




MINISTERIO DE SALUD


SERVICIO SALUD VIÑA DEL MAR-QUILLOTA

HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE


# ***Manual de Procedimientos de Abastecimiento***

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 2 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		


1.	Introducción .....	5
2.	Glosario.....	6
3.	Procedimiento de Adquisiciones de Insumos y Medicamentos .....	9
3.1.	Eficiencia, Eficacia y Transparencia .....	9
3.2.	Etapas del proceso .....	10
3.3.	Plan Anual de Compras.....	12
3.4.	Adquisiciones no Programadas.....	13
3.5.	Evaluación técnica de los profesionales usuarios en la adquisición de Insumos y fármacos. 14	
3.6.	Modalidad o Mecanismo de Adquisición. ....	14
3.7.	Catálogo Electrónico de Convenios Marco .....	15
3.8.	Licitación Pública .....	17
3.9.	Licitación Privada .....	20
3.10.	Trato directo .....	21
3.11.	Compras menores a 3 UTM .....	25
3.12.	Formulación de Bases Administrativas y Técnicas.....	26
3.13.	Criterios y mecanismo de evaluación.....	27
4.	Gestión de Contratos.....	29
4.1.	Gestión de Garantías.....	31
4.2.	Gestión de Reclamos .....	32
5.	Procedimiento de Recepción en Bodega Central.....	34
5.1.	Recepción Física y Cuadratura de Bultos.....	34
5.2.	Verificación de Contenido de Bultos.....	35
5.3.	Recepción en Sistema y aceptación final de entrega.....	36
6.	Procedimiento de Recepción de Documentos Facturas.....	40
7.	Procedimiento de Recepción, Revisión y Devengado de Facturas en Contabilidad .....	41

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 3 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

7.1.	Recepción facturas en el Servicio (Hospital).....	43
7.2.	Control, revisión y envío de las facturas y documentos a la Sección Contabilidad y Presupuestos.....	43
7.3.	Recepción facturas Enviadas desde Control de Facturas a Contabilidad y Presupuesto ....	43
7.4.	Clasificación de las facturas.....	44
7.5.	Revisión de documentación y antecedentes requeridos para el pago de las facturas.....	45
7.6.	Devengado de las facturas.....	46
7.7.	Pago de las facturas.....	46
7.8.	Refrendación Presupuestaria.....	47
7.9.	Flujo del Proceso.....	48
8.	Procedimiento de Almacenamiento en Bodega Central .....	49
8.1.	Clasificación del Producto a Guardar.....	50
8.2.	Guardado de Productos.....	51
9.	Procedimiento de Solicitud de Insumos desde Servicios Clínicos.....	53
9.1.	Solicitud bajo Modalidad Automática.....	53
9.2.	Solicitud Directa.....	53
9.3.	Solicitud URGENTE.....	54
10.	Procedimiento de Despacho de Insumos.....	55
10.1.	Despacho bajo Modalidad Automática.....	55
10.2.	Despacho bajo Modalidad Solicitud Directa.....	56
10.3.	Despacho o Distribución bajo Modalidad URGENTE.....	57
11.	Procedimiento Envasados de Insumos.....	59
12.	Procedimiento de Devolución de Insumos o Medicamentos.....	59
13.	Procedimiento de Almacenamiento en Servicios Clínicos.....	61
13.1.	Ordenamiento de Insumos.....	61
13.2.	Ubicación en el área almacenada.....	61

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 4 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		


14.	Procedimiento de Conservación de Insumos .....	63
14.1.	Condiciones Físicas.....	63
14.2.	Control de los Factores ambientales.....	64
14.3.	Condiciones Higiénicas .....	65
14.4.	Condiciones de Infraestructura.....	66
15.	Control de Existencia o Inventario .....	67
16.	Procedimiento de baja de Productos.....	69
16.1.	Procedimiento de baja y eliminación de productos farmacéuticos (excluido medicamentos sujetos a control legal) e insumos .....	69
17.	Indicadores de Gestión Abastecimiento.....	71
18.	Anexos .....	72

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 5 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 1. Introducción

El proceso de adquisiciones ha pasado de jugar un papel principal a uno más estratégico dados los avances en tecnologías de la información y sus aplicaciones, la globalización de los mercados y los procesos de reforma y modernización del Estado. Las organizaciones han podido notar que las adquisiciones juegan un papel fundamental en el cumplimiento de sus objetivos (eficacia) así como en la cantidad de recursos que se utilizan para lograr dichos objetivos (eficiencia). Por otra parte en el sector público velar por la transparencia de los procesos, sobretodo en el ámbito de la utilización de recursos, tiene una importancia clave en el cambio de visión.

Se describirá a continuación el proceso de adquisiciones y los pasos a seguir para obtener los mejores resultados posibles utilizando de la mejor manera los recursos disponibles y garantizando la transparencia en la asignación y utilización de éstos.

 Gobierno de Chile  Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 6 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

## 2. Glosario

**ADJUDICACIÓN:** Acto administrativo fundado, por medio del cual la autoridad competente selecciona a uno o más Oferentes para la suscripción de un Contrato de Suministro o Servicios.

**ADJUDICATARIO:** Oferente al cual le ha sido aceptada una oferta o una cotización en un Proceso de Compras, para la suscripción del contrato definitivo.


**BASES:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen el conjunto de requisitos, condiciones y especificaciones, establecidos por la Entidad Licitante, que describen los bienes y servicios a contratar y regulan el Proceso de Compras y el contrato definitivo. Incluyen las Bases Administrativas y Bases Técnicas.

**BASES ADMINISTRATIVAS:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen, de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del Proceso de Compras a Regular.

**BASES TÉCNICAS:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen de manera general y/o particular las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar. Estas son generadas por la unidad solicitante o el referente técnico validado.

**CATÁLOGO ELECTRONICO 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 Contrataciones Públicas (DCCP) y puestos, a través del Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), a disposición de las Entidades Públicas.

**CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA:** Documento extendido por el Jefe del Departamento de Finanzas, quien certifica que existe los fondos necesarios para celebrar una compra con el proveedor adjudicado.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 7 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

**CONTRATISTA:** Proveedor que suministra bienes o servicios a las Entidades, en virtud de la Ley de Compras y del presente Reglamento.

**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.

**COMISIÓN DE EVALUACIÓN:** Instancia conformada por a lo menos dos funcionarios, a lo menos tres en el caso de licitaciones mayores a 1000 UTM, encargados de efectuar la apertura y evaluación de las ofertas recibidas y de proponer una adjudicación fundada a la Dirección del establecimiento.

**OFERENTE:** Proveedor que participa en un Proceso de Compras, presentando una oferta o cotización.


**PLAN ANUAL DE COMPRAS:** Lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que una determinada Entidad planifica comprar o contratar durante un año calendario.

**PROCESO DE COMPRAS:** Corresponde al Proceso de compras y contratación de bienes y/o servicios, a través de algún mecanismo establecido en la Ley de Compras y en el Reglamento, incluyendo los Convenios Marcos, Licitación Pública, Licitación Privada y Tratos o Contratación Directa.

**LICITACION PUBLICA:** Es el procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público para que 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 los criterios de evaluación.

**LICITACION PRIVADA:** Proceso de carácter concursal para la adquisición o contratación de bienes o servicios requeridos por una entidad, sólo a participantes 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.

**TRATO DIRECTO:** Contratación de algún bien o servicio de manera excepcional, que requiere de una resolución fundada y su uso se encuentra restringido a las situaciones especiales o

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 8 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

excepcionales contempladas en el Art. 8 de la Ley de Compras Públicas y Art. 10 del Reglamento dicha Ley.

**PROVEEDOR:** Persona natural o jurídica, chilena o extranjera, o agrupación de las mismas, que puedan proporcionar bienes y/o servicios a las Entidades.

**ORDEN DE COMPRA / CONTRATO (OC):** 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.


**FORMULARIO DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS:** Documento formal en el cual se solicita la adquisición de algún bien o servicio de manera excepcional. Este debe tener los VB de la jefatura solicitante y de la Subdirección respectiva.

**OFICINA DE PARTES:** Unidad quien tramita toda los documentos que son entregados al Hospital proveniente de afuera.

**CONTROL DE FACTURAS:** Unidad asignada a cumplir las funciones administrativas de cotejo de documentos para proceso de pago.

**CONTABILIDAD:** Unidad asignada a realizar las transacciones contables entre



 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 9 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

### 3. Procedimiento de Adquisiciones de Insumos y Medicamentos

El proceso de adquisiciones es una parte de la cadena de suministro. Más particularmente puede ser definido como el proceso que realiza la organización para obtener aquellos bienes y servicios que son necesarios para su operación, los cuales son producidos o prestados por terceros, con los cuales se debe establecer una relación comercial/contractual.

Esta concepción del proceso implica necesariamente incorporar en la definición de este, todas aquellas actividades relacionadas con la compra o contratación, desde la detección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio.


#### 3.1. Eficiencia, Eficacia y Transparencia

Los procesos de compra y contratación del sector público deben orientarse según los siguientes principios:

**Eficacia:** las adquisiciones deben satisfacer una necesidad efectiva, relacionada con los objetivos de la organización.

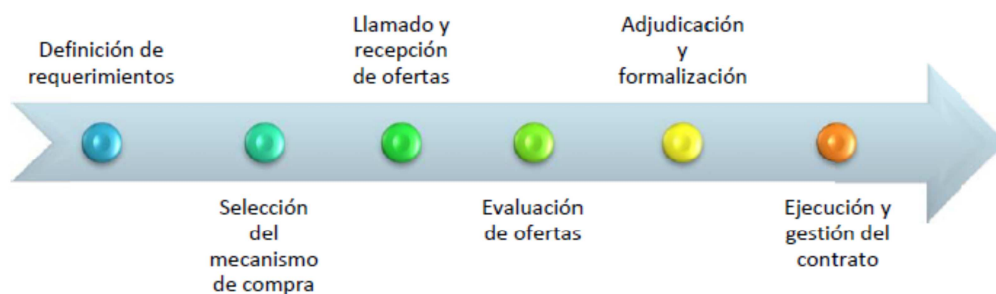
**Eficiencia:** utilizar de la mejor manera posible los recursos disponibles para satisfacer los requerimientos. En la práctica se basa en dos preceptos; por un lado cuidar la relación entre calidad y costo del producto/servicio y por otro que el proceso de adquisición sea realizado sin utilizar más recursos que los estrictamente necesarios.

**Transparencia:** al tratarse de recursos públicos, es necesario que el proceso de compra/contratación de garantías de transparencia a todos los actores involucrados. Básicamente se trata de mantener la información disponible para quien lo requiera, para evitar situaciones poco claras, discriminatorias o que atenten contra la competencia.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 10 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

### 3.2.Etapas del proceso

El proceso de adquisiciones no es una función exclusiva de la sección de Abastecimiento, sino que es un proceso transversal a la organización que consiste en múltiples actividades donde interactúan diversos actores como otros departamentos/unidades/secciones administrativas, clientes internos y externos, proveedores, ciudadanos e incluso podría incluirse asesoría externa de expertos.




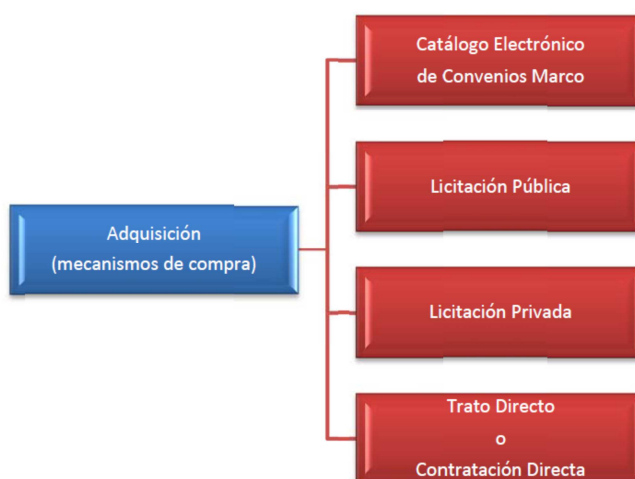
Como se muestra la figura el proceso de adquisiciones puede dividirse en las siguientes etapas:

- Definición del requerimiento
- Selección del mecanismo de compra
- Llamado y recepción de ofertas
- Evaluación de ofertas
- Adjudicación y formalización
- Ejecución gestión del contrato

Para facilitar la exposición de la información esta se presentará dividida según el mecanismo de de compra seleccionado pues de esta decisión depende el procedimiento a seguir en las otras etapas del proceso de adquisición.

La Ley 19.866 establece 4 (cuatro) mecanismos de adquisición:

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 11 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		




Otra salvedad que debe ser hecha se refiere a la naturaleza del bien/servicio que se necesita, particularmente si se trata de un bien presente en bodega (o de adquisición habitual), de un bien de adquisición excepcional (asociado a proyectos, cambios tecnológicos, de procedimientos u otros).

Si se trata de un bien “de adquisición habitual” se debe ingresar el pedido por medio del sistema informático (GIS) del Hospital, el cual será procesado por la bodega correspondiente y seguirá el proceso de adquisiciones indicado en este manual. La mayoría de estos bienes/servicios, están asociados a la **Planificación Anual de Compras**, la que se realiza una vez al año y es monitoreada en base a los lineamientos administrativos mensuales.

Si se tratase de un bien de adquisición excepcional (no incluido en la Planificación Anual de Compras) debe ser canalizado a través del **formulario de solicitud de compra** o **Solicitarlo vía Memorandum** (en el caso de Medicamentos a QF Abastecimiento) el cual se envía al Jefe de Abastecimiento, con el VºBº del Jefe de la Unidad/Servicio solicitante y de la Subdirección correspondiente.

En el caso de un servicio se deberá solicitar formalmente mediante solicitud escrita al Jefe de Abastecimiento.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 12 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

### 3.3. Plan Anual de Compras

Cada Unidad de la Institución deberá elaborar un Plan Anual de Compras, que debe contener los procesos de compra de bienes y/o servicios que se realizarán a través del 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, periodo y valor estimado.

#### Procedimiento elaboración del Plan Anual de Compras:

Para levantar el proceso de planificación anual de compras, las subdirecciones, en conjunto con sus unidades y departamento, deben confeccionar una planilla que detalla los productos y/o servicios, cantidades requeridas, oportunidad del requerimiento y costos estimados de los mismos, con el fin de detallar las adquisiciones más relevantes que presupuestan llevarán a cabo el año siguiente, circunscritos en el marco presupuestario confiado.


Para determinar un requerimiento de compras, se debe considerar a lo menos la siguiente información:

- La frecuencia del uso del producto.
- La información histórica de consumo bien o servicio.
- La Programación de Actividad que efectúa anualmente la Subdirección respectiva (plan de actividades o focos de producción, ya sean estacionales o programados).
- Proyectos nuevos planificados para el periodo correspondiente.
- Eventos y/o Actividades excepcionales a realizar durante el periodo a estimar.
- La Disponibilidad Presupuestaria asignada.

La Unidad de Abastecimiento, recibe la información de los requerimientos remitidos por cada subdirección, consolidando todo en un solo maestro. Esta información se contrastará con los datos administrados por esta área, validando tanto la planificación, fecha de necesidad y disponibilidad presupuestaria asignada.

Obtenida toda esta información y prevalidada por Abastecimiento, será remitida a la Subdirección de Administración quien visará este Plan en base a la información entregada, tanto económica como estocástica.

Aprobado el Plan Anual de Compras, el Jefe(a) de la Unidad de Abastecimiento se encargará de su publicación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) .

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 13 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

La aprobación del Plan en el sistema se realiza sólo una vez al año en la fecha establecida por la DCCP (Dirección de Compras Públicas), sin perjuicio de las posteriores modificaciones que se pudieran informar a través del sistema.

#### **La Ejecución del Plan de Compras**


Es responsabilidad de la Unidad de Abastecimiento, de acuerdo al cronograma y planificación establecida en el Plan Anual de Compras y a los procedimientos de compra establecidos en este Manual, la coordinación y ejecución de este plan, complementándolo con las compras excepcionales que eventualmente se puedan dar.

El Jefe de Abastecimiento deberá hacer el seguimiento del plan de compras, informando de cualquier alteración de las cantidades y plazos establecidos, con el fin de realizar las modificaciones y actualizaciones necesarias.

### **3.4. Adquisiciones no Programadas.**

Todas aquellas compras que no respondan a la Programación habitual a través del Plan Anual de compras de las Unidades o Departamentos ya visados, deben ser solicitadas a través del **Formulario de Adquisiciones de Bienes y Servicios**, de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) Jefe(a) de Servicio completa, incluyendo como mínimo: la descripción del producto, cantidad requerida, costo estimado o cotización, definir si es compra única o deberá ser considerado como consumo habitual, bien nuevo o reposición; firma y timbre de unidad solicitante.
- b) Despacharlo a Subdirector(a) respectivo, quien da VºBº firmando y respaldando documento, despachando a Abastecimiento, quien cotizará bajo modalidad normal de adquisición y solicitará a departamento de Finanzas la disponibilidad presupuestaria para dicha adquisición.
- c) Abastecimiento envía a Subdirector(a) de Administración los antecedentes respectivos, para su validación y posterior adquisición.
- d) En caso de no reunir condiciones de disponibilidad presupuestaria o simplemente no se de el VºBº, abastecimiento remite a Subdirección correspondiente el "Formulario de Adquisición de Bienes y Servicios" con los fundamentos de rechazo o postergación de la

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 14 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

compra hasta que se disponga de la autorización del gasto o se den las condiciones favorables para el no rechazo.

- e) De ser favorable la adquisición, Secretaria de la Unidad de Abastecimiento, recepciona y asigna el número de "Formulario de Adquisición de Bienes y Servicios", remitiéndolo de forma inmediata al ejecutivo correspondiente para su gestión de compra, y en paralelo, debe informarlo al Jefe de la Unidad requirente.
- f) Aplican los procedimientos de compra de acuerdo a lo establecido en este Manual.

Todas estas solicitudes deben ser revisadas pre o posteriormente en comité de insumos, con el fin de ir monitoreando las solicitudes excepcionales y gestionar el control de estas adquisiciones.

### **3.5.Evaluación técnica de los profesionales usuarios en la adquisición de Insumos y fármacos.**


Para la gestión de adquisición de insumos nuevos o que aumenten arsenal farmacológico actual o que sean de uso excepcional, se definieron protocolos de evaluación técnica de Insumos y Fármacos, para la correcta toma de decisión (ver Anexo 1 PROTOCOLO PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN TECNICA EN LA ADQUISICION DE MEDICAMENTOS E INSUMOS DEL HOSPITAL DR.GUSTAVO FRICKE).

Además para el levantamiento de nuevos requerimientos, estos son procesados en los comités fundados bajo resolución, quienes son los encargados de decidir la incorporación de fármacos o insumos nuevos en las políticas de compra, ya sea de forma excepcional o cotidiana. (ver Anexo 2 COMITÉ DE FARMACIA E INSUMOS).

### **3.6.Modalidad o Mecanismo de Adquisición.**

Las modalidades de adquisición están definidas en La ley 19.866 establece 4 (cuatro) mecanismos de adquisición:

- Convenio Marco o Catalogo Electrónico.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 15 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

- Licitación Pública
- Licitación Privada
- Trato Directo
- Compras Menores a 10 o 3 UTM

A continuación una descripción de estos procesos adquisitivos.

### 3.7. Catálogo Electrónico de Convenios 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 período 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.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 16 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		


- 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)
- Con la orden de compra generada, el comprador deberá solicitar el compromiso presupuestario correspondiente (SIGFE).
- Si el compromiso presupuestario se realizó, el comprador debe registrar el N°ID correspondiente, así como la ratificación de la cuenta presupuestaria (SIGFE).
- Posteriormente, el comprador genera la resolución de pago, este documento debe ser revisado y firmado por el Jefe de Abastecimiento, por la Subdirección Administrativa y por el Director.
- Una vez que el Jefe del servicio/unidad requirente entrega su V°B°, el comprador, previa entrega del V°B° 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 presta los servicios en los plazos estipulados.
- Una vez que la Bodega recibe los bienes o servicios solicitados, envía formulario de recepción, junto a la factura o la guía de despacho correspondiente a codificación. (ver procedimiento recepción-almacenamiento-distribución de bodegas)
- El usuario requirente califica al proveedor y envía sus calificaciones al comprador, quien ingresará estas en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.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 Convenios 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 la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP)

En caso que el servicio/unidad requirente no cuente con el perfil para acceder al portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) y constatar el estado del proceso o realizar acciones directamente, el comprador le enviará reportes que den cuenta de los avances en el proceso.



 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 17 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		


### 3.8. 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 los 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.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 requerimiento a un licitador/comprador para que este ejecute las actividades pertinentes al proceso. Esta asignación se hará según el monto o complejidad de la licitación, en términos generales los compradores podrán procesar requerimientos cuyos montos sean menores a 1000 UTM (L1 y LE) y los licitadores podrán procesar todo tipo de requerimientos (L1, LE y LP).
- La unidad Requirente debe redactar los contenidos básicos de términos de referencia, o bases de licitación, según sea el caso, 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. En caso de considerarse necesaria asesoría técnica experta se solicitará al servicio/unidad correspondiente la designación de un referente técnico validado por el Hospital. En caso de no contar con expertos al interior

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 18 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

del Hospital, se podrá solicitar asesoría técnica externa, incluso consultas 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 a 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 Evaluadora pertinente, la que debe estar integrada por a lo menos un funcionario de Abastecimiento y uno 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. Posteriormente, en plazo de 24 horas, debe notificar por escrito al proveedor adjudicado.
- 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) se evaluará la necesidad de utilizar contrato u orden de compra y para adquisiciones de alta complejidad/monto (LP) será obligatoria la redacción de un contrato. El contrato deberá ser suscrito por el representante legal del proveedor y por el Director del Hospital. La resolución que aprueba el contrato, deberá ser suscrita por el Jefe de Abastecimiento, por

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 19 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		


la Subdirección Administrativa y por el Director. El comprador/licitador deberá subir el contrato junto con la resolución que lo aprueba al portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.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 (ver procedimiento bodega) y se constatará mediante el envío del formulario de recepción junto con la guía de despacho/factura y la orden de compra respectiva a la oficina de control de facturas. Por otra parte los servicios adquiridos también deben ser prestados en las condiciones y plazos estipulados, pero la constatación de la recepción corresponderá al administrador del contrato (estipulado en el contrato) el cual dará fe de la recepción conforme de los servicios adquiridos mediante la emisión de un formulario de recepción y el envío de este con la documentación adjunta a la oficina de control de facturas.
- La oficina de control de facturas recibirá los formularios de recepción junto con la documentación de respaldo, ingresará la información al sistema informático (GIS) del Hospital y derivará los documentos a las unidades administrativas que corresponda para que estas tramiten el pago por los bienes o servicios recibidos.

Tipo	Monto (UTM)	Encargado	Plazo mínimo Publicado (días)	Evaluación Ofertas	Documento Oficial
L1	$0 < x < 100$	Comprador o Licitador	5	Comprador o Licitador	Orden de Compra
LE	$100 < x < 1000$	Comprador o Licitador	10	Comprador o Licitador (comisión en caso de ser necesario)	Orden de Compra o Contrato
LP	$1000 < x < 5000$	Licitador	20	Comisión	Contrato

## Observaciones

Para casos en que el monto supere las 5000 UTM, las bases de licitación y su resolución aprobatoria deben ser enviadas a la Contraloría General de la República para la “toma de

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 20 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

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”.

### **3.9.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.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 21 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		


El proceso es similar al de la Licitación Pública 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 por el Jefe de Abastecimiento, por el asesor Jurídico, por la Subdirección Administrativa y por el Director y deberá ser publicada en el portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.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.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) para que estas sean evaluadas según los criterios establecidos en las bases de la licitación y consideradas para su adjudicación.

### **3.10. 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 tratara 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 y catástrofe contenida en la legislación pertinente.
4. Si sólo existe un proveedor del bien o servicio.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 22 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

5. Si se tratara de convenios de prestación de servicios a celebrar con personas jurídicas extranjeras que deban 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 por 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 que 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.

e. Cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros.

f. Cuando por la magnitud e importancia que implica la contratación se 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 los bienes o

 Gobierno de Chile  Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 23 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

servicios requeridos, y siempre que se estime fundadamente que no existen otros 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.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 24 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

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.

### **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 Abastecimiento, del asesor Jurídico, 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 términos de referencia o bases cuando el bien/servicio reviste una complejidad mayor o involucra un monto considerable. Estos términos de referencia o bases 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. En caso de no contar con expertos al interior del Hospital, se podrá solicitar asesoría técnica externa, incluso consultas a potenciales proveedores. Las bases serán enviadas al comprador/licitador a cargo del proceso.
- 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



 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 25 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

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 asesor Jurídico, 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.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.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.

### 3.11. Compras menores a 3 UTM

Para adquisiciones cuyo monto sea inferior a 3 (tres) UTM se realizará un procedimiento simplificado ya que, dado lo bajo del monto involucrado, sería poco eficiente utilizar mayor cantidad de recursos para gestionar la adquisición.

## Procedimiento

- El Jefe de Abastecimiento asignará el requerimiento a un comprador para que este gestione la adquisición.
- El comprador obtendrá al menos 3 (tres) cotizaciones, las que serán revisadas por el Jefe de Abastecimiento, quien seleccionará el proveedor y se procederá a efectuar la adquisición.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 26 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

### 3.12. Formulación de Bases Administrativas y Técnicas.

Para los procesos adquisitivos que estén asociados a una mayor complejidad (modalidad adquisitiva bajo concepto LE y LP), es necesario generar términos referenciales llamados bases, las cuales involucran temas administrativos y técnicos, que se explicarán a continuación:


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

- La descripción y los requisitos mínimos de los productos o servicios requeridos.
- Objeto o Motivo del contrato o compra.
- Requisitos que deben cumplir los oferentes.
- Criterios de evaluación.
- Etapas y plazos de la licitación.
- Formas y modalidad de pago.
- Plazos definidos de entrega del bien o servicio.
- Nombre y correo electrónico del contacto para la licitación.
- Garantías que se exigirán, si fuere necesario.
- Etapas de preguntas y respuestas, dependiendo del plazo de publicación y la complejidad de la compra o contratación.
- Presupuesto estimativo de la compra, específicamente para aquellas licitaciones que superen las 1.000 UTM.

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 VºBº aprobatorio:

- Jefe unidad de Abastecimiento.
- Profesional de Asesoría Jurídica (cuando los procesos superen las 1000 UTM).
- Jefe de la Unidad Requirente.
- Subdirector de Línea de la unidad requirente.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 27 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

- Subdirector de Administración.
- Director(a) del Hospital.

### 3.13. 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 7.

La nota mínimo para adjudicar una línea de producto o servicio no podrá ser inferior a 5.

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 los productos, carta de canje para el caso de los fármacos, certificaciones GMP, plazos de entrega, calidad técnica de la solución propuesta, normas de calidad (ISO).
- **Criterios Administrativos:** tales como el Cumplimiento de los requisitos formales.


Siempre se deberán señalar en las bases los ponderadores de cada criterio de evaluación y su fórmula de cálculo, a modo de ejemplo:

- **Criterio Económico:** Puntaje por Precio ofertado (30%)

Tendrá nota 7 la oferta de menor precio ofertado, en tanto la siguiente oferta se calificará proporcionalmente respecto del menor precio ofertado de acuerdo a regla de tres.


No se aceptaran ofertas cuyo valor de ingreso sea un peso (\$ 1).

Como ya se explicó, existen distintas modalidades de canalizar alguna necesidad de algún bien o servicio. Independiente de la naturaleza de la necesidad, posterior a todos los análisis respectivos

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 28 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

(VºBº, ajustes presupuestarios, urgencias, etc.), se procede a generar la adquisición de los mismos bajo las modalidades antes expuestas.

El control de la adquisición de bienes asociados a planificación, está muy ligado a los bienes stockeables, cuyo control de puntos críticos o mínimos de stock, como puntos de pedido son manejados, administrados y controlados en el Sistema S.I.H. (Sistema Informático Hospitalario) que nuestro establecimiento posee. Este sistema incluye un módulo de gestión de Stocks, quien al registrar datos asociados a consumos, recepciones, entregas, altas/bajas de inventarios; a través de un algoritmo de gestión de demanda, cuantifica los valores de reposición, procesando con parámetros definidos por la Jefatura (días de stock a manejar, lead time de proveedores, Stock de seguridad, etc.). El resultado de este proceso es el que alimenta el proceso de compra de bienes.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 29 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

#### 4. Gestión de Contratos.

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 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.

El departamento de Abastecimiento, debe llevar un registro actualizado de todos los contratos vigentes del Hospital 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 área Jurídica, quien redacta el contrato y resoluciones respectivas.

Para los temas administrativos de la gestión de contratos, se definió un funcionario Administrativo de Contratos quien:

- Gestión de firmas.
- Ingreso de información a 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.).

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 30 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		


- Registro y monitoreo de plazos, boletas de garantía y control de gasto.
- Entregar carpeta de contrato con todos sus antecedentes a Administrador de Contrato asignado por Resolución.
- Hacer Seguimiento y control a cada uno de los contratos.

El Administrador de Contratos, quien es la persona o interlocutor válido entre nuestro Hospital y el proveedor contratado debe:

- Gestionar la relación con el proveedor.
- Gestionar la entrega del servicio o producto.
- Validar los pagos.
- 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 y asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el oportuno cumplimiento del contrato.

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.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 31 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

#### 4.1. Gestión 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 Boleta de Garantía Bancaria, 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 tienen 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 obtienen 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 obtienen 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.

El administrativo de contratos de Abastecimiento debe revisar la garantías que Oficina de Partes entregue, corroborando que cumpla con los siguientes requisitos:

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 32 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

1. La Boleta de Garantía debe estar extendida con la Razón Social declarada en la escritura de Constitución de la Sociedad y se tomada por el adjudicatario ó un tercero.
2. Revisar el RUT de la Empresa, razón Social o los antecedentes del tercero de ser el caso.
3. 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.
4. Siempre deberá ser tomada a nombre del Hospital Dr, Gustavo Fricke, RUT: 61.606.602-1.
5. Siempre deberá ser pagadera A LA VISTA.
6. 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.


El departamento de Contabilidad es quien resguarda o custodia las garantías correctamente recepcionadas y validadas previo entrega por parte del Jefe de Abastecimiento, además es el único ente validado para proceder con el Endoso de las mismas, previa validación por parte del jefe de Abastecimiento.

## **4.2. Gestión de Reclamos**


Las inquietudes que los proveedores manifiesten, respecto de los procesos de adquisición que la Institución realice, serán recibidas por el Jefe de Abastecimiento. En caso de que otro funcionario de la Institución reciba directamente consultas o inquietudes respecto de algún proceso de adquisición de la Institución deberá derivar esta consulta al Jefe de Abastecimiento, quien gestionará las respuestas a cada una de las inquietudes y derivará las consultas al responsable de cada uno de los procesos de compra.

El responsable de cada proceso de compra deberá preparar la respuesta a la inquietud del proveedor, la que deberá remitir directamente al Jefe de Abastecimiento. La respuesta al proveedor deberá ser enviada en un plazo no superior a dos días hábiles.



 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 33 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

En caso de que se reciban reclamos de proveedores a través de la plataforma Probidad Activa, respecto de algún proceso de adquisición de la Institución, el administrador del portal enviara al coordinador del proceso los antecedentes para emitir una respuesta, la que deberá ser canalizada por el Jefe de Abastecimiento a través de la funcionalidad disponible en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). El tiempo de respuesta no debe superar los dos días hábiles.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 34 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 5. Procedimiento de Recepción en Bodega Central

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.

### 5.1. Recepción Física y Cuadratura de Bultos.

Proceso en el cual se recepciona 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 a Comprador respectivo; si no está disponible a Jefatura respectiva, 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,

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 35 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

SE DEVUELVE CON TRANSPORTE” en Guía de Despacho o Factura, entregándolos a 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.

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.

## 5.2. 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.
- 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 Proveedor con recepción 1 visada.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 36 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

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.

### **5.3. Recepción 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.
- Digitador Hospital (puede ser el mismo Receptor).


El Receptor y el Digitador deben tener en su poder los siguientes documentos:

- Factura/Guía de Despacho Proveedor con recepción 1 y 2 visada.

Digitador 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.

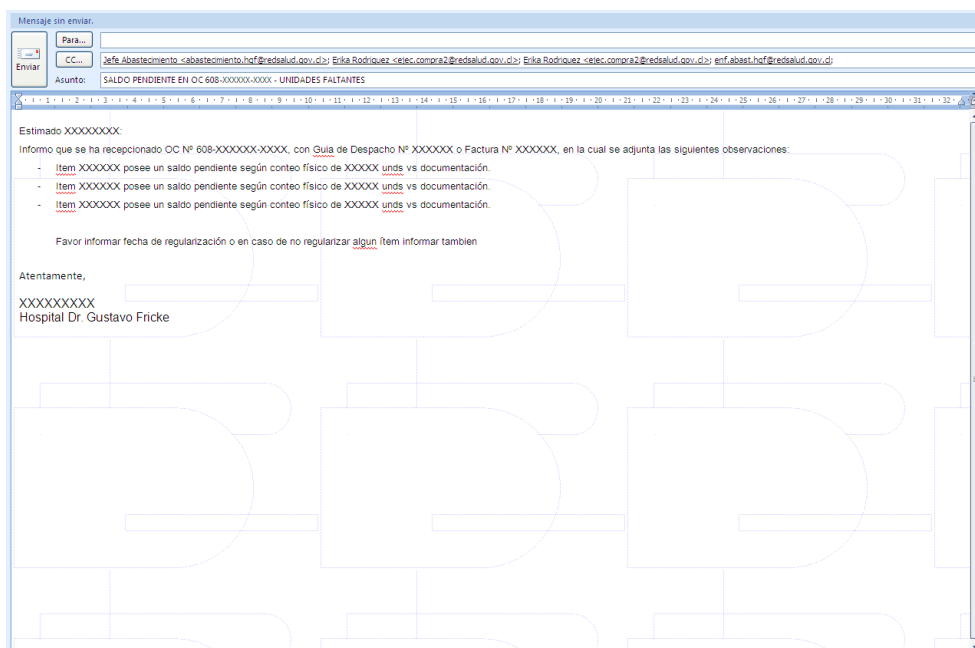
De existir diferencias en precio:


 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 37 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

- 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.
- 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.

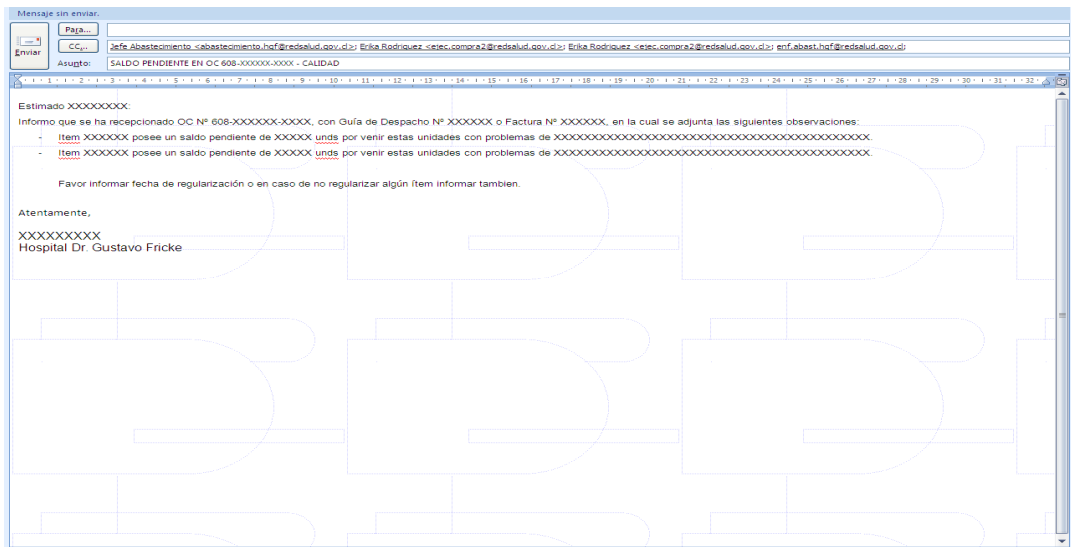
Debe colocar toda la información anexa necesaria, esto es, en el campo observaciones si es **OC COMPLETA** o **RECEPCIÓN CON SALDO PENDIENTE POR INCOMPLETITUD** o **RECEPCIÓN CON SALDO PENDIENTE POR CALIDAD** o **RECEPCIÓN CON PRODUCTOS NO SOLICITADOS (en el caso de existir)**. Si esta completa con documentación OK, se debe remitir información a Control de Facturas 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.




  Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>	
	<b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>	Fecha : Actualización Junio 2013
	<b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	Paginas : 38 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

- Problema de Calidad, se envía correo a Proveedor informando la situación.

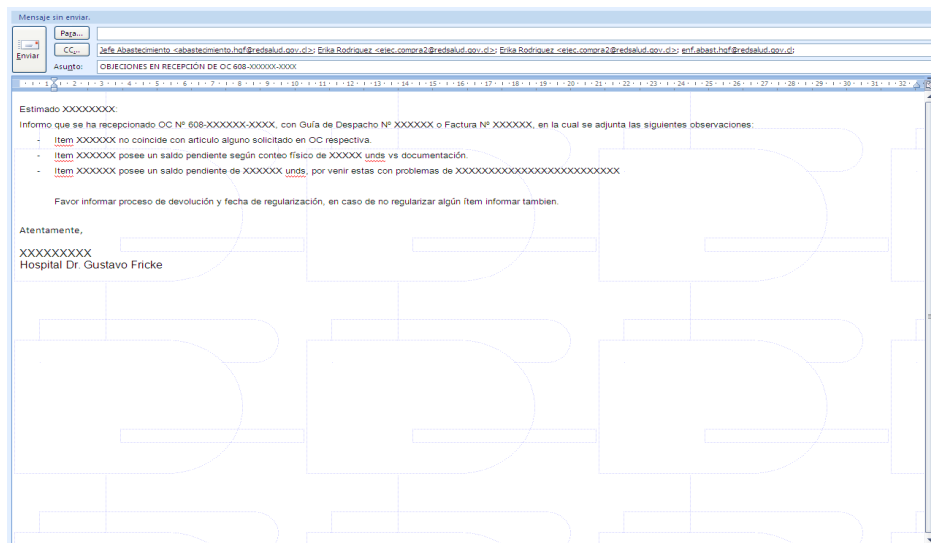


- Productos no Solicitados, se envía correo a Proveedor informado a situación.



 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 39 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		


- Si existe combinación de causales se procede con correo siguiente.



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

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 40 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 6. Procedimiento de Recepción de Documentos Facturas


### Objetivo.

Explicar el proceso de recepción y tramitación de una Factura de cobro, documento utilizado para el pago de algún bien o servicio ejecutado al hospital por un proveedor externo, mediante una orden de compra legalmente emitida por parte del mismo.

### Proceso.

- 1.- Toda factura debe ser recepcionada por OFICINA DE PARTES del Hospital.
- 2.- La OFICINA DE PARTES, estampa un timbre de recepción en la factura con la fecha en la cual ejecuta este proceso, iniciando el hito 1 del proceso de tiempo involucrado en un pago de factura. Este proceso de timbraje no debe superar las 24 horas o al día hábil siguiente, ingresando dichas facturas en la aplicación SISTEMA DE CONTROL DE FACTURAS y entregando todas las Facturas Físicas timbradas a Unidad de CONTROL DE FACTURAS en un plazo máximo de 24 horas o al día hábil siguiente.
- 3.- Para el caso de recepciones de Facturas junto con bienes entregados al hospital, estas deben ser recepcionada por las bodegas respectivas, quienes son responsables de validar que dicha entrega de bienes esté correcta según lo que indica la o las Orden(es) de Compra emitidas y en lo declarado en Factura (bienes físicos) y precio acordado. No se aceptarán, salvo Visto bueno de la Jefatura, facturas con más de 5 días de desde su fecha de facturación hasta la entrega a bodegas.
- 4.- Las Bodegas, en un plazo máximo de 24 horas o al día hábil siguiente, deben remitir las Facturas a la unidad habilitada para la recepción de dicho documento, en este caso OFICINA DE PARTES del Hospital, la cual procede según el punto 2 de este documento.
- 5.- CONTROL DE FACTURAS, continúa con el proceso normal de revisión y gestión documental para proceder a la derivación de dichos documentos a CONTABILIDAD.
- 6.- Tanto CONTABILIDAD como CONTROL DE FACTURAS, si reciben facturas sin el timbre de OFICINA DE PARTES, deben de remitir al paso anterior dicho documento, con el fin de velar por el buen cumplimiento de este proceso.



 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 41 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

## **7. Procedimiento de Recepción, Revisión y Devengado de Facturas en Contabilidad**

### **Objetivo**

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.

### **Alcance**

Las tareas y actividades establecidas en este procedimiento, son de responsabilidad de la Sección de Contabilidad y Presupuestos, y específicamente del Área de Presupuestos, aplicándose en las siguientes instancias del proceso:

- Recepción de las facturas, remitidas desde Control de Facturas.
- Revisión de documentación y antecedentes requeridos al momento del pago de las facturas.
- Devolución oportuna de las facturas a la Unidad de Control de facturas, en los casos que corresponda.

Alcance directo tienen las Unidades de; Oficina de Partes, Unidad Servicios Generales dependiente de la Subdirección de Operaciones del Hospital, Bodegas y Control de Facturas dependiente de la Sección Abastecimiento, y con responsabilidad directa sobre las partes del proceso que a continuación se describen.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 42 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

## Responsabilidades

En el acto de recepción de las facturas por concepto de compra de bienes y servicios será realizada exclusivamente por las siguientes Unidades;

- Oficina de Partes
- Bodegas: Economato, Insumos Clínicos y Farmacia
- Unidad de Control de Facturas.


Queda estrictamente prohibido a cualquier otra Sección, Servicio, o Unidad recepcionar facturas.

En la excepción, el Servicio o Unidad receptor tendrá la obligación y responsabilidad de entregar dicha factura en Oficina de Partes del Establecimiento en un plazo no superior a 24 Hrs.

La Sección de Abastecimiento, específicamente la Unidad de Control de facturas 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 48 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.

Respecto de las boletas de cobro por consumos básicos, será la unidad de Servicios Generales responsable de controlar el consumo y cobro efectuado por las compañías, y enviar las boletas con sus correspondiente guías de recepción a la Sección Contabilidad y Presupuesto en un plazo de 48 Hrs de recepcionadas en dicha Unidad. Evitando en todo momento los intereses por mora y/o cobros indebidos. Por tanto es responsabilidad de dicha Unidad gestionar y exigir a las compañías de Servicios, la emisión de la boleta o factura de forma oportuna.

Las Sección de Contabilidad y Presupuesto, específicamente los revisores de facturas del área de Presupuestos serán los responsables de la recepción, revisión, clasificación, archivo y Devengado de las facturas en un plazo no superior a 48 Hrs. de recepcionadas en dicha Sección. Y en los

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 43 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

casos que corresponda serán los responsables de la devolución inmediata a la Unidad de Control de facturas.

Es preciso señalar que las Unidades y/o Secciones; Contabilidad y Presupuestos, Servicios Generales y Control de Facturas, deberán actuar como controles respecto de la revisión de la correlación de los documentos y consistencia de todos los datos señalados en cada uno de los documentos y que se adjuntan a cada factura.

### **7.1.Recepción facturas en el Servicio (Hospital)**

Oficina de Partes, Bodegas: Economato, Insumos Clínicos y Farmacia, al momento de la recepción de las facturas de parte del proveedor deberán visar dicho documento con un timbre habilitado para los efectos, y con el cual, se identificará la fecha en que ingresa el documento al Hospital, y deberá remitir en un plazo no superior a 24 horas desde la recepción a la Unidad de Control de Facturas.


### **7.2.Control, revisión y envío de las facturas y documentos a la Sección Contabilidad y Presupuestos.**

De las facturas remitidas por las Unidades señaladas en el punto anterior, La Sección de Abastecimiento, específicamente la Unidad de Control de facturas, deberá a lo menos gestionar la recepción o RP, y orden de compra o OC, y realizar el control respecto de la correlatividad de los documentos y consistencia de todos los datos señalados en cada uno de dichos documentos y que adjunta cada factura y enviar a la Sección Contabilidad y Presupuesto, esto en un plazo máximo de 48 Hrs desde la recepción en dicha Unidad.

La Unidad de Control de facturas será responsable además de gestionar, recolectar y enviar a la Sección Contabilidad y Presupuesto, toda la documentación requerida para el pago de las facturas.

### **7.3.Recepción facturas Enviadas desde Control de Facturas a Contabilidad y Presupuesto**

Con el objeto de cumplir con la programación de pagos de facturas con oportunidad y priorizando la antigüedad de estas, la recepción de facturas se realizara en la Sección

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 44 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

Contabilidad y Presupuesto solo hasta los días 25 de cada mes, por lo tanto será responsabilidad de la Unidad Control de Facturas la correcta y oportuna entrega de facturas para su posterior pago teniendo en cuenta el objetivo de no poner en peligro el abastecimiento de la institución y la normativa vigente.

Contabilidad en los plazos establecidos recepcionará chequeando y visando la nómina de entrega, con las facturas y sus documentos.

Las facturas serán recepcionadas con a lo menos guía de recepción y orden de compra, indicándose claramente en esta última el **ID de transacción y el COD de aprobación presupuestaria en SIGFE.**


Respecto de la documentación pendiente, esta se recepcionará durante todo el mes

#### **7.4. Clasificación de las facturas**

Las facturas recepcionadas podrán ser clasificadas de acuerdo a la documentación que adjuntan en;

- **facturas devengadas para pago;** Corresponderán a aquellas facturas que adjuntan toda la documentación necesaria para sustentar el egreso, pago de la factura. Para estos efectos se dispondrá de archivos físicos clasificados y ordenados por proveedor en orden alfabético y sub clasificadas de acuerdo a la modalidad de pago con cheque o con pago electrónico masivo a proveedores (Transferencias).
- **facturas devengadas pendientes de pago con documentación faltante;** Corresponderán a aquellas facturas que a lo menos adjuntan la guía de recepción y orden de compra, y no adjuntan otra documentación necesaria para sustentar el egreso, pago de la factura. Para estos efectos se dispondrá de archivos físicos clasificados y ordenados por proveedor en orden alfabético, dichas facturas serán devengadas en forma inmediata a su recepción, toda vez que se encuentre conforme y en consistencia con los antecedentes mínimos mencionados.

Una vez que se recepciona y se revisa conforme la documentación faltante de las facturas clasificadas como **facturas devengadas pendientes de pago con documentación faltante**, éstas se reclasificarán en **facturas devengadas para pago.**

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 45 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

## **7.5.Revisión de documentación y antecedentes requeridos para el pago de las facturas.**

La revisión de las facturas en términos generales comprenderá el chequeo y consistencia de datos, de los siguientes antecedentes que debe adjuntar toda factura; Guía de Recepción; Orden de Compra; Resolución de adjudicación de la licitación, especial cuidado se tendrá en la verificación de la correlatividad de las fechas de los eventos en este sentido que los documentos den cuenta de la secuencia lógica de los actos de compra, a saber el orden que corresponde es 1.- Resolución de adjudicación de la licitación 2.- Orden de Compra, 3.- Recepción de los artículos, servicio u obra 4.- Factura.

Facturas por compras de trato directo; Guía de recepción, Orden de compra, y resolución de trato directo.


Facturas por Licitación; Guía de recepción, Orden de compra, y resolución de adjudicación de la licitación.

Contrato Marco; Guía de recepción, Orden de compra con resolución.

Facturas por Contratos o Convenios Productos o Servicios; Guía de recepción, Orden de compra, y resolución de vigencia del convenio, copia del contrato (solo por una vez), en el caso de los servicios prestados por contratistas debe adjuntarse nómina de trabajadores, certificado de pago de cotizaciones previsionales de la Inspección del Trabajo u organismo competente y la documentación señalada en el mismo convenio, requisito para el pago.

Facturas por Contrato de Obras; Guía de recepción, Orden de compra, y resolución de vigencia del contrato, copia del contrato (solo por una vez), estado de avance de las obras o recepción definitiva, o recepción provisoria de la obra debidamente visado por el ITO de la Institución y/o SDO y el contratista o proveedor, en el caso de los servicios prestados por contratistas debe adjuntarse nómina de trabajadores, certificado de pago de cotizaciones previsionales de la Inspección del Trabajo u organismo competente y la documentación señalada en el mismo convenio requisito para el pago.

Facturas o Boletas por consumos básicos; guía de recepción, tanto la boleta como la recepción de los consumos básicos, será entregada directamente a la Sección contabilidad por la Unidad Servicios Generales, y será esta última la responsable de controlar el consumo y cobro efectuado

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 46 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

por las compañías, con oportunidad de manera tal que estas no devenguen intereses por mora y/o cobros indebidos.

Especial cuidado se tendrá al momento del pago por contratos y convenios la existencia de la boleta de garantía como resguardo por el cumplimiento de dicho contrato.

Se deberá tener en consideración en todo momento que la Sección Contabilidad y presupuesto es el tercer control respecto de la revisión de la consistencia de los datos en los documentos asociados a cada una de las facturas, lo que se torna de gran relevancia al momento de controlar el gasto respecto del marco establecido en la orden de compra y contrato, a saber los otros controles son; 1 ro Compradores dependientes de la Sección Abastecimiento; 2 do Servicios Generales dependientes de la Sub Dirección de Operaciones.


#### **7.6.Devengado de las facturas.**

Luego de revisados los antecedentes y estando estos consistentes entre cada uno de los documentos asociados a la factura finalmente se procede a su devengado.

#### **7.7.Pago de las facturas.**

Mensualmente el área de presupuestos de la Sección Contabilidad y Presupuestos confeccionará una propuesta de pagos al cierre de mes, la cual contiene:

- 1.- Honorarios a pago
- 2.- Impuestos
- 3.- Consumos Básicos
- 4.- Convenios
- 5.- Otros Pagos Comprometidos
- 6.- Nomina de facturas por Antigüedad de Recepción en el Servicio

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 47 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

La propuesta anterior es llevada a comité de finanzas el cual sesiona todas las últimas semanas de cada mes, en dicha instancia se discute la priorización de los pagos propuestos en virtud de los recursos transferidos desde la DSSVQ, y los fondos disponibles.

El comité de Finanzas se encuentra constituido por:

- SDA
- SDO
- Jefe Finanzas
- Jefe Sección Abastecimiento
- Jefe Sección Contabilidad y Presupuesto
- 1 Representante de la SDM
- 1 SDGC

Tratamiento especial tendrán las facturas por concepto de alimentación y/o las que indique la SDA y que puedan poner el riesgo el normal funcionamiento y la continuidad del servicio del Hospital, en cuyo caso se procederá en forma automática al pago en cualquier momento del mes siempre y cuando se cuente la disponibilidad de recursos.

### **7.8. Refrendación Presupuestaria.**

Cada factura al momento de ser devengada será llamada en el sistema SIGFE el compromiso consignado en la Orden de Compra adjunta a la factura. Es preciso hacer notar que en el acto de afectación presupuestaria en el momento de la emisión de la orden de compra se realiza la refrendación presupuestaria en el mismo momento de efectuar el compromiso.



Servicio de Salud  
Viña del Mar – Quillota  
Hosp. Dr. Gustavo Fricke

**HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE**  
**SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA**  
**SECCION ABASTECIMIENTO**

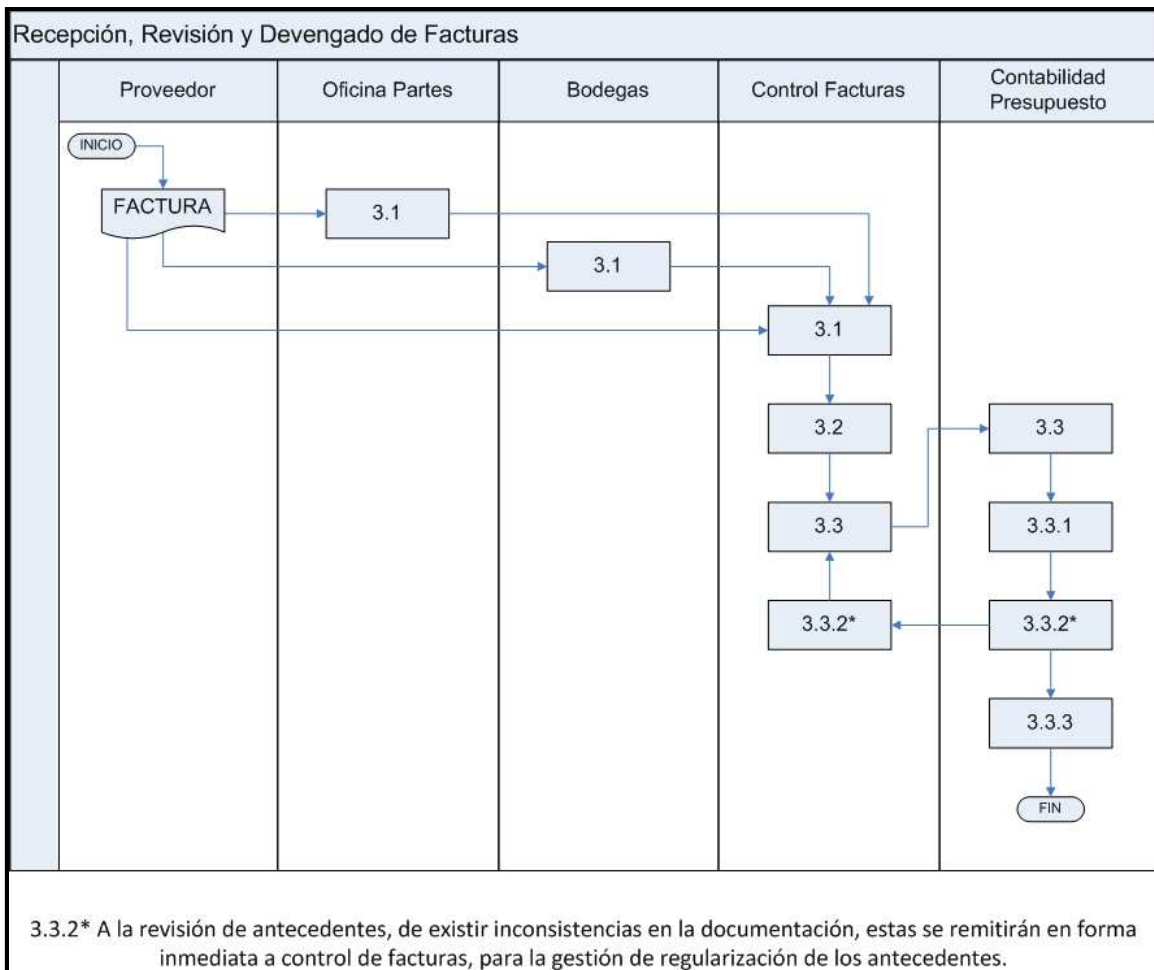
Fecha : Actualización Junio 2013

Paginas : 48 de 75


Vigencia :

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO**

### 7.9. Flujo del Proceso





 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 49 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 8. 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.


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 tambien 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 articulo, las primeras unidades visibles son las con vencimiento más próximo, independiente de la fecha de recepción que tengan registrada en el sistema.

El almacenamiento tambien 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.**

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 50 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

### 8.1. 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:

- Movilizador 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).


El Movilizador 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).

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 51 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 8.2. 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 Movilizador, 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).


 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 52 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

- 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.

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).

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 53 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 9. Procedimiento de Solicitud de Insumos desde Servicios Clínicos

Los Servicios Clínicos harán sus requerimientos bajo 3 modalidades: solicitudes que son realizadas bajo la Modalidad Automática, solicitudes que son realizadas a nivel de Solicitud Directa y solicitudes que poseen la calidad de URGENTE.

### 9.1.Solicitud bajo Modalidad Automática

En esta modalidad las solicitudes son originadas por la necesidad de cubrir la completitud de stock de uno de los servicios que están trabajando con las “Bodegas Sistémicas” o Armarios OMNICELL, quienes generan requerimientos automáticos bajo la configuración de parámetros de abastecimiento dinámicos, los que al correr un algoritmo predefinido, generan demanda hacia los sistemas de Bodega a través del Sistema de Abastecimiento lo que posteriormente se transforma en el Picking List.


### 9.2.Solicitud Directa

En esta modalidad las solicitudes son originadas, al igual que la anterior, por la necesidad de cubrir la completitud de stock de uno de los servicios, pero que NO cuentan con las “Bodegas Sistémicas” o Armarios OMNICELL y generan requerimientos estas pueden ser:

a) Sistema Informático del Hospital el que se encuentra a disposición de todas las unidades de establecimiento a través de la Intranet, previamente cada servicio debe definir funcionario (s) responsables para tener credenciales de acceso al Sistema con Rut y Clave.


b) Solicitud Escrita a través de Memo dirigido al Jefe de Abastecimiento y con Pie de Firma del Jefe del servicio de Origen especificando claramente los insumos requeridos.

Estos tipos de solicitudes deben ser autorizadas por Jefatura directa solicitante y al presupuesto definido por unidad.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 54 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

### **9.3. Solicitud URGENTE**

Estas solicitudes son tratadas como “ROMPE FILAS”, y caen bajo la modalidad de pedidos de atención y entrega inmediata. La dinámica de preparación es muy similar que la normal, pero el tiempo y la dedicación es inmediata y prioritaria, la modalidad de solicitud puede ser similar a las descritas anteriormente dejando claramente el carácter de urgente con la validación de Jefaturas superiores según corresponda.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 55 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 10. Procedimiento de Despacho de Insumos

El proceso de despacho está ligado a satisfacer los requerimientos de los distintos servicios en relación a los artículos con stock disponible, recepcionadas de manera satisfactoria y almacenados correctamente, es decir, artículos cuya calidad y unidades disponibles cubren alguna necesidad correctamente informada.

La forma de despacho de los insumos tendrá correspondencia a la solicitud de este.

### 10.1. Despacho bajo Modalidad Automática.


Una vez recepcionado la solicitud el Pickeador o Recolector y el Digitador deben tener en su poder el Picking list o pedido generado por el Sistema de Abastecimiento del Hospital Picking list o Pedido generado por Sistema de Abastecimiento del Hospital.

El Digitador captura del Sistema Abastecimiento del Hospital, la necesidad del OMNICELL respectivo, generando físicamente la Ficha de Pedido o Picking List.

Hace entrega a Pickeador o Recolector la Ficha de Pedido o Picking List, con la cual este comienza a preparar pedido.

Pickeador o Recolector, comienza a realizar un barrido de los artículos solicitados, separando los artículos en un contenedor específicamente determinado para esta labor, anotado en la Ficha de Pedido o Picking List, al lado de cada solicitud (línea de Producto solicitado), las unidades que físicamente será entregadas al solicitante. De no encontrar las unidades totales solicitadas, debe colocar la observación “Quedan XXXXXX unidades Pendientes”.

Una vez completo el pedido, Pickeador o Recolector hace entrega a Digitador la Ficha de Pedido o Picking List con las observaciones respectivas, digitando las unidades a enviar en sistema, con el fin de cerrar el ciclo sistémico del pedido, generando una nueva Ficha de Pedido o Picking List asociada al pedido cerrado, la cual indica las cantidades recolectadas.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 56 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

El Pickeador o Recolector, hace entrega del contenedor del pedido con la nueva Ficha de Pedido o Picking List, para ser ambas entregadas en la unidad solicitante.

Servicio Receptor en conjunto con el Movilizador, hacen carga del Armario OMNICELL, dando termino al proceso de Distribución, confirmando Sistémicamente (el encargado de Recepcionar el Pedido de la Unidad) la entrega y firmando OK la entrega en nueva Ficha de Pedido o Picking List.

De existir diferencias, estas deben ser informadas en sistema via mail y en la nueva Ficha de Pedido o Picking List, indicando unidades faltantes o sobrantes, respecto a las informadas en la nueva Ficha de Pedido o Picking List.

Nueva Ficha de Pedido o Picking List con Observaciones o recepcionada sin Observaciones es entregada a Digitador de Bodega, con el fin de realizar las correcciones respectivas.

## **10.2. Despacho bajo Modalidad Solicitud Directa.**

### **a) Despacho de Solicitud Generada a través del Sistema Informático del Hospital.**


El Digitador captura del Sistema Abastecimiento del Hospital, la necesidad del Servicio respectivo, generando físicamente la Ficha de Pedido o Picking List.

Hace entrega a Pickeador o Recolector la Ficha de Pedido o Picking List, con la cual este comienza a preparar pedido.

Pickeador o Recolector, comienza a realizar un barrido de los artículos solicitados, separando los artículos en un contenedor específicamente determinado para esta labor, anotado en la Ficha de Pedido o Picking List, al lado de cada solicitud (línea de Producto solicitado), las unidades que físicamente será entregadas al solicitante. De no encontrar las unidades totales solicitadas, debe colocar la observación “Quedan XXXXXXXX unidades Pendientes”.

Una vez completo el pedido, Pickeador o Recolector hace entrega a Digitador la Ficha de Pedido o Picking List con las observaciones respectivas, digitando las unidades a enviar en sistema, con el fin de cerrar el ciclo sistémico del pedido, generando una nueva Ficha de Pedido o Picking List asociada al pedido cerrado, la cual indica las cantidades recolectadas.



 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 57 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

El Pickeador o Recolector, hace entrega del contenedor del pedido con la nueva Ficha de Pedido o Picking List, para ser ambas entregadas en la unidad solicitante.

Servicio Receptor en conjunto con el Movilizador, hacen carga del Armario OMNICELL, dando termino al proceso de Distribución, confirmando Sistémicamente (el encargado de Recepcionar el Pedido de la Unidad) la entrega y firmando OK la entrega en nueva Ficha de Pedido o Picking List.

De existir diferencias, estas deben ser informadas en sistema via mail y en la nueva Ficha de Pedido o Picking List, indicando unidades faltantes o sobrantes, respecto a las informadas en la nueva Ficha de Pedido o Picking List.

Nueva Ficha de Pedido o Picking List con Observaciones o recepcionada sin Observaciones es entregada a Digitador de Bodega, con el fin de realizar las correcciones respectivas.

**b) Despacho de Solicitud generada a través Solicitud Escrita (memo).**


Este Pedido está asociado a las recepciones clasificadas como Artículos Consumo Inmediato, y responde a artículos no Stockeable por Bodegas de Abastecimiento, los cuales se entregan inmediatamente una vez recepcionados.

**10.3. Despacho o Distribución bajo Modalidad URGENTE.**

El Digitador captura del Sistema Abastecimiento del Hospital, la necesidad del Servicio respectivo, generando físicamente la Ficha de Pedido o Picking List.

Hace entrega a Pickeador o Recolector la Ficha de Pedido o Picking List, con la cual este comienza a preparar pedido.

Pickeador o Recolector, comienza a realizar un barrido de los artículos solicitados, separando los artículos en un contenedor específicamente determinado para esta labor, anotado en la Ficha de Pedido o Picking List, al lado de cada solicitud (línea de Producto solicitado), las unidades que físicamente será entregadas al solicitante. De no encontrar las unidades totales solicitadas, debe colocar la observación “Quedan XXXXXXXX unidades Pendientes”.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 58 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		


Una vez completo el pedido, Pickeador o Recolector hace entrega a Digitador la Ficha de Pedido o Picking List con las observaciones respectivas, digitando las unidades a enviar en sistema, con el fin de cerrar el ciclo sistémico del pedido, generando una nueva Ficha de Pedido o Picking List asociada al pedido cerrado, la cual indica las cantidades recolectadas.

El Pickeador o Recolector, hace entrega del contenedor del pedido con la nueva Ficha de Pedido o Picking List, para ser ambas entregadas en la unidad solicitante.

Servicio Receptor en conjunto con el Movilizador, hacen carga del Armario OMNICELL, dando termino al proceso de Distribución, confirmando Sistémicamente (el encargado de Recepcionar el Pedido de la Unidad) la entrega y firmando OK la entrega en nueva Ficha de Pedido o Picking List.

De existir diferencias, estas deben ser informadas en sistema via mail y en la nueva Ficha de Pedido o Picking List, indicando unidades faltantes o sobrantes, respecto a las informadas en la nueva Ficha de Pedido o Picking List.

Nueva Ficha de Pedido o Picking List con Observaciones o recepcionada sin Observaciones es entregada a Digitador de Bodega, con el fin de realizar las correcciones respectivas.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b>  <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b>  <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 59 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

## 11. Procedimiento Envasados de Insumos

A ninguno de los insumos que adquiere el Establecimiento se altera su envase original.

## 12. Procedimiento de Devolución de Insumos o Medicamentos

### Devolución de Productos desde Servicios a Bodega.

Esta situación se da cuando por motivos de error en despachos o en solicitudes realizadas tanto sistémica como directa, los insumos o medicamentos (no controlados), exceden la cantidad solicitada o no corresponden a lo especificado.

Los servicios rechazan la recepción de uno o más artículos o unidades, entregándolas al bodeguero, quien genera un documento en sistema de devolución, en el cual se indica las razones de la devolución y los artículos devueltos, generando un ingreso en bodega principal y una rebaja en el servicio. Estos artículos deben ser revisados por la bodega dando VB de la calidad de los mismos (fecha vencimiento, presentación, etc.)


Este documento es firmado por ambas partes quedándose ambas con una copia de este.

### Devolución de Productos desde Bodegas a Proveedores.

El siguiente punto hace referencia a la devolución de productos ya recepcionados por las bodegas del hospital y que están asociados a reportes de fallas.


Los servicios que recepcionan los artículos adquiridos por Abastecimiento y que por algún inconveniente fortuito o no, generan una alerta de mal comportamiento, deben ser informados a Abastecimiento a través del documento de REPORTE DE FALLA, el cual es enviado específicamente en el caso de los Insumos a la Enfermera de Abastecimiento.

Este reporte es analizado en conjunto con el jefe de Abastecimiento, quienes determinan, en conjunto si es necesario levantar un reclamo al proveedor o la devolución de la mercadería respectiva o simplemente corresponde a la tasa de falla del proveedor.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 60 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

Una vez determinada la acción a realizar: generar multa y devolver mercadería a proveedor y gestionar nueva compra, evidenciar falencia a proveedor pero no devolver mercadería y a su vez mantener en vigilancia el comportamiento del insumo, se informar a la unidad emisora del reporte la acción tomada, con el fin de comunicar la situación y generar las acciones respectivas.

En el caso de medicamentos, estos deben ser canalizados en conjunto con la QF de abastecimiento y las QF de la farmacia correspondiente.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 61 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

## 13. Procedimiento de Almacenamiento en Servicios Clínicos

Para asegurar un buen almacenamiento de los insumos se deben considerar los siguientes factores

### 13.1. Ordenamiento de Insumos

Consiste en darle una ubicación adecuada y sistémica a los insumos dentro de la Bodega centrales y en los lugares de almacenamiento de los Servicios clínicos Esto nos permite ubicar fácilmente el producto, lo que contribuye a agilizar los procesos de despacho, ayuda a los conteos durante un inventario y además ayuda a optimizar el espacio.

Existen varios tipos:

- Por orden alfabético
- Por familias de productos
- Por orden alfabético del fabricante, etc.


Ningún método de ordenamiento es el único correcto, se debe definir el método más apropiado de acuerdo con las características del personal y en dependencia del tamaño del área de almacenamiento con que cuenten.

### 13.2. 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.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 62 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

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 mas crítico: la fecha de vencimiento.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 63 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 14. Procedimiento de Conservación de Insumos

La conservación de los insumos debe considerar aspectos tales como:

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


### 14.1. Condiciones Físicas

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

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 punto 4 de este manual.

 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 64 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

## 14.2. 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.


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.)



 Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 65 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		


Quando 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

- c) 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.

### **14.3. 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.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 66 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

#### **14.4. 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 el personal).
- Delimitar y señalar subáreas dentro del área de almacenamiento.
- Colocar avisos de "NO FUMAR" y de "NO COMER" dentro del área de almacenamiento.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 67 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		

## 15. 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 3 Grandes Bodegas: Economato, 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.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 68 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

- 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 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 Jefe de la Unidad 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, Jefatura de Finanzas 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.

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 69 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

## 16. Procedimiento de baja de Productos.

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.


### 16.1. 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.

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

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 70 de 75
		Vigencia :
<p><b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b></p>		

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 Auditoria y al Departamento de 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>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<p><b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b></p> <p><b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b></p> <p><b>SECCION ABASTECIMIENTO</b></p>	
		Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 71 de 75
		Vigencia :
<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>		


## 17. Indicadores de Gestión 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.

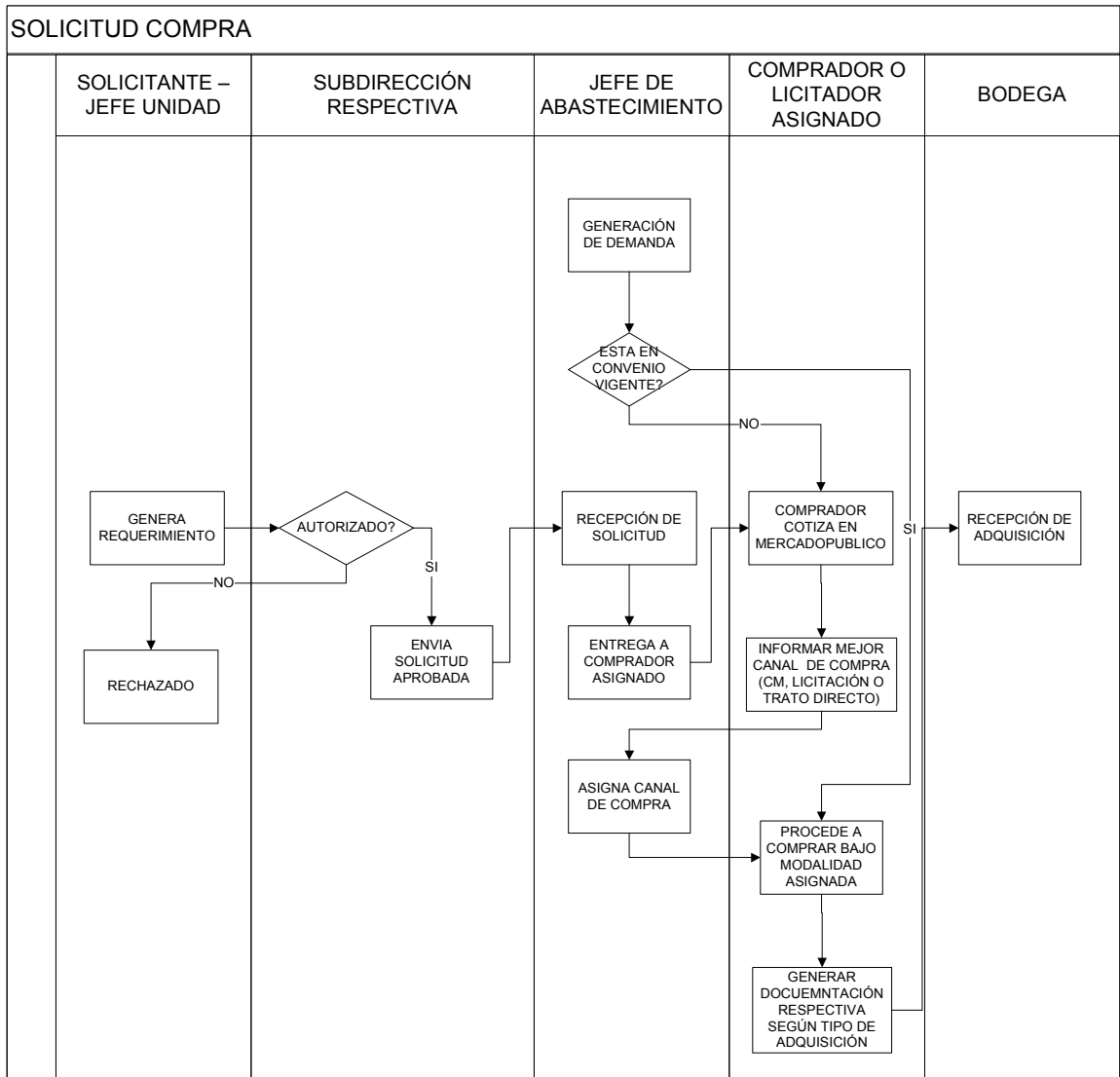
Respecto a los indicadores externos, se trabajan con:

- 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).

 <p>Servicio de Salud Viña del Mar – Quillota Hosp. Dr. Gustavo Fricke</p>	<b>HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE</b> <b>SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA</b> <b>SECCION ABASTECIMIENTO</b>	Fecha : Actualización Junio 2013
		Paginas : 72 de 75
		Vigencia :
		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO</b>

## 18.Anexos

### ANEXO 1 - Diagrama de Flujo de solicitud de compra







Servicio de Salud  
Viña del Mar – Quillota  
Hosp. Dr. Gustavo Fricke

**HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE**  
**SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA**  
**SECCION ABASTECIMIENTO**

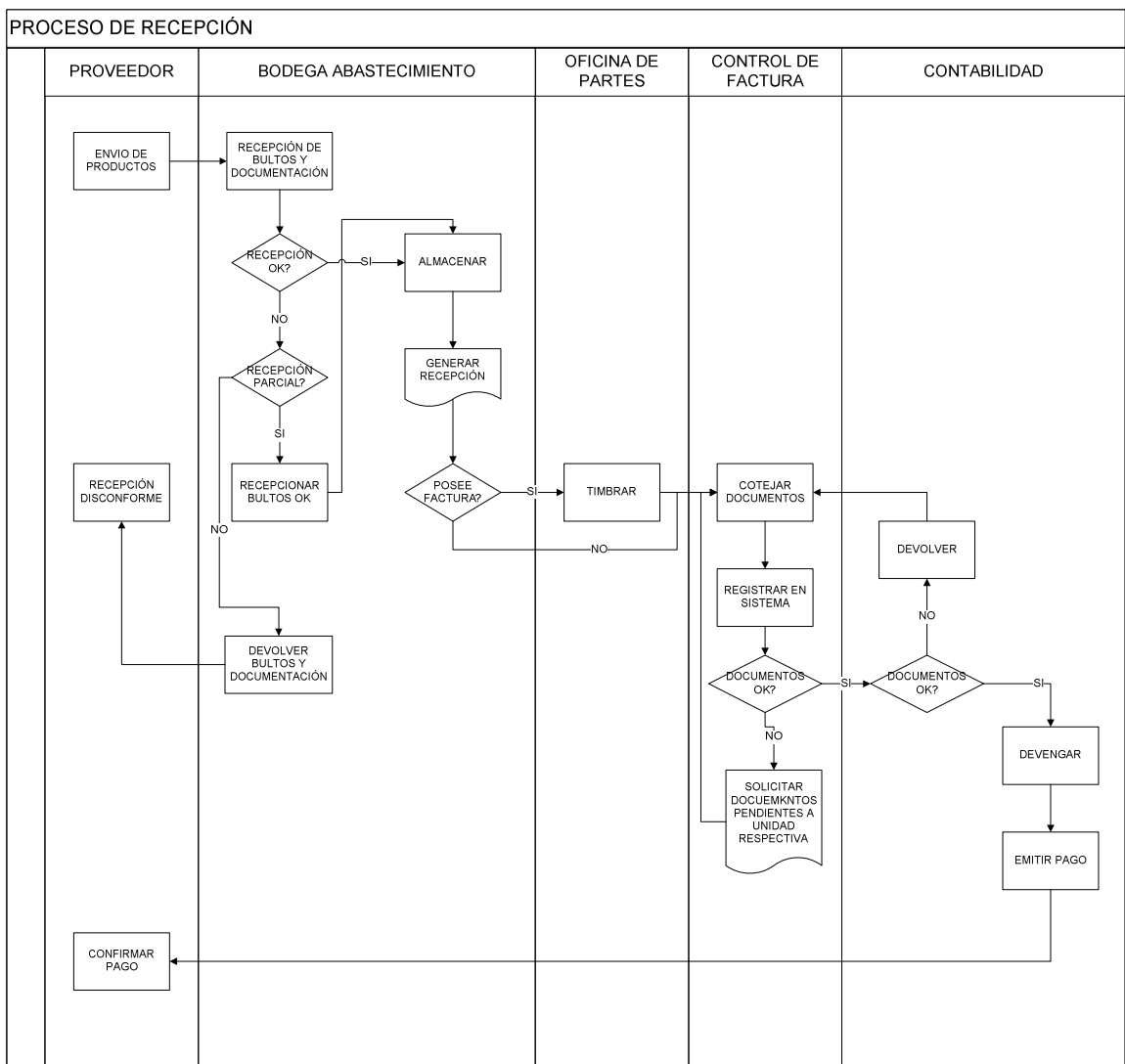
Fecha : Actualización Junio 2013

Paginas : 73 de 75

Vigencia :

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO**

**ANEXO 2 – Proceso de Recepción de Bienes**





Servicio de Salud  
Viña del Mar – Quillota  
Hosp. Dr. Gustavo Fricke

**HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE**  
**SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA**  
**SECCION ABASTECIMIENTO**

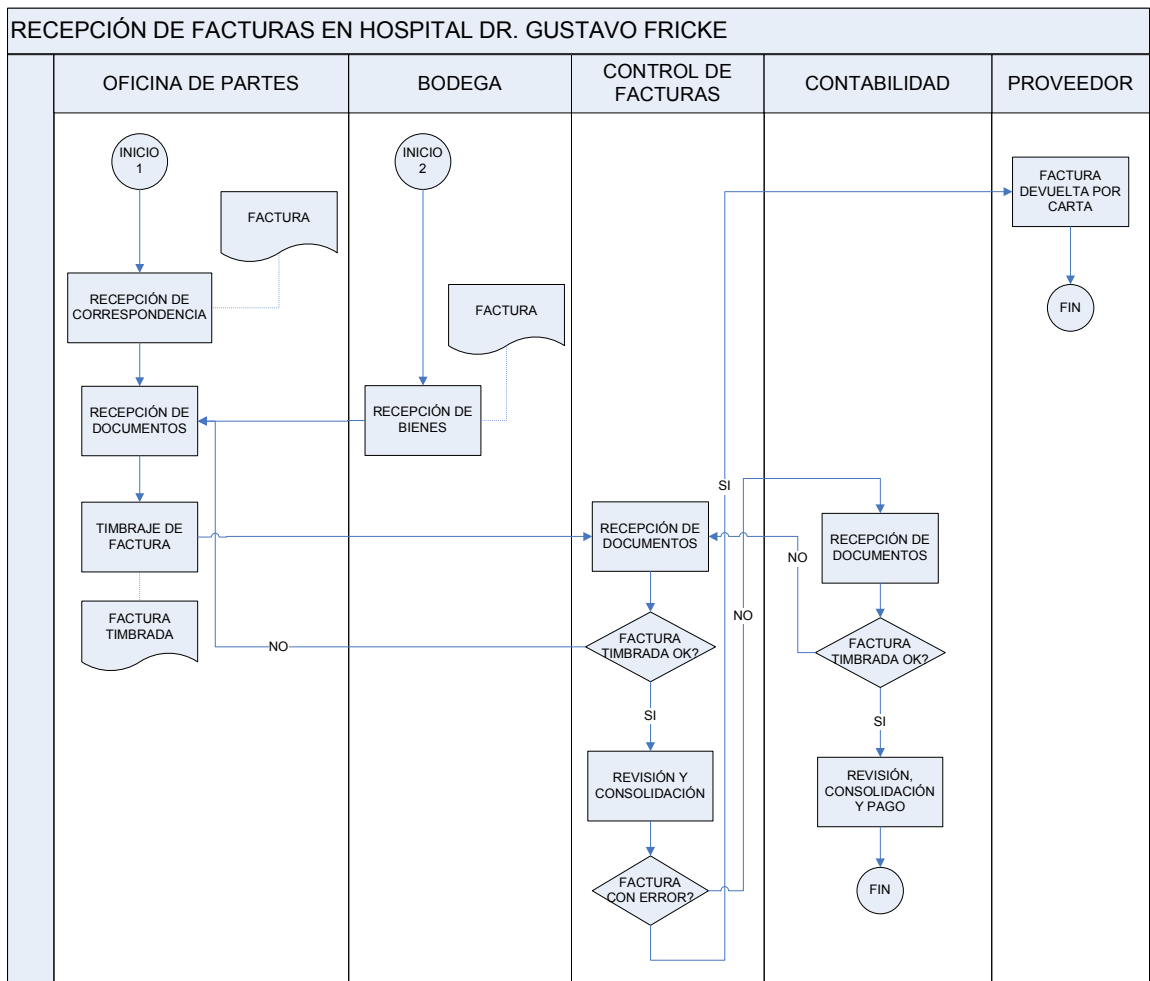
Fecha : Actualización Junio 2013

Paginas : 74 de 75

Vigencia :

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO**

**ANEXO 3 - Diagrama de Flujo Recepción de Facturas**





Servicio de Salud  
Viña del Mar – Quillota  
Hosp. Dr. Gustavo Fricke

**HOSPITAL DR. GUSTAVO FRICKE**  
**SUBDIRECCIONA ADMINISTRATIVA**  
**SECCION ABASTECIMIENTO**

Fecha : Actualización Junio 2013

Paginas : 75 de 75

Vigencia :

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO**

**ANEXO 4 - Diagrama de Flujo de recepción, custodia y devolución de garantías**

