicios y Unidades deberán presentar la solicitud al Comité de Abastecimiento para su autorización y posterior adquisición. Si no fuera autorizado, no se realizará la compra del bien requerido.

Las compras y/o contratación de bienes y servicios del Establecimiento serán efectuadas de preferencia, mediante convenio marco. De no existir esta posibilidad se realizará procedimiento concursal denominado licitación.



SOLICITUD COMPRA



	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 11
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

### **Paso 1: Solicitud de Compra**

#### **Para Servicios:**

Los Servicios y Unidades, requirentes de una contratación, envían Formulario Único de Adquisiciones (Anexo N°1), solicitando la adquisición servicio, especificando claramente las características requeridas en el formato establecido, a la Subdirección Administrativa, quien evaluará la factibilidad de aprobación de dicha compra.

#### **Para Servicios Clínicos y Exámenes Diagnóstico:**

Los Servicios Clínicos y Unidades de Apoyo Clínicos deberán solicitar a la Subdirección correspondiente la aprobación del examen con el respaldo técnico asociado a la necesidad de realizar la prestación con un prestador externo.

Este tipo de compra se genera, cuando los requerimientos de servicios clínicos o exámenes diagnósticos, sobrepasen la oferta que pueda realizar el establecimiento. Para ello es necesario generar convenios clínicos de suministro con el objeto de resolver la sobre demanda generada por nuestros usuarios.

El procedimiento para proceder a la contratación de servicios bajo el concepto de convenio de suministro en el ámbito clínico será el siguiente:

Los Servicios Clínicos deberán solicitar a la Subdirección correspondiente la suscripción de un convenio de suministro de carácter clínico con el respaldo técnico asociado a la necesidad de realizar la prestación con un prestador externo.

La Subdirección respectiva evaluará los fundamentos de la compra y si procede se solicitará la autorización al Director/a o a quien ella haya delegado la facultad, para iniciar el proceso de compra según los marcos legales y los procedimientos internos establecidos.

Una vez realizado el proceso de compra según el procedimiento establecido en el Manual de Procedimientos de Adquisiciones del Hospital se procederá a solicitar la prestación.


#### **1. Requerimiento de prestación desde Servicio Clínico que debe incluir los siguientes documentos:**

- Interconsulta
- Solicitud de examen.

Dichos documentos deben consignar, a lo menos, los siguientes datos:

- Nombre Completo del Paciente
- Rut del Paciente
- Edad del Paciente
- Número de Ficha del Paciente
- Diagnóstico de la patología
- Prestación Solicitada
- Nombre completo del Médico solicitante, especialidad y, Servicio Clínico al que pertenece



	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 12
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

2. Una vez generada la orden de compra, la Unidad de Abastecimiento enviará copia de los antecedentes al servicio correspondiente para gestionar con el prestador externo el día, hora, lugar y preparación del pacientes, quien deberá además hacer el seguimiento de estos pacientes, con el objeto de rescatar la prestación y supervisar que los antecedentes clínicos queden registrados en las instancias correspondientes.
3. La Unidad de Contabilidad y Finanzas a su vez iniciará el proceso de pago de la prestación con los documentos de respaldo respectivos.

**Para insumos clínicos de uso ocasional (Anexo N° 3):**

El servicio solicitante confeccionará y tramitará el formulario de insumos de uso ocasional (Anexo N° 3) con la justificación y valorización respectiva, para la aprobación del Director/a o delegado.

Una vez autorizado el Formulario, se derivarán los antecedentes a la Unidad de Abastecimiento para proceder a la compra de acuerdo a los procedimientos descritos en el presente manual.

**Para fármacos de uso ocasional (Anexo N° 2):**

El servicio solicitante confeccionará y tramitará el formulario de fármacos de uso ocasional (Anexo N° 2) con la justificación y valorización respectiva, para la aprobación del Director/a o delegado.

Una vez autorizado el Formulario, se derivarán los antecedentes a la Unidad de Abastecimiento para proceder a la compra de acuerdo a los procedimientos descritos en el presente manual.

**Para Equipamiento del Subtítulo 29:**

Los Servicios y Unidades, requirentes de una contratación, envían Formulario Único de Adquisiciones (Anexo N°1), solicitando la adquisición del servicio, especificando claramente las características requeridas en el formato establecido, a la Subdirección Administrativa, quien evaluará la factibilidad de aprobación de dicha compra, según la disponibilidad presupuestaria.

En el caso de solicitud de compra de equipamiento, este se realizará de acuerdo al "PROCEDIMIENTO PARA LA ADQUISICION DE EQUIPAMIENTO DEL HOSPITAL DE OVALLE" aprobado mediante Resolución Exenta N° 2.068 de fecha 24 de mayo del 2013.


En el caso de los proyectos del Minsal con cargo al Subtítulo 29, la Unidad de proyectos envía a la Unidad de Abastecimiento, el Decreto que aprueba el proyecto con el listado de equipamiento a licitar.

**Paso 2: Autorización**

Una vez autorizado el requerimiento por la autoridad competente, se remite a través del mismo medio del cual fue recibido a la Unidad de Abastecimiento para proceder a su compra. En caso de existir reparos al requerimiento, se devuelve con las observaciones correspondientes.

**8. SELECCIÓN DEL MECANISMO DE COMPRAS**

Una vez autorizada la adquisición y/o la contratación de bienes y servicios, ésta se realizará mediante lo establecido en la Ley de Compras Públicas y su reglamento, según los siguientes mecanismos:

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 13
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

- a) Convenio Marco o Catálogo Chile Express
- b) Licitación Pública
- c) Licitación Privada o Trato o Contratación Directa.

Para todos los mecanismos de compras se definirán las siguientes Unidades Ejecutoras y Supervisores:

- Unidades Ejecutoras - Compradoras
  - Unidad de Abastecimiento
- Unidades Supervisoras
  - Subdirección de Administración y Finanzas.

## 9. COMPRA A TRAVÉS DE CONVENIO MARCO


El Convenio marco es un acuerdo celebrado previa licitación pública, por la Dirección de Compras y Contratación Pública con múltiples proveedores. En el convenio se establecen precios, condiciones de compra y otras especificaciones del producto o servicio, que rigen por un periodo de tiempo definido. Estos convenios se traducen en un Catálogo Electrónico que contiene la descripción de los bienes y servicios ofrecidos, sus condiciones de contratación y la individualización de los proveedores a los que se adjudicó el Convenio Marco, se encuentra disponible el sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Este mecanismo es el primer mecanismo de compra y, por lo tanto, se debe revisar siempre. Además ofrece amplias garantías de transparencia y permite realizar adquisiciones recurrentes o estándares de modo simple y rápido.

Sin perjuicio de la utilización del mencionado mecanismo de compra, si se comprueba mediante cotizaciones condiciones más ventajosas que las ofrecidas a través del Convenio Marco, se podrán utilizar otro mecanismo de compra informando de ello a la DCCP.

### Procedimiento

- Este mecanismo se utiliza tanto para la compra habitual como para las excepcionales, ingresando al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), con los perfiles habilitados.
- Si la compra es de carácter habitual, el comprador accederá a realizar la compra de manera habitual.
- En el caso de ser una solicitud excepcional, el Jefe de Abastecimiento asignará el requerimiento a un comprador quien deberá verificar la existencia del bien/servicio en el catálogo electrónico de Convenios Marco, para luego generar la respectiva Orden de Compra en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), la cual quedará en estado guardada.
- Con la orden de compra generada (guardada), se generará una resolución de compra, este documento debe ser revisado y firmado por el Jefe de Abastecimiento, por la Subdirección administrativa y por el Director.
- El documento antes de ser revisado por la Subdirección Administrativa y Dirección pasará a Unidad de Finanzas en donde se adjuntará el certificado de disponibilidad presupuestaria. Posteriormente la Unidad de Finanzas pasará esta

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 14
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

resolución a Subdirección Administrativa para su VºBº. Una vez autorizado por Subdirección Administrativa, la Resolución de compra pasa a Dirección para VºBº.

- Una vez que el Jefe de Servicio entrega el VºBº y la resolución va a oficina de partes en donde se le asocia a un Nº de Folio y Fecha. La resolución es escaneada en Oficina de Partes y es enviada vía correo electrónico a las unidades de Abastecimiento y Finanzas.
- Una vez recepcionada la Resolución en la Unidad de Abastecimiento, el comprador, previa entrega de VºBº del Jefe de Abastecimiento, envía la orden de compra al proveedor por medio del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
- El proveedor acepta la orden de compra y envía los bienes o servicios solicitados, junto a la factura o guía de despacho correspondiente.
- El usuario requirente califica al proveedor y envía sus calificaciones al comprador, quien ingresará está en el portal [www.mercadopuublico.cl](http://www.mercadopuublico.cl).

#### Observaciones

En caso que el comprador, considerando todos los costos y beneficios asociados a la compra o contratación del producto o servicio motivo del requerimiento, identifique condiciones objetivas, demostrables y substanciales, que configuren una oferta más ventajosa que la existente en el catálogo electrónico de Convenio Marco para el producto o servicio en cuestión, debe informar esta situación al Jefe de Abastecimiento entregando los respaldos correspondientes para que este remita estos antecedentes mediante comunicación formal escrita a la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP).


#### 10. COMPRA A TRAVÉS DE LICITACIÓN PÚBLICA

Licitación o propuesta pública es el procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público para que, sujetándose a las bases fijadas, los oferentes formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará a la que ajustándose a lo establecido en las bases de licitación, sea la oferta que obtiene la más alta calificación, según criterios de evaluación.

En las licitaciones públicas cualquier persona podrá presentar ofertas, debiendo hacerse el llamado a través de los medios o sistemas de acceso público que mantenga disponible la Dirección de Compras y Contratación Pública, en la forma que establezca el reglamento de compras Públicas. Además, con el objeto de aumentar la difusión del llamado, la entidad licitante podrá publicarlo por medio de uno o más avisos, en la forma que lo establezca el Reglamento.


#### Procedimiento

- Este mecanismo se utiliza tanto para la compra habitual como para las excepcionales, ingresando al portal [www.mercadopublic.cl](http://www.mercadopublic.cl), con los perfiles habilitados.
- Si la compra es de carácter habitual, el comprador accederá a realizar la compra de manera habitual.
- En el caso de ser una solicitud excepcional, el Jefe de abastecimiento asignará requerimiento a un licitador/comprador para que ejecute las actividades pertinentes al proceso.

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 15
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

- La Unidad Requirente debe redactar los contenidos básicos de términos de referencia, las cuales estarán incluidos en las bases de licitación, en las que se establezcan los aspectos técnicos más fundamentales, tales como: definición técnica del bien o servicio, plazo de entrega, garantía de fabricación y todas las características necesarias para individualizar el bien o servicio y las condiciones de prestación. Para cada proceso licitatorio se designará a un referente técnico perteneciente al servicio/unidad solicitante. En caso de no contar con expertos al interior del hospital, se podrá solicitar asesoría técnica externa, incluso consulta a potenciales proveedores. Las bases serán enviadas al comprador/licitador a cargo del proceso.
- El comprador/licitador debe generar las bases administrativas, para luego publicar las bases de licitación (administrativas y técnicas) así como las resoluciones que las aprueban a través del portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), salvo los casos de indisponibilidad señalados en el reglamento de la Ley N° 19.886. El comprador/licitador generará las resoluciones que aprueben las bases respectivas, que las modifiquen o aclaren, y todos los demás actos administrativos que se realicen durante los procesos de contratación serán suscritos por el Jefe de Abastecimiento, por la Subdirección Administrativa y por el Director.
- El comprador/licitador encargado del proceso debe responder las preguntas efectuadas por los oferentes y hacer las aclaraciones solicitadas en el plazo correspondiente exclusivamente por medio del portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).
- Una vez cumplidos los plazos estipulados y el estado de la licitación en el portal es "cerrado" el comprador/licitador debe obtener desde el portal toda la información/documentación enviada por los oferentes, con la que procederá a elaborar los cuadros comparativos, los cuales deben ser completos y fundamentados y atenderán a todos los criterios de evaluación definidos en las bases. Además, deben ser suscritos en caso que corresponda, por la Comisión de Evaluación pertinente, la que debe estar integrada por lo menos por un funcionario de la Unidad Requirente. La resolución de adjudicación o la resolución que declara el proceso de contratación desierto, deberá ser suscrita por el jefe de Abastecimiento, por la subdirección administrativa y por el Director.
- Una vez adjudicada la licitación al oferente seleccionado el comprador/licitador debe subir al portal toda la documentación de respaldo así como la resolución adjudicatoria.
- Para oficializar la relación comercial, se redacta un contrato, el cual en caso de ser necesario es revisado y aprobado por el asesor jurídico. En caso de tratarse de adquisiciones de menor complejidad/monto (L1) bastará con la orden de compra respectiva, en caso de adquisiciones de complejidad/monto medios (LE) y altos (LP) será obligatoria la redacción de un contrato. El contrato deberá ser suscrito por el representante legal del proveedor y el Director del Hospital. La resolución que aprueba el contrato, deberá ser suscrita por el Jefe de abastecimiento, la Subdirección Administrativa y por el Director. El Encargado de Bases y Contratos deberá subir el contrato junto con la resolución que lo aprueba al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- Los bienes adquiridos deberán ser entregados por el proveedor en la bodega correspondiente según las condiciones y plazos estipulados en el contrato o las bases de licitación y se constatará mediante el envío de recepción conforme emitida por sistema interno del hospital junto con la guía de despacho/factura y la orden de compra respectiva a la Unidad de Finanzas. Por otra parte los servicios adquiridos también deben ser prestados en las condiciones y plazos estipulados, pero la constatación de la recepción se realiza a de memorándum de solicitud autorizado, y el envío de este con la documentación adjunta y orden de compra a la Unidad de Finanzas.



	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 16
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

- La Unidad de Finanzas recibirá las facturas con sus recepciones conformes además de documentación de respaldo, ingresará esta información al sistema SIGFE y derivará los documentos a las unidades administrativas que corresponda para que esta tramiten el pago por los bienes o servicios recibidos

### Observaciones

Para casos en que el monto supere las 5.000 UTM, las bases de licitación y su resolución aprobatoria deben ser enviadas a la contraloría General de la Republica para la “toma de razón” (aprobación), serán devueltas al Hospital para que se siga con el proceso de adquisición de manera normal, excepto porque toda resolución involucrada en el proceso (adjudicación, contrato, pago, etc.) debe ser enviada a la contraloría para la “toma de razón”

### 11. COMPRA A TRAVES DE UNA LICITACIÓN PRIVADA

Es un proceso de carácter concursal para la adquisición o contratación de bienes o servicios requeridos por una entidad, pero a diferencia de la licitación pública, sólo participan los proveedores que han sido invitados por la entidad licitante, lo que de acuerdo a las normativas de compras públicas, corresponde a un mínimo de 3 proveedores.

Este tipo de procedimiento requiere de resolución fundada que los autorice, lo cual debe ser publicada en el sistema de información de Compras Públicas.

La licitación privada es un mecanismo excepcional de compra, su utilización se encuentra restringido a las siguientes situaciones especiales o excepcionales contempladas en el art. 8 de la Ley de Compras Públicas y Art. 10 del Reglamento de dicha Ley:

Si en las licitaciones públicas respectivas no se hubieren presentado interesados. En tal situación procederá primero la licitación o propuesta privada y, en caso de no encontrar nuevamente interesados, será procedente el trato o contratación directa.


Las bases que se fijaron para la licitación pública deberán ser las mismas que se utilicen para contratar directamente o adjudicar en licitación privada. Si las bases son modificadas, deberá procederse nuevamente como dispone la regla general.

#### Procedimiento

Una vez finalizado el proceso de licitación Pública, declarándose desierta la licitación por no presentarse oferentes, respaldado por la resolución correspondiente firmada por el Jefe de Abastecimiento, por la Subdirección Administrativa y por el director se podrá proceder a utilizar el mecanismo de Licitación Privada.

El proceso es similar al de la Licitación Publica en todas sus etapas, excepto en los siguientes aspectos:

- Se requiere de resolución fundada que autorice la utilización de este mecanismo por declararse desierta por falta de oferentes la licitación pública para la adquisición de los bienes/servicios en cuestión. Esta resolución deberá ser suscrita

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 17
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017


por el Jefe de Abastecimiento, por la Subdirección Administrativa y por el Director y deberá ser publicada en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), por el licitador/comprador encargado del proceso.

- Únicamente los proveedores invitados podrán acceder a la licitación y enviar sus ofertas a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) para que estas sean evaluadas según los criterios establecidos en las bases de la licitación y consideradas para su adjudicación.


## 12. COMPRA A TRAVES DE TRATO DIRECTO

El trato directo es un mecanismo excepcional, que requiere de una resolución fundada y su uso se encuentra restringido a las siguientes situaciones especiales o excepcionales contempladas en el Art.8 de la Ley de Compras Públicas y Art. 10 del Reglamento dicha Ley:

1. Si en las licitaciones públicas respectivas no se hubieran interesados. En tal situación, procederá primero la licitación o propuesta privada y, en caso de no encontrar nuevamente interesados, será procedente el trato o contratación directa.
2. Si se tratará de contratos que correspondieran a la realización o terminación de un contrato que haya debido resolverse o terminarse anticipadamente por falta de cumplimiento del contratante u otras causales, y cuyo remanente no supere las 1.000 UTM.
3. En casos de emergencia, urgencia o imprevisto, calificados mediante resolución fundada del jefe superior de la entidad contratante, sin perjuicio de las disposiciones especiales para los casos de sismo o catástrofe contenida en la legislación pertinente
4. Si sólo existe un proveedor del bien o servicio.
5. Si se tratara de convenios de prestación de servicios a celebrar con persona jurídicas extranjeras que deba ejecutarse fuera del territorio nacional.
6. Si se trata de servicios de naturaleza confidencial o cuya difusión pudiere afectar la seguridad o el interés nacional, los que serán determinados por decreto supremo.
7. Cuando la naturaleza de la negociación existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al Trato o Contratación Directa, de acuerdo a los casos y criterios que se señalan a continuación:
  - a. Si se requiere contratar la prórroga de un contrato de Suministro o servicios, o contratar servicios conexos, respecto de un contrato suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de la entidad y sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo Proceso de Compras, siempre y cuando el monto de dicha prórroga no supere las 1.000 UTM.
  - b. Cuando la contratación se financie con gastos de representación en conformidad a las instrucciones presupuestarias correspondientes.
  - c. Cuando pueda afectarse la seguridad e integridad personal de las autoridades siendo necesario contratar directamente con un proveedor probado que asegure discreción y confianza.
  - d. Si se requiere contratar consultorías cuyas materias se encomiendan en consideración especial de las facultades del proveedor que otorgará el servicio o ellas se refieran a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la entidad pública por lo cual no pueden ser sometidas a un proceso de compras público.

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 18
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

- e. Cuando la contratación de que se trate solo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros.
  - f. Cuando la magnitud e importancia que implica la contratación hace indispensable recurrir a un proveedor determinado en razón de la confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada en la provisión de bienes o servicios requeridos, y siempre que se estime fundadamente que no existen proveedores que otorguen esa seguridad y confianza.
  - g. Cuando se trate de la reposición o complementación de equipamiento o servicios accesorios, que deben necesariamente ser compatibles con los modelos, sistemas o infraestructura previamente adquirida por la respectiva Entidad.
  - h. Cuando el conocimiento público que generaría el proceso licitatorio previo a la contratación pudiera poner en serio riesgo el objeto y la eficacia de la contratación de que se trata.
  - i. Cuando se trate de adquisiciones de bienes muebles a oferentes extranjeros, para ser utilizados o consumidos fuera de Chile, en el cumplimiento de las funciones propias de la entidad adquirente, y en las que por razones de idioma, de sistema jurídico, de sistema económico o culturales, u otra de similar naturaleza, sea del todo indispensable acudir a este tipo de contratación.  
Las entidades determinarán por medio de una resolución, los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.
  - j. Cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 Unidades tributarias Mensuales.
  - k. Cuando se trate de la compra de bienes y/o contratación de servicios que se encuentren destinados a la ejecución de proyectos específicos o singulares, de docencia, investigación o extensión, en que la utilización del procedimiento de licitación pública pueda poner en riesgo el objeto y la eficacia del proyecto de que se trata.  
En estos casos, las entidades determinarán por medio de una resolución, disponible en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.
  - l. Cuando habiendo realizado una licitación pública previa para el suministro de bienes o contratación de servicios no se recibieran ofertas o éstas resultaran inadmisibles por no ajustarse a los requisitos esenciales establecidos en las bases y la contratación es indispensable para el organismo.
  - m. Cuando se trate de la contratación de servicios especializados inferiores a 1.000 UTM, de conformidad con lo establecido en el artículo 107 del Reglamento de Compras Públicas.
8. Si las contrataciones son iguales o inferiores a 10 Unidades Tributarias mensuales. En este caso el fundamento de la resolución que autoriza dicha contratación se referirá únicamente al monto de la misma.

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 19
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

### Procedimiento

- Se debe generar la resolución que autoriza el trato directo argumentando alguno de los motivos expuestos anteriormente, la que debe contar con las firmas del Jefe de abastecimientos, del Subdirector Administrativo y del director del Hospital. Esta resolución debe contar con toda la documentación de respaldo que permita corroborar las condiciones que dan origen al trato directo.
- La negociación entre el proveedor y el hospital será efectuada directamente y por el medio que se estime conveniente dada la complejidad y el monto involucrados. Se deben establecer las condiciones que debe presentar bien/servicio requerido, así como el precio, plazos y toda otra condición relevante, para esto es conveniente elaborar referencias técnicas cuando el bien/servicio revista una complejidad mayor o involucra un monto considerable. Estas referencias técnicas deben ser elaboradas por el usuario requirente y en caso de considerarse necesaria asesoría técnica experta se solicitará al servicio/unidad correspondiente la designación de un referente técnico validado por el Hospital.
- Una vez efectuada la negociación y establecidas las condiciones se oficializará la adquisición mediante la emisión de orden de compra o la redacción de un contrato dependiendo de la complejidad del bien/servicio adquirido y del monto involucrado. En caso de ser necesario un contrato este deberá contar con las firmas del representante legal del proveedor y del Director del Hospital, la resolución que aprueba el contrato debe contar con la firma del Jefe de abastecimiento, del Subdirector Administrativo y del Director del Hospital.
- El comprador/licitador designado deberá subir toda la documentación involucrada en el proceso ya sean resoluciones, contratos, cotizaciones, etc. Al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- El proceso de recepción del bien/servicio y pago por este es idéntico al de los bienes/servicios adquiridos por otro medio

### Observaciones

Para el caso de las compras cuyo monto no supera las 10 UTM bastará con presentar tres cotizaciones para hacer la adquisición. De estas cotizaciones el Jefe de Abastecimiento seleccionará al proveedor y se emitirá la orden de compra correspondiente.


### 13. FORMULACION DE BASES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS

Para los procesos adquisitivos que se realicen a través de licitación, ya sea pública o privada, es necesario generar términos referenciales llamados bases, las cuales involucran temas administrativos y técnicos, que se explicaran a continuación:

La unidad de Abastecimiento junto a la Unidad Requirente, deberá proponer las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación, considerando a lo menos los siguientes parámetros:

- Nombre y Datos Básicos.
- Datos del Organismo Demandante
- Etapas y Plazos de la Licitación.
- Antecedentes para incluir en la oferta
- Requisitos para contratar proveedor adjudicado.



	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 20
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

- Criterios de Evaluación.
- Montos, Duración y Delegación del Contrato
- Garantías requeridas.
- Listado de Bienes y Servicios requeridos.
- Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas.
- Tipos de Empresas Participantes
- Documento que autoriza la adquisición.

Con estos parámetros son definidos los alcances mínimos necesarios para ejecutar un proceso licitatorio, asociado a los requerimientos del hospital.

Todas estas referencias deben ser aprobadas mediante resolución fundada, para esto se definen a los siguientes interventores a los cuales se les solicita su respectivo V°B° aprobatorio

- Jefe Unidad de Abastecimiento
- Subdirector de Administración y Finanzas
- Director Hospital

### 13.1. CRITERIOS Y MECANISMO DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son parámetros cuantitativos y objetivos que siempre serán considerados para decidir la adjudicación, atendiendo a la naturaleza de los bienes y servicios que se licitan, la idoneidad y calificación de los oferentes y cualquier otro antecedente que sea relevante para efectos de la adjudicación.

La escala de notas para la evaluación de las ofertas será de 0 a 30

Todos los procesos de contratación deben contar con criterios de evaluación.


Los criterios de evaluación se pueden clasificar en:

- **Criterios Económicos:** por ejemplo, precio ofertado que corresponde al precio final del producto o servicio (incluyendo valorización del servicio de mantenimiento y distribución).
- **Criterios Técnicos:** tales como garantías post venta de producto, carta de canje para el caso de fármacos, certificaciones GMP, calidad técnica de la solución propuesta, normas de calidad (ISO).
- **Criterios Administrativos:** tales como el cumplimiento de los requisitos formales, plazos de entrega, declaraciones juradas, etc

Siempre se deberán señalar en las bases los ponderadores de cada criterio de evaluación y su fórmula de cálculo.

### 14. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL CONTRATO Y PROVEEDORES

La Gestión de contratos está ligada a definir los lineamientos y responsabilidades de ambas partes (entidad compradora y los proveedores) con tal de minimizar los riesgos del proceso contractual y manejar eficaz y eficientemente su cumplimiento. La modalidad contractual puede variar desde una simple orden de compra hasta un contrato escriturado complejo o muy extenso. Si se utiliza el mecanismo de licitación los

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 21
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

antecedentes para elaborar el contrato estarán integrados por: las bases (administrativas y técnicas), las preguntas y respuestas (foro), las aclaraciones y la oferta del proveedor adjudicado. Por regla general, un proceso de contratación complejo se llevará a cabo mediante una licitación (LE o LP), pero también es posible que excepcionalmente tenga lugar mediante trato directo. En ambos casos hay que contar con un contrato escrito, que debe firmarse por cada parte y recurrir a su texto y anexos cada vez que debamos tomar decisiones relacionadas con él.


La gestión de contratos comprende la creación del contrato, su ejecución, la gestión de las entregas de los productos o servicios y la relación con los proveedores.

La unidad de Abastecimiento, debe llevar un registro actualizado de todos los contratos vigentes del Hospital de Ovalle a través del Sistema de Información disponible en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), bajo la actual normativa, y en algún sistema propio.

Para la elaboración de los contratos, gestión de multas (resoluciones), aclaraciones varias respecto al manejo contractual, se tiene el apoyo del asesor jurídico, quien da VºBº a la redacción del contrato y las resoluciones respectivas.

Para los temas administrativos de la gestión de contratos el Encargado de Bases y Contratos quien será responsable de:

- Gestión de firmas.
- Ingreso de información al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) (utilizar la aplicación de mercado público en su parte online y parte offline. Esto significa mantener registro de la siguiente información contable: pagos, garantías, sanciones, término anticipado e información general del contrato.).
- Registro y monitoreo de plazos, boletas de garantía y control de gasto.
- Hacer seguimiento y control a cada uno de los contrato.
- Gestionar la relación con el proveedor.
- Gestionar la entrega del servicio o producto.
- Gestionar las garantías.
- Gestionar la modificación o término anticipado del contrato.
- Gestionar el término del contrato.
- Gestionar los servicios post entrega.
- Monitorear y controlar el cumplimiento de los niveles de servicio y analizar las observaciones que al respecto formulen los usuarios.
- Reportar los hitos relevantes del contrato, las problemáticas de operación y gestión, avances, posibles riesgos, atrasos, incidentes, y cualquier otro tema relevante sobre la marcha y ejecución del contrato.
- Generar toda la documentación, informes y reportes que exige el contrato, según los formatos y condiciones preestablecidos para cada uno de ellos.
- Sugerir la renovación del contrato en caso que corresponda.
- Sugerir el término anticipado en caso que corresponda.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el oportuno cumplimiento del contrato.

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 22
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

El plazo para la suscripción de los contratos será aquel que se contemple en las bases respectivas; si nada se dice deberá ser suscrito en un plazo no superior a 30 días corridos a contar de la fecha de notificación de la adjudicación.

Una vez aprobado el contrato por la autoridad correspondiente, el administrativo de contratos lo deberá publicar, en el sistema de información.

#### 15. PROCEDIMIENTO CUSTODIA Y CONTROL DE GARANTÍAS

Las garantías o boletas de garantía, son instrumentos financieros, que representan una caución a favor de quien se emite. En el mercado se encuentran disponibles Boletas de Garantía, Vales Vista, Pólizas, entre otros.

Las garantías tienen por objetivo proteger los intereses fiscales y apoyar la gestión de abastecimiento. Son de uso restringido y se utilizan solamente en contratos de mayor cuantía, donde existe riesgo de incumplimiento que pudiera afectar de manera importante la operación del organismo público y la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

Las garantías tiene por objeto resguardar el correcto cumplimiento por parte del proveedor oferente y/o adjudicado, de las obligaciones emanadas de la oferta y/o del contrato, en tanto no existan suficientes mecanismos alternativos de mitigación.

Las garantías pueden ser:


**Vale a la Vista:** se obtiene por medio de un banco y pueden originarse solamente por la entrega de dinero en efectivo por parte del tomador o contra fondos disponibles que mantenga en cuenta corriente o en otra forma de depósito a la vista, para caucionar una obligación de una persona o empresa a favor del contratante.

**Boleta de Garantía Bancaria:** se obtiene por medio de un banco para caucionar una obligación de una persona o empresa a favor del contratante y cuya emisión por parte del banco la constituye un depósito en dinero por parte del tomador o que éste suscriba un pagaré u otro título de crédito a favor del banco emisor.

**Póliza de Seguros de Garantía:** se obtienen por intermedio de una compañía de Seguros, cuya póliza garantiza el fiel cumplimiento por parte del afianzado de las obligaciones contraídas en virtud del contrato como consecuencia, directa o inmediata, del incumplimiento por parte del tercero, del pago de las obligaciones en dinero o de crédito de dinero y a las cuales se haya obligado el tercero y el Asegurado.

La Unidad de Abastecimiento debe revisar las garantías que Oficina de Partes entregue, corroborando que cumpla con los siguientes requisitos:

- La boleta de garantía debe estar extendida con la Razón Social declarada en la escritura de Constitución de la Sociedad y ser tomada por el adjudicatario o un tercero.
- Revisar RUT de la Empresa, Razón Social o los antecedentes del tercero de ser el caso.
- Glosa extendida de acuerdo a lo correspondiente en la resolución que aprueba las bases de la licitación. En caso que no alcance a ser incorporada en el espacio correspondiente del documento de garantía, la glosa puede continuar en el dorso o reverso, pero deberá igualmente ser firmada y timbrada.

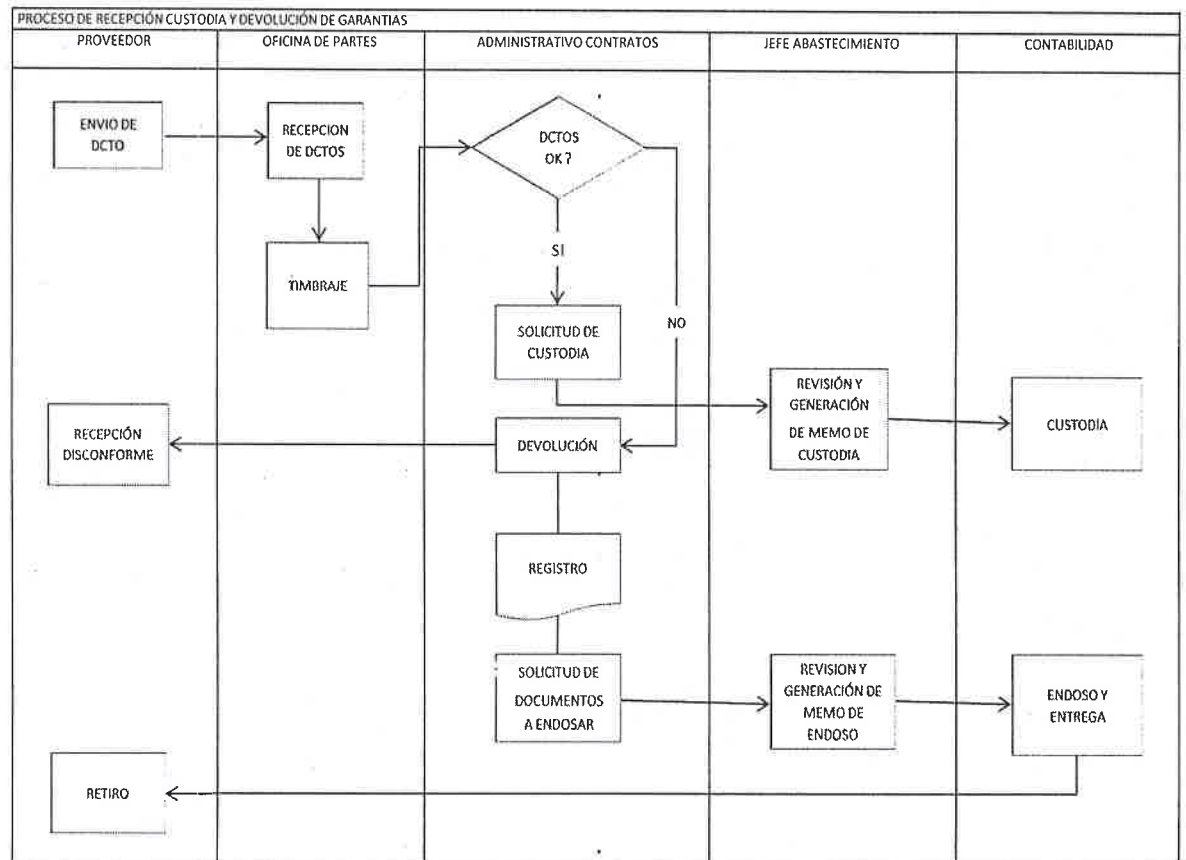
	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 23
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

- Siempre deberá ser tomada a nombre del Hospital de Ovalle, RUT: 61.606.404-5.
- Siempre deberá ser pagadera A LA VISTA.
- Su vigencia debe corresponder a la señalada en la resolución aprobatoria de la respectiva licitación.


Aquellas garantías que no se ajusten a uno o más de los requisitos descritos no deben recepcionarse.

La Unidad de Finanzas es quien resguarda o custodia las garantías correctamente recepcionadas y validadas previo entrega por parte del Jefe de Abastecimiento a través de memorándums internos para el envío.

La Unidad de Finanzas procederá a la devolución de los documentos mediante correo certificado a la dirección que consigne en la ficha de licitación y/o contrato o bien mediante el medio que se haya estipulado en las bases de licitación e informar al oferente o proveedor vía correo electrónico la forma y medio de devolución, por lo cual la Unidad de Abastecimiento, enviará copias de las resoluciones que aprueban los contratos donde se establecen los números de las boletas y plazo de vigencia.





	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 24
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

## 16. PROCEDIMIENTO RECEPCION DE BIENES Y SERVICIOS

El proceso de Recepción consiste en la aceptación por parte del Hospital de todos y cada uno de las entregas físicas y, a su vez, de los registros sistémicos de estas, que declare el Proveedor en un momento dado.

El proceso consta de 3 etapas: **Recepción Física y Cuadratura de Bultos, Verificación de Contenido de los bultos y Recepción en Sistema y Aceptación final de entrega.**

Estos procesos se pueden realizar en paralelo o secuenciales dependiendo del volumen a recepcionar y la disponibilidad del personal, pero no debe superar un plazo de 24 horas desde la entrega realizada por el Proveedor.

### a) Recepción Física y Cuadratura de Bultos.

Proceso en el cual se recibe por primera vez los bultos asociados a una Orden de Compra válidamente emitida por el Hospital a un Proveedor.

En este proceso intervienen:

- Transportista.
- Receptor Hospital.
- Movilizador (puede ser el mismo Receptor).

El Receptor debe tener en su poder los siguientes documentos:


- Orden de Compra correspondiente a Factura/Guía de Despacho Proveedor.
  - Factura/Guía de Despacho correspondiente a entrega a revisar.
- Se procede a solicitar la documentación del transporte, esto es: Guía de Despacho o Factura correctamente emitida.

Se procede a validar la documentación entregada, esto es: buscar en el sistema del Hospital, la Orden de Compra Pendiente de entrega respectiva. En el caso de no existir Orden de Compra Pendiente en Sistema, se procede a consultar al Comprador respectivo; si no está disponible al Jefe respectivo, quienes darán el VB de aceptar o Rechazar la recepción.

Si esta es rechazada, se procede a objetar la entrega del o los bultos involucrados, colocando la observación siguiente: "PRODUCTO NO SOLICITADO EN ORDEN DE COMPRA RESPECTIVA, SE DEVUELVE CON TRANSPORTE" en Guía de Despacho o Factura, entregándolos al transportista.

Una vez validada la recepción en sistema o con VB de recepción, se procede a la descarga del transporte y la cuadratura de bultos entregados con los informados en Guía de Despacho o Factura. En el caso de recibir productos que se deben manejar en condiciones de temperatura especiales (refrigerados), estos verifican su temperatura a través del control definido respectivo (trazador de temperatura o control de máxima y mínima respectivo).

De existir diferencias en bultos (unidades entregadas vs documentadas), se deben informar en Guía de Despacho o Factura respectiva.

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 25
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

De existir problemas visibles de calidad como: falencias en temperatura, filtración, violación del empaque original o vencimiento cercano, se procede a rechazar la recepción del o los bultos involucrados, colocando la observación siguiente: "PRODUCTO NO RECEPCIONADOS POR VENIR CON PROBLEMAS DE CALIDAD, SE DEVUELVE CON TRANSPORTE", en Guía de Despacho o Factura, entregándolos a transportista.

Se procede a firmar el documento en todas sus copias (verificando todas sus copias en el caso de poseer autocopiativo) colocando Rut y Nombre de receptor y fecha de Recepción, además de la leyenda, "SIN REVISAR".

Se procede a devolver las copias de la Guía de Despacho o Factura a transporte y finaliza el proceso.

**b) Verificación de Contenido de Bultos.**

Proceso en el cual se verifica que el contenido de los bultos recepcionados posee la mercadería informada en Guía de Despacho o Factura.

En este proceso intervienen:

- Receptor Hospital.
- El Receptor debe tener en su poder los siguientes documentos:
- Orden de Compra correspondiente a Factura/Guía de Despacho Proveedor
- Factura/Guía de Despacho Proveedor con recepción 1 visada.

Se procede a clasificar los bultos según la descripción que contenga cada uno en los ítems involucrados en la Guía de Despacho o Factura, esto es, separar los bultos por producto involucrado. Si no se puede discriminar los bultos por producto se omite este paso.

Se procede a abrir una muestra aleatoria de cada grupo (sin menos de 10 bultos, se revisan todos) con el fin de certificar el contenido de cada bulto, esto es, cuadrar las unidades involucradas por bulto (comparando con las declaradas en Guía de Despacho o Factura o en etiqueta informativa del bulto), verificando estado/calidad de los insumos. De existir diferencias o falencias, se proceden a revisar TODOS los bultos involucrados.

Una vez certificada la revisión completa de los bultos (completa la revisión de la muestra aleatoria o total, según corresponda), se procede a declarar en Guía de Despacho o Factura la completitud o las falencias detectadas. Con esto se da fin al proceso.

**c) Récepción en Sistema y aceptación final de entrega.**

Proceso en el cual se da término a la recepción, ingresando la recepción física de la mercadería en el sistema informático del hospital.

En este proceso intervienen:


- Receptor Hospital.
- El Receptor debe tener en su poder los siguientes documentos:
- Factura/Guía de Despacho Proveedor con recepción 1 y 2 visada.

Receptor Hospital, ingresa a sistema de recepción información entregada en documentos de recepción física, seleccionando la OC respectiva.

Se ingresa la recepción indicando el lote y vencimiento respectivo, con el fin de llevar la trazabilidad interna.

De existir diferencias en precio:

- Si el precio informado en Factura/Guía de Despacho Proveedor, es menor al informado en Orden de Compra, se procede a actualizar el precio por el informado en Factura/Guía de Despacho Proveedor.

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 26
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

- Si el precio informado en Factura/Guía de Despacho Proveedor, es mayor al informado en Orden de Compra, se procede a actualizar el precio por el comprado, es decir, el informado en Orden de Compra.
- Si el precio informado en Factura/Guía de Despacho Proveedor es igual al informado en Orden de Compra, se procede a actualizar el precio por el comprado, es decir, el informado en Orden de Compra.

Debe colocar toda la información anexa necesaria, esto es, en el campo observaciones si es **OC COMPLETA o RECEPCIÓN CON SALDO PENDIENTE POR INCOMPLETITUD o RECEPCIÓN CON SALDO PENDIENTE POR CALIDAD o RECEPCIÓN CON PRODUCTOS NO SOLICITADOS** (en el caso de existir). Si está completa con Documentación OK, se debe remitir información a Abastecimiento para continuar con el proceso de Pago. Si posee observaciones:

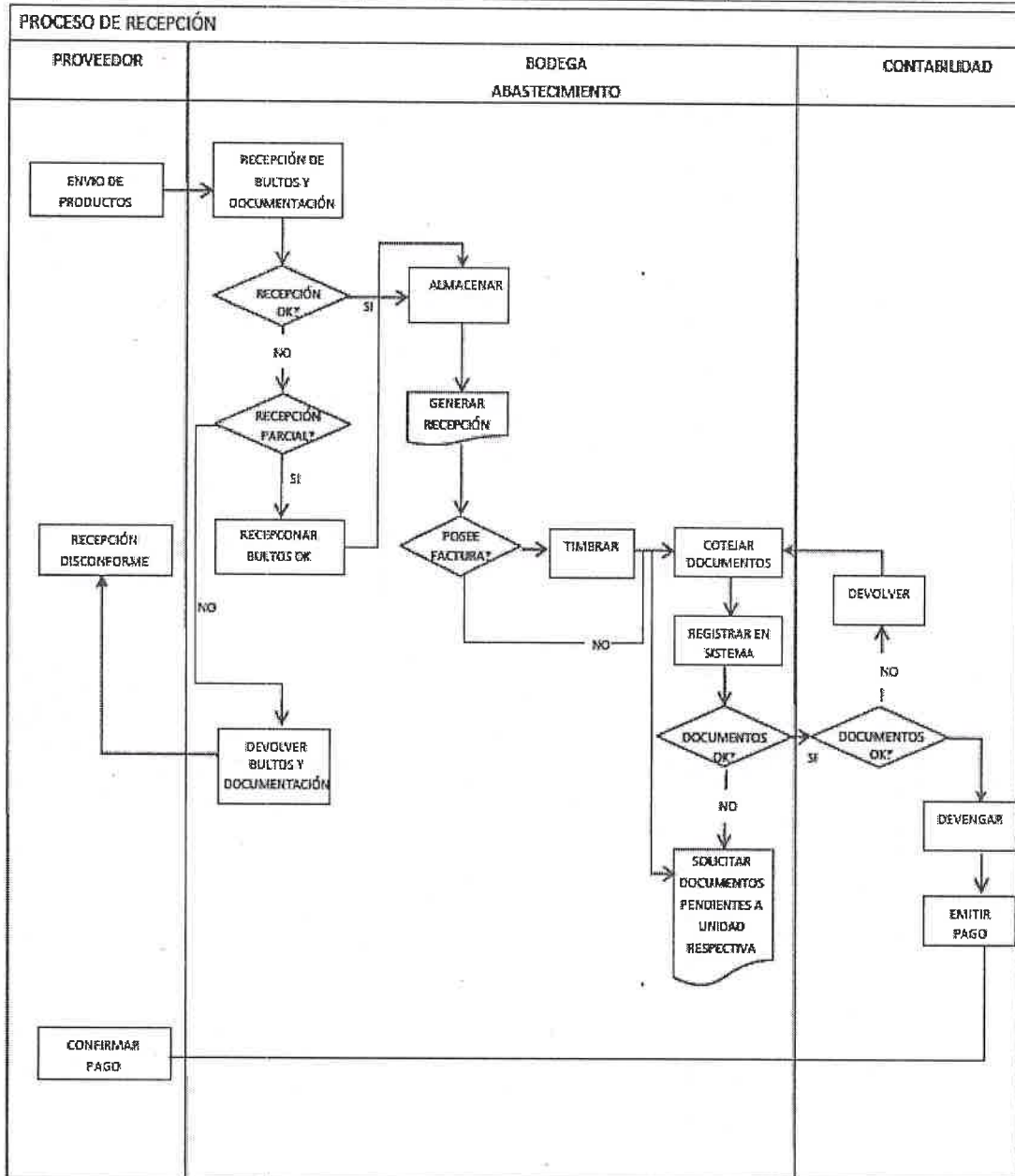
- Saldo Pendiente (recepción parcial respecto a OC), se envía correo a Proveedor informando la situación.
- Problema de Calidad, se envía correo a Proveedor informando la situación.
- Productos no Solicitados, se envía correo a Proveedor informando la situación.
- Si existe combinación de causales se procede con correo

Cabe destacar que existen 2 tipos de artículos a recepcionar, los artículos: **Stockeables** y los de **Consumo Inmediato**:

- **Artículos Stockeables:** son los que continúan con el proceso de Almacenamiento en las bodegas de responsabilidad de Abastecimiento.
- **Artículos Consumo Inmediato,** son los que no continúan con el proceso de Almacenamiento en bodegas de responsabilidad de Abastecimiento, pasando a ser distribuidos de manera inmediata al servicio que solicito la compra del artículo.

Para el caso de los productos que están bajo la modalidad de Compra por **INTERMEDIACIÓN** o **COMPRA DIRECTA** con CENABAST, estos deben reclamarse según el procedimiento actual vía Portal CENABAST.


Para los bienes inventariables que son recepcionados en bodegas, se debe solicitar el ingreso al inventario del Hospital antes de su despacho a los Servicios y Unidades



d) Procedimiento de Almacenamiento en Bodega Central.

El proceso de almacenamiento perteneciente al área de Abastecimiento, se lleva a cabo bajo normas de seguridad y de control internas, como es el caso de los productos con vencimiento o con especificaciones técnicas en su almacenaje (artículos bajo control de temperatura o peligrosos), garantizando el correcto resguardo de los bienes adquiridos, tanto en el plano de orden como en el eficiencia y control.



	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 28
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

El layout de bodega esta dado bajo la dinámica de control interno y necesidad, esto es, los artículos con más monitoreo, ya sea de temperatura, como en el caso de los refrigerados, o de costeo, son los que están en las ubicaciones más próximas al personal involucrado en bodega; como también los de mayor rotación, con el fin de realizar el menor movimiento involucrado en la preparación de un pedido para unidad alguna.

El proceso de ordenamiento por artículo se da bajo la dinámica FEFO (**First Expired First Out** o **el que Primero Vence es el Primero en Salir**), esto quiere decir que en cada ubicación asignada a un artículo, las primeras unidades visibles son las con vencimiento más próximo, independiente de la fecha de recepción que tengan registrada en el sistema.

El almacenamiento también debe ser gestionado bajo las normas indicadas por los proveedores, esto es, especificaciones técnicas de almacenamiento, para así no incurrir en mermas o ineficiencias que se podrían minimizar administrando esta información.

El lugar físico debe ser apto para el movimiento y el almacenamiento de todos los insumos, ya sea con repisas o racks aptos para el manejo de estos, en condiciones de saneamiento y seguridad bajo las políticas establecidas, con identificación de zonas, luminosidad idónea para llevar a cabo las operaciones con precisión y seguridad.

Este proceso se puede separar en 3 partes: **Clasificación de Productos a Guardar, Guardado de Productos, Control de Existencia y Seguridad.**

- **Clasificación del Producto a Guardar.**

Este proceso hace alusión a la identificación basal de el o los productos a almacenar, detallando restricciones de calidad, volumen, peso y normativas vigentes.

En este proceso intervienen:

- Receptor Hospital.


Una vez concluido el proceso de recepción comienza el proceso de almacenamiento, para esto es necesario identificar aspectos básicos en el ordenamiento de una bodega como:

- **Artículos de mayor movimiento**, deben almacenarse en ubicaciones de fácil acceso, idealmente en zonas próximas a las habilitadas para la preparación de pedidos y en alturas medias, en las cuales no signifique un gran esfuerzo el retirar los productos.

- **Artículos de Mayor Peso**, deben almacenarse en ubicaciones inferiores, esto es idealmente en los primeros pisos de los estantes o racks sobre un pallet o a una altura razonable del nivel del suelo.

- **Artículos de Volumen**, los de mayor volumen de preferencia, deben almacenarse en zonas altas (tercer o cuarto nivel de estanterías o racks, o en patios abiertos, siempre y cuando no infrinja alguna norma interna de bodegaje o en altillos); los artículos de menor volumen, de preferencia se ubican en más de una ubicación (ubicaciones multiproducto), con el fin de optimizar los espacios libres disponibles.

- **Artículos con Restricciones en su Almacenaje**, esto hace alusión a restricciones de: temperatura (refrigerados o congelados), ambiente (estéril, húmedo, seco, etc.), condiciones técnicas y de seguridad (productos inflamables, venenos, que filtran, etc.); es por esto que se recomienda que el encargado de la bodega disponga de las áreas y equipos básicos para dar cumplimiento a estas restricciones (si las hubiese).

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 29
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

El Receptor debe clasificar el artículo a guardar según las especificaciones respectivas (Peso, Volumen, Calidad, Seguridad, Rotación) y en base a este resultado, se traslada a la ubicación definida (en el caso de ya existir una ubicación, para productos con historia y con ubicaciones ya establecidas, se debe almacenar continuando con lo establecido).

- **Guardado de Productos.**

Este proceso está orientado al ordenamiento interno de los productos a custodiar, ya sea en el plano físico como en el control base.

- El layout o distribución interna de la bodega, debe ser acorde a las dimensiones de la bodega, a las prestaciones de la misma y al movimiento que esta posee. Es por esto que el encargado de la bodega debe poseer las aptitudes y conocimiento técnicos necesarios para el manejo, control y administración de su bodega.

- Para esto los puntos entregados anteriormente ayudan a definir un ordenamiento y almacenaje base y eficaz, además que se debe incluir la correcta identificación de las ubicaciones de guardado, ya sea con tarjetones o etiquetas que emulen las direcciones de las casas en una ciudad (Pasillo XXX, Estantería N° XXX, Repisa N° XXX).


- Como antes se explicó, es necesario almacenar los ítems de mayor rotación en lugares de más fácil acceso y de cercanía con las zonas de preparación de pedidos, así también los productos de características similares (especificaciones técnicas, usos, especificaciones farmacológicas, forma farmacéutica, etc.), ya que esto facilita el picking o recolección cuando se prepara un pedido. Así también, los productos voluminosos, pesados o con restricción de almacenaje, deben ser ubicados bajo normas internas definidas por el encargado de bodega.

- Este almacenaje debe estar asociado a la clasificación de **UBICACIONES MONOPRODUCTO o MULTIPRODUCTO ÚNICAS**, esto es, existe una y solo una ubicación asociada a un artículo custodiado (*monoproducto: 1 producto en 1 ubicación ej. Atorvastatina 10mg en la ubicación E2R2 (Estante 2 - Repisa 2)*, *multiproducto: 2 o más productos en la misma ubicación ej. Atorvastatina 10mg y Atorvastatina 20mg en ubicación E3R2 (Estante 3 - Repisa 2)*). Estas ubicaciones tienen que estar identificadas, con los datos mínimos para que el personal participante interprete que producto se encuentra almacenado en la ubicación en la que se enfrente. Esta información debe ser: Código y Descriptor interno del Artículo (en caso óptimo es deseado incluir también el código de Barra del producto-proveedor).

- El Receptor, al momento de colocar las unidades en la ubicación ya definida, debe comparar la fecha de caducidad indicada por el proveedor con las ya existentes, con el fin de siempre mantener disponibles las unidades con vencimiento más cercano lo que se conoce como **FEFO (First Expired First Out o el que Primero Vence es el Primero en Salir)**, todo esto debe estar bajo la política interna de vencimiento (control de vencimiento interno y con las políticas que se manejan con proveedores).

- Todo esto facilitará el control interno de los artículos almacenados, ayudando la administración de la misma.

Es necesario aclarar que todo artículo stockeable, posee código único identificador, el cual permite su fácil individualización, gestión y administración, ya sea en el plano de adquisición como en el de distribución y almacenaje.

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 30
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

Toda esta administración se realiza a través del sistema existente **S.I.H. (Sistema Informático Hospitalario)**, el cual permite:

- 1.- Registrar las Compras realizadas.
- 2.- Realizar recepciones sistémicas y sus modificaciones.
- 3.- Realizar pedidos/entregas a servicios (registra movimientos de stocks).
- 4.- Realizar altas y bajas de inventario (según corresponda y con las autorizaciones respectivas).
- 5.- Controlar y Gestionar Stocks (puntos mínimos de pedido y críticos).

**e) Ubicación en el área almacenada.**

El material estéril debe estar a 30 cm del suelo en cajas idealmente cerradas, y a un metro del techo.

Para ubicar los insumos correctamente existen varios métodos, el más utilizado es el FIFO (first in, first out), que significa "primero en llegar, primero en salir".

Otro de los métodos utilizados es por fecha de vencimiento colocando siempre adelante el que primero se vence.

Idealmente se debe utilizar la combinación de ambos métodos, teniendo siempre presente que lo primero que entra es lo primero que debe salir, pero no olvidando el parámetro más crítico: la fecha de vencimiento.

**f) Procedimiento de Conservación de Insumos**

La conservación de los insumos debe considerar aspectos tales como:

- Condiciones Físicas.
- Condiciones Ambientales.
- Condiciones Higiénicas.
- Condiciones de Infraestructura

**g) Condiciones Físicas**

Son las condiciones de almacenamiento mínimas para garantizar un almacenaje óptimo.

Los insumos deben de colocarse a 30 cm app. del piso, idealmente sobre pallets, y dejando un espacio de 1mt app. del techo

Deben almacenarse en cajas cerradas, formato packing del proveedor (PSL) o en formato mínimo de empaque del proveedor (SKU).

Deben ordenarse bajo modalidad FIFO, según lo estipulado en este manual.

**h) Control de los Factores ambientales**


Las propiedades Físicas de los insumos pueden verse afectadas en su conservación por factores ambientales:

- Luz
- Temperatura
- Humedad

Los cuales pueden denominarse como los 3 enemigos ambientales.

a) Luz: Existen insumos que se deterioran desde el punto de vista fisicoquímico por estar en contacto directo con la luz, ya sea natural o artificial.

b) Temperatura: Es otro de los factores críticos que es necesario controlar para evitar deterioros de los insumos.

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 31
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

Cada insumo tiene un límite de temperatura hasta el cual resiste sin deteriorarse, este requisito debe estar indicado en el empaque del producto.

Se hace necesario controlar este factor en el área de ALMACENAMIENTO con el objeto de evitar que se deterioren y que al final tengamos un producto que ya ha perdido su efectividad.

Las temperaturas de conservación son:

- Temperatura ambiente controlada: Rango entre 15-30°C, dependiendo del sitio geográfico en donde se localice la bodega.
- Refrigeración: Temperatura comprendida entre 2°C y 8°C
- Fresca: Temperatura entre 8 y 15°C
- Caliente: Temperatura comprendida entre 30°C y 40°C.
- Calor excesivo: Temperatura mayor de 40°C. Insumos almacenados a estas temperaturas, es muy posible que ya estén deteriorados.

• Proteger de la congelación: La congelación de un producto (por debajo de 0°C.) Cuando en la etiqueta no se especifican condiciones de almacenamiento se sobre entiende que el producto debe estar protegido de todos los factores ambientales que puedan afectar su calidad, se recomienda almacenar a temperatura ambiente

- Humedad: Es muy importante controlar porque es el que genera deterioro a través del crecimiento de microorganismos como hongos y bacterias. Cuando los factores ambientales NO se ajustan a las especificaciones requeridas se deben tomar las medidas correctivas pertinentes para GARANTIZAR LA CALIDAD DE INSUMOS.

#### i) Condiciones Higiénicas

Son las precauciones que debemos tener desde el punto de vista de las buenas prácticas de aseo y que nos van a permitir conservar los productos en buen estado sin problema de tipo microbiológico:


- Ventilación
- Debe ser de aire fresco y no que provenga de sitios de contaminación (basureros).
- Personal sano
- Aseo, limpieza y desinfección de las áreas.
- Instalaciones sanitarias funcionando, limpias y desinfectadas.
- Lavamanos apropiado y funcionando.
- Estantes limpios y libres de polvo. Insumos libres de polvo
- Fumigaciones periódicas, para eliminar insectos y roedores.
- No comer en el área de almacenamiento
- Instalaciones eléctricas adecuadas (programa de seguridad)
- Que el aseo y la limpieza sean un propósito diario.

#### j) Condiciones de Infraestructura

Se deberá tener en cuenta aspectos tales como:

- Paredes y pisos: deben ser de material de fácil aseo y limpieza.
- Buena circulación de aire: apertura de ventanas puertas, colocación de ventiladores y extractores, etc.
- Sitio exclusivo para sustancias inflamables.
- Extinguidores de incendios debidamente cargados (saber cómo utilizarlos por todo personal).
- Delimitar y señalizar subáreas dentro del área de almacenamiento.
- Colocar avisos de "NO FUMAR" y de "NO COMER" dentro del área de almacenamiento.



	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 32
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

## 17. PROCEDIMIENTO DESPACHO DE PEDIDOS.

### 17.1 Bodega de Farmacia.

- Despacho de insumos Clínicos

Los servicios clínicos son abastecidos de insumos a través de sistema pixys, que funciona de la siguiente manera:

Los servicios clínicos cuentan con un dispensador de insumos (equipo pixy) el cual está programado para abastecer de stock suficiente para el correcto funcionamiento del servicio. Este equipo entrega un reporte de las entradas y salidas de los insumos, además individualiza a quien repone los insumos y quien retira los insumos, además permite asociar cada insumo retirado a un paciente específico, y en el caso de los insumos de uso común se asocia al paciente virtual.

Para mantener un stock adecuado para el funcionamiento de estos equipos, en bodega de farmacia los administrativos de pixys, pueden revisar los reportes individuales de cada equipo y según este reporte se realiza la reposición diaria (lunes a sábado) de los insumos utilizados.

- Despacho de Pedidos Extraordinarios

El pedido extraordinario está sujeto a evaluación previa por parte de Q.F. de Abastecimiento, quien en virtud del stock disponible, de la urgencia del servicio, de las entregas realizadas y de la disponibilidad del personal considera la solicitud.

Despacho de Pedido de Farmacia: La Unidad de Farmacia realiza pedidos diarios a la bodega de farmacia, para mantener el stock necesario en los Kardex de la Unidad

- Despacho de órtesis:

Las órtesis necesarias en los consultorios son entregadas un día determinado en la semana y obedece a una planilla semanal programada por la unidad GES.


La Unidad de Farmacia retira semanalmente las órtesis, según necesidad.

Los consultorios deben informar cuando no puedan asistir a retirar la fecha indicada, de modo tal de no interferir en las actividades diarias planificadas en bodega

### 17.2 Bodega Central.

#### 17.2.1 Entrega de pedidos a alimentación

La central de alimentación realizan pedidos diarios con dos días de desfase, la entrega de los alimentos se realizan todos los días en la tarde

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 33
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

### 17.2.2 Entrega de pedidos de Materiales de Aseo

Todas las unidades y servicios del hospital deben realizar los pedidos de materiales de aseo los días lunes en la tarde y dejar dicho pedido en control de existencia, quien revisará disponibilidad y existencia de los productos solicitados, y posteriormente da V°B° a los pedidos o los corrige según disponibilidad, estos pedidos son entregados a bodega central el día lunes en la tarde. En bodega central los pedidos son preparados y se entregan a los servicios el día martes entre 08:00 y 12:00 horas.

### 17.2.3 Entrega de pedidos de Materiales de Escritorio

Todas las unidades y servicios del hospital deben realizar los pedidos de materiales de escritorio los días miércoles en la tarde y dejar dicho pedido en control de existencia, quien revisará disponibilidad y existencia de los productos solicitados, y posteriormente da V°B° a los pedidos o los corrige según disponibilidad, estos pedidos son entregados a bodega central el día miércoles en la tarde. En bodega central los pedidos son preparados y se entregan a los servicios el día jueves entre 08:00 y 12:00 horas.

### 17.3 Casos de excepción en las entregas

- Bienes Inventariables.

Los bienes inventariables pueden ser clasificados en aquellos de tipo informático, de tipo médico y otros de tipo bienes, el procedimiento para estos casos es el siguiente:

Al llegar equipos de tipo médico o informático se deben tener en consideración algunos factores, si es una donación u otro, además de si la revisión considera al proveedor.

Al llegar los equipos se contactará a la unidad pertinente, por ejemplo, equipos médicos o informáticos, a fin de que estén en conocimiento de la llegada del equipo, además se le comunicará a Unidad de mantención para que coordine instalación y capacitación de proveedor en caso de corresponder, ya que esta Unidad realizará Recepción conforme complementaria necesaria para pago de factura.


Por su parte Bodega realizara recepción conforme de equipo en estado cerrado y pasará la factura con recepción conforme emitida por sistema informático interno del Hospital y orden de compra a la Unidad de Finanzas a través de un memorándum, en el que se indica la llegada del equipo a las dependencias de Bodega.

Si el producto es específico de un área ya sea equipo (médico o informático) u otro similar, se realizará una recepción general por bulto, la cual será enviada a la Unidad de Finanzas junto a la factura a través de memorándum.

Una vez que el producto esté en la bodega, se coordina con la unidad solicitante para que venga la empresa a instalar el equipo y efectuar la capacitación según corresponda.

Posteriormente la Unidad de Mantención realizará una recepción conforme cuando el equipo sea instalado, el personal de la unidad solicitante capacitado (si corresponde) y el jefe de la Unidad solicitante de V°B° al funcionamiento correcto del equipo.

Esta recepción complementará la recepción general realizada por Bodega y debe ser enviada directamente por la Unidad de Mantención a las Unidad de Contabilidad, por lo que solo con ese antecedente se podrá realizar el pago de la factura.

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 34
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

Si un equipo comprado por el Hospital debiera ser instalado directamente en algún servicio o unidad y no pasara físicamente por bodegas, la unidad compradora debe dar aviso a bodegas a fin de que se encuentre en conocimiento ante la llegada de documentación relacionada, así mismo del destino del bien para su inventario. Si el (los) equipos son adquiridos por una entidad diferente del hospital, o corresponden a donaciones, la jefatura de abastecimientos debe informar a bodegas para que se proceda en conformidad a lo acordado para ese fin.

En el caso de bienes de tipo muebles, estos son recibidos en bodega central, se revisa la orden de compra correspondiente, para verificar cantidad y tipo de bien adquirido, además de cual es el servicio solicitante del bien, se solicita a control de existencia inventariar estos bienes. Una vez inventariados se procede a realizar recepción conforme de los bienes a través de sistema informático interno del hospital y se avisa al servicio solicitante a través de correo electrónico de la recepción del bien para que puedan realizar pedido y retirar el bien.

Nota:

La devolución de partes o piezas de equipos así como reparaciones de equipos en garantía no corresponde a bodegas ya que el registro de dicho equipo se realizó al momento de su llegada por lo que cualquier otra actividad derivada de acciones posteriores no es pertinencia de bodegas.

#### 18. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y REVISION DE FACTURAS.


Normar y sistematizar el proceder en la oportuna recepción, efectiva y eficiente revisión de los antecedentes mínimos para proceder la contabilización (devengado), y la clasificación de facturas con documentación que sustenta su pago.

Lo anterior, dirigido a resguardar la eficiencia, operatividad y cumplimiento de la reglamentación vigente, las transacciones y actividades efectuadas en pago oportuno a proveedores, y dar cumplimiento a lo instruido en Oficio Circular N°34 del Ministerio de Hacienda de fecha 30-08-2011, "Cada factura deberá ser ingresada en el SIGFE dentro de los 5 días hábiles, contados desde el día de ingreso en el Servicio" y Oficio Circular Contraloría General de la República N°60820, de 2005.

La Sección de Abastecimiento, será responsable de la entrega a la Sección Contabilidad y Presupuestos, de las facturas con a lo menos su guía de recepción y orden de compra en un plazo no superior a 72 Hrs desde la recepción en dicha Unidad. Será responsable además de gestionar, recolectar y enviar a la Sección Contabilidad y Presupuesto, la documentación faltante requerida para el posterior pago.

Los documentos contables, ya sea de fármacos, insumos clínicos, insumos generales, servicios, y mantenciones son enviados a unidad de finanzas a través de libros de registros propios de la unidad, cada factura o boleta de honorario va acompañada de recepción conforma emitida por sistema informático interno del hospital de Ovalle y orden de compra correspondiente. En el caso de compras de servicios y mantenciones la factura o boleta de honorario se envía junto a orden de compra y recepción conforme del servicio solicitante o memo solicitando adquisición aprobado por SDA.

Nota: se reconoce como recepción conforme del servicio solicitante la fotocopia de la factura firmada y timbrada por el jefe de servicio correspondiente.

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 35
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

## 19. PROCEDIMIENTO MERMAS O PRODUCTOS VENCIDOS Y SU ELIMINACION

En las bodegas en forma sistemática y habitual se revisan los productos que permanecen almacenados, principalmente en el tema de las fechas de vencimiento.

Los respectivos encargados de bodega clínica y/o general, deben informar oportunamente al Jefe de Abastecimiento, la existencia de productos próximos a vencer. Para esto enviará un listado con la identificación de código del producto, la descripción, la cantidad y su valor unitario.

El encargado de bodega informará a la Unidad que programó el producto, para que haga uso del producto antes de esta fecha.

El gestor de compras consultará el canje con el laboratorio y/o Proveedor que lo comercializa para realizar el cambio.

Para los casos que el producto se encuentra vencido, el Encargado de Bodega lo separará y lo almacenará en un lugar habilitado para productos vencidos. Llevará un control de productos con el registro de código del producto, la descripción, la cantidad y su valor unitario.

El Encargado de Bodegas presentará al Jefe de Abastecimiento del Hospital el Acta de baja de los productos vencidos. La solicitud deberá indicar el nombre del producto, la cantidad y su valorización total por producto. Una copia del Acta de baja quedará archivada en la bodega y su original será derivado a Control de Existencia de Contabilidad y Finanzas.

El Jefe de Abastecimiento solicita a la Unidad de Finanzas un ministro de fe para la baja de los productos vencidos.

El encargado de la bodega realizará los ajustes de existencia en el sistema informático de los productos autorizados para la eliminación.


Con respecto al control de mermas, se debe registrar y mantener la documentación de respaldo a fin de determinar las causas y buscar correcciones.

Cualquier Bodega podrá separar productos que se encuentren vencidos, deteriorados o en desuso, para lo cual deberá efectuar el registro en el sistema informático y con el Formulario emitido de baja embalarlos y ubicarlos en un lugar distinto y remitiendo los antecedentes de acuerdo al proceso de baja que le aplica.

- Procedimiento de baja y eliminación de productos farmacéuticos (excluido medicamentos sujetos a control legal) e insumos.

El objetivo de este procedimiento es establecer el método por el cual se darán de baja o se eliminarán los medicamentos que se encuentren vencidos, que se hayan almacenado en malas condiciones, que tengan envases en mal estado o sean restos o sobras de preparaciones, ya que una mala gestión puede causar graves daños a la salud humana y el medio ambiente, especialmente cuando se trata de algunos tipos específicos como antibióticos, citostáticos y psicotrópicos.



	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 36
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

La Unidad de Farmacia y la Unidad de Bodega, a través de sus jefaturas solicitarán la baja de productos farmacéuticos a través de un Acta de Destrucción, informando a la Jefatura de Abastecimiento, Encargado de Inventario y Jefatura de Contabilidad y Presupuesto.

El Acta de destrucción o baja, debe indicar:

- Fecha de la solicitud.
- Unidad en la cual se requiere la baja.
- Nombre y descripción del producto.
- Forma farmacéutica.
- Cantidad.
- Costo Unitario, correspondiente al valor promedio obtenido del sistema informático.
- Costo Total.
- Motivo de la baja.
- Fecha de vencimiento.

Una vez visada la solicitud por parte de la Jefaturas respectivas, se informa a las Subdirecciones respectivas y aprobada mediante acto administrativo por la Dirección del establecimiento, se procederá a la baja. La Resolución se emitirá con copia a la Unidad a la que pertenece la Bodega que corresponda, a Auditoría y a Finanzas.

El Auditor constatará en presencia del Químico Farmacéutico de la unidad de Farmacia o Encargado de la Bodega, la existencia y conteo de la cantidad de los productos a dar de baja, ya que deben coincidir con la solicitud ya aprobada.


El Químico Farmacéutico o encargado de Bodega para el caso de insumos, introduce los productos dados de baja en las bolsas correspondientes, rotulado como material contaminado y se sellaran en presencia del Auditor.

El almacenamiento se realizará en un lugar restringido, seguro y claramente señalizado, sin mezclar con otros desechos, hasta el retiro de ésta por parte de la empresa externa contratada para éste fin, quien procederá a su posterior eliminación fuera de la institución.

En el caso de ser insumos con vigilancia legal, la unidad solicitante redacta y envía carta a la oficina de partes del Secretaría Regional Ministerial de Salud, para gestionar la destrucción de los medicamentos. Ésta carta deberá indicar nombre de los medicamentos, cantidad, lote y fecha de vencimiento, además deberá contener el motivo de la eliminación.

Personal de la Seremi de Salud, coordinará visita y actuará como ministro de fe, junto al Auditor y Químico Farmacéutico (Q.F.) de la unidad indicada, constatando la existencia y conteo de la cantidad de los productos a dar de baja, ya que deben coincidir con la solicitud.

El Q.F. introduce los desechos en las bolsas correspondientes, rotulado como material contaminado y se sellara en presencia del personal de la Seremi de Salud y del Auditor. Se registrará en la unidad correspondiente, la entrega de la(s) bolsa(s) sellada(s) al personal de la Seremi.

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 37
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

## 20. PROCEDIMIENTO CONTROL DE EXISTENCIA O INVENTARIO.

Esto se asocia a los procesos de inventario internos como externos y a las normas de Higiene y seguridad existentes en la unidad o que se exigen bajo política de la institución. Para el correcto manejo de los artículos, es necesario incorporar un proceso de revisión continua, especial o a evento, de los stocks físicos existentes y cotejarlos con los que el sistema registra, para garantizar el correcto actuar de los sistemas y de las personas involucradas. Para esto existe el apoyo de las unidades de Inventario quienes fiscalizan y controlan las diferencias de estos, solicitando cuadraturas y justificaciones de estas diferencias.

Gracias a este proceso son identificadas las potenciales debilidades de los procesos de Bodega, como:

- Exceso de Inventario o Sobrestock.
- Insuficiencia de inventario, Quiebres o déficit.
- Mermas.
- Organización, distribución y gestión de procesos.

El Control de Inventario se debe realizar sobre la base de los registros del Sistema Informático y el Stock físico.

Dentro de las Bodegas a Inventariar se debe hacer la clarificación que existen 2 Grandes Bodegas: Bodega Central y Bodega de Insumos Clínicos y Farmacia, las cuales poseen responsables asignados, los cuales administran las entradas, salidas y existencias en las mismas.

El día del Inventario no podrán realizarse movimientos desde la Bodega a inventariar, para esto es necesario que TODOS los movimientos de inventario (Entradas y Salidas), estén correcta y prontamente realizadas.

Las revisiones o inventarios se pueden dar de distintos puntos: **Cíclica, Anual o a Evento.**


a) **Cíclico:** Esta asociado a los inventarios selectivos que se realizan cada cierto tiempo, el cual permite revisar todas las existencias y controlar sus diferencias, seleccionando una muestra pequeña pero representativa de los artículos almacenados. Esto lo realiza el personal del área de inventario con colaboración de personal de bodega.

b) **Anual:** Es la revisión completa y total de TODOS los artículos existentes en la bodega, como se debe revisar la bodega completa se debe realizar una vez al año. Esto lo realiza el personal del área de inventario con colaboración de personal de bodega.

c) **A Evento:** Cada vez que se presenta algún movimiento en el producto, se puede confirmar la existencia física vs la existencia sistémica, este es el inventario que permanente se realiza por los funcionarios que trabajan en la bodega.

Estas revisiones permiten controlar, dentro de todo, los aspectos de vencimiento, mermas, problemas de calidad, diferencias sistémicas, errores de recepción o salida, en registros o de unidades físicas.

Respecto a los temas de seguridad, es pertinente llevar el control de normas de seguridad y de Higiene, ya que los productos custodiados poseen restricciones y particularidades que no son de conocimiento general, como es el caso de productos químicos o de sustancias con especificaciones importantes (psicotrópicos, formulas químicas que reaccionan frente

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 38
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

a condiciones de almacenaje no idóneas para ese ítem). Para esto existe el apoyo de unidades que certifican y entregan los servicios de manejo, como para el aseo, la desinfección, normas de seguridad, protección de incendios, filtraciones u otros factores que mermen el correcto funcionar de la bodega.

El encargado de bodega y sus funcionarios, deben conocer todos estos aspectos ya que el equipo de trabajo debe ser completo y eficiente en todos sus aspectos.

Levantado el Inventario se deberá identificar las diferencias entre el stock físico y el del sistema, siendo el Encargado de Inventario quien deberá emitir un informe respecto de las diferencias encontradas de lo que se informará a la Jefatura de Abastecimiento, Jefatura de Contabilidad y Presupuesto y Subdirección Administrativa.

La jefatura de Abastecimiento tendrá 2 semanas para aclarar las diferencias encontradas mediante un informe, siendo reportado a los mismos emisores con copia los antes mencionados. De esto se procederá, si corresponde, al ajuste respectivo.

El levantamiento del Inventario deberá incorporar las recomendaciones para la mejora del proceso de la(s) Bodega(s) de acuerdo a los hallazgos. Estas recomendaciones, serán presentadas al Subdirector de Administración y Jefatura antes descritas, quien determinará las acciones a seguir.

## 21. DEFINICION DE STOCK CRITICO.

Para la definición de stock crítico de fármacos e insumos se trabaja sobre la base de dos días piso que es el nivel asociado en cantidades que nunca se debe de bajar para no tener quiebres de stock. En este sentido se consideran varios días piso para enfrentar todo el proceso de compras, desde el tiempo que se incurre en la elaboración de la orden de compra, días asociados a un stock mínimo o punto de reorden y los días destinados para el despacho del proveedor.

La cantidad de días asociados a cada periodo es el siguiente:

- 4 días para la elaboración de la orden de compra (incluye resolución en tratos directos).
- 4 días para la entrega del pedido desde el proveedor.
- 2 días asociados a la cantidad de un stock mínimo.

### Reposición del stock

La reposición del stock genera con el punto de reorden de la solicitud de pedidos, es decir, el 20 de cada mes estimando que en 10 días más se repondrá el stock sin permitir que se quiebre el stock definido como crítico (2 días)


## 22. PROCEDIMIENTO MANEJO DE INCIDENTES

La Institución siempre dará solución a todos los problemas que se pudieran generar producto de los procesos de adquisición que realiza. Estos problemas serán analizados según se trate de situaciones o incidentes internos o externos.

### **a) Incidentes internos**

Los incidentes internos son todas las situaciones irregulares, que involucren sólo a funcionarios de la Institución, no contenidas en el presente manual, que afecten la transparencia y eficiencia de los procesos de compra o contratación.

Para dar respuesta a un incidente interno relacionado con una adquisición el Jefe de Abastecimiento convocará al Jefe directo, quien determinara las acciones a seguir.

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 39
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

#### b) Incidentes externos

Los incidentes externos son todas las situaciones irregulares, que involucren, proveedores o ciudadanos, no contenidas en el presente manual, que afecten la transparencia y eficiencia de los procesos de compra o contratación.

Para dar respuesta a un incidente interno relacionado con una adquisición el Jefe de Abastecimiento convocará al Jefe directo, quien determinara las acciones a seguir.

En caso de que esta respuesta no satisfaga el incidente externo, el incidente será sometido a la evaluación por asesores, jurídicos y otros si lo amerita la dirección del Hospital.

#### c) Procedimiento de Investigación y Sanciones

Cualquier conducta apartada de la normativa legal vigente y/o que atente contra los principios y valores de la Institución, sean de carácter interno o externo, serán evaluados por el Director/a del Hospital de Ovalle, y según los méritos de antecedentes de que disponga solicitará investigación sumaria o sumario administrativo, para esclarecer los hechos. Lo anterior sin perjuicio de las acciones legales que pudieran perseguirse posterior al proceso administrativo, si las acciones u omisiones, que se investiguen tengan carácter de delito.

### 23. PROCEDIMIENTO PROTOCOLO DERIVACIONES PRESTACIONES EXTERNAS

La Unidad de Abastecimiento recepciona de parte de la Subdirección Administrativa, la orden de examen correspondiente y verifica si el servicio solicitado cuenta con convenio vigente y genera la orden de compra.

En caso de no tener convenio vigente, la unidad compradora reunirá al menos tres cotizaciones y procederá a generar la orden de compra al proveedor que tenga la mejor alternativa de venta, considerando condiciones de precio, distancia y oportunidad y presentará al Jefe de la Unidad de Abastecimiento los antecedentes con la finalidad de evaluar la incorporación de la prestación a un convenio de suministro.


Una vez enviada la orden de compra al proveedor, se remitirá una copia al servicio solicitante, quien deberá coordinar la hora respectiva con el paciente e indicar el día, hora, lugar y preparación en caso de ser requerida.

### 24 PROCEDIMIENTO GESTION DE RECLAMOS.

Las inquietudes de los proveedores manifiesten, respecto de los procesos de adquisición que la institución realice a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), serán recibidas y contestadas por el Jefe de Abastecimiento.

En caso que se reciban reclamos de proveedores a través de la plataforma activa, respecto de algún proceso de adquisición de la institución, el administrador del portal enviara al coordinador del proceso de antecedentes para emitir una respuesta, la que deberá ser canalizada por el Jefe de Abastecimiento. El tiempo de respuesta no debe superar los dos días hábiles.



	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 40
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017


## 25. INDICADORES DE GESTION DE ABASTECIMIENTO.

Para el respectivo control del abastecimiento se definen indicadores de gestión internos y externos.

Los indicadores internos están ligados a la mejora continua en el servicio entregado por parte de abastecimiento, como puede ser Nivel de Servicio de productos (% de artículos con stock del total), grado de satisfacción de usuarios (artículos sin incidentes de falla sobre el total de artículos), pautas de evaluación de insumos, etc. Todos estos indicadores están en constante modificación, ya que son pautas internas de evaluación.

Respecto a los indicadores externos, se trabajan con:

- Indicadores de adquisición de Mercado Publico (Indicadores de Gestión del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)).
- Inventario Valorizado.
- Rotación de Inventario (indicador SISQ Eficiencia Operacional N° 2.2.5 Rotación de inventarios de Dispositivos Médicos).

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>UNIDAD DE ABASTECIMIENTO</b> <b>HOSPITAL DE OVALLE</b>	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 41
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

**ANEXO N° 1 FORMULARIO ÚNICO DE ADQUISICIONES.**



**FORMULARIO DE ADQUISICIONES**

N° INTERNO:

Producto o Servicio Solicitado

Destino del Producto (Unidad o Servicio)

Jefe de Servicio que lo Solicita  Fecha:

**FUNDAMENTACION**

Reposición       Mantenimiento       Adquisición Nueva       Otra

Costo Aproximado

**Firma y Timbre Jefe de Servicio**

**Comité de Adquisiciones**

<input type="checkbox"/> Autoriza	<input type="checkbox"/> Rechaza	Fecha: <input type="text"/>
Otro <input type="text"/>		


**Unidad de Abastecimiento**

Modalidad de Adquisición <input type="text"/>	Fecha: <input type="text"/>
---	-----------------------------

**Firma Comité de Adquisiciones**

**Firma Abastecimiento**

**Imprimir**

	MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE	EDICION: PRIMERA
		PAGINA: 42
		FECHA: DICIEMBRE 2014
		VIGENCIA: DICIEMBRE 2017

**ANEXO N° 2 FORMULARIO DE FARMACOS DE USO OCACIONAL.**



**SOLICITUD DE FÁRMACO DE USO OCACIONAL**

PACIENTE HOSPITALIZADO : \_\_\_\_\_ PACIENTE AMBULATORIO \_\_\_\_\_

SERVICIO SOLICITANTE :

NOMBRE DEL PACIENTE :

Nº FICHA CLINICA :

DIAGNOSTICO :

JUSTIFICACIÓN DE LA PETICION:

.....

.....

.....

NOMBRE DEL FÁRMACO :

FORMA FARMACEUTICA :

PRESENTACIÓN :

DOSIS DIARIA :

DOSIS TOTAL :

DURACIÓN DEL TRATAMIENTO :


COSTO TRATAMIENTO :

Q.F. VALORIZA FARMACO: \_\_\_\_\_ FECHA : ...../...../ 200...../


NOMBRE Y FIRMA DEL SOLICITANTE \_\_\_\_\_ FECHA : ...../...../ 200...../

VºBº JEFE DE SERVICIO \_\_\_\_\_ FECHA : ...../...../ 200...../


VºBº DIRECTOR HOSPITAL \_\_\_\_\_ FECHA : ...../...../ 200...../

	<p>MANUAL DE PROCESOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO HOSPITAL DE OVALLE</p>	<p>EDICION: PRIMERA</p>
		<p>PAGINA: 43</p>
		<p>FECHA: DICIEMBRE 2014</p>
		<p>VIGENCIA: DICIEMBRE 2017</p>

**ANEXO N° 3 FORMULARIO DE INSUMOS DE USO OCACIONAL.**



### SOLICITUD DE INSUMO DE USO OCACIONAL



Paciente Hospitalizado  Sí  No

**Servicio Solicitante**

**Nombre del Paciente**

**N° de Ficha**  **Diagnóstico Indicación**

**Justificación de la Petición**

**Clasificación**  **Requerimiento Diario**

**Duración de la Indicación**  **Cantidad Total**

**Fecha:**

**Firma y Timbre Que Valoriza Insumo**

**Fecha:**

**Firma y Timbre Solicitante**

**Fecha:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/2013

**Firma y Timbre Jefe de Servicio**

**Fecha:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/2013

**Firma y Timbre Director**



