

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 0 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO

Equipo de Redacción		Fecha de Elaboración
Nombre	Cargo	
ROBERTO MUÑOZ ZAMBRANO Ing. Gestión Pública	JEFE CR ABASTECIMIENTO	01 DE JUNIO 2014
Revisado por:		Fecha de Revisión
CARLA AHUMADA POLANCO Ing. Comercial	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO	
Aprobado por		Fecha de Aprobación
SRA. PILAR JIMÉNEZ	DIRECTORA HOSPITAL LA SERENA	

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 1 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	--	---	---

INTRODUCCIÓN	3
1. DEFINICIONES	4
2. NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE COMPRA	6
3. ORGANIZACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN LA INSTITUCIÓN	8
3.1. UNIDADES INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO Y RESPONSABLES	8
3.2. COMPETENCIAS REQUERIDAS EN EL PROCESO DE ABASTECIMIENTO	11
3.3. PARÁMETROS BÁSICOS DEL PROCESO DE ABASTECIMIENTO	12
4. PROCEDIMIENTO PLAN ANUAL DE COMPRAS Y AUTORIZACIONES	13
4.1. PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN PLAN ANUAL DE COMPRAS:	13
5. PROCESO DE COMPRA	18
5.1. FLUJO DEL PROCESO DE COMPRAS	18
5.2. PROCESO DE COMPRA PARA BIENES Y SERVICIOS DE BAJA COMPLEJIDAD	19
5.3. MECANISMOS DE COMPRA:	20
5.3.1. <i>Catálogo Electrónico de Convenio Marco</i>	20
5.3.2. <i>Licitación Pública</i>	22
5.3.3. <i>Licitación Privada</i>	27
5.3.4. <i>Trato directo</i>	28
5.3.5. <i>Compras menores a 3 UTM</i>	34
5.4. FORMULACIÓN DE BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS	35
5.5. CRITERIOS Y MECANISMO DE EVALUACIÓN	36
6. GESTIÓN DE CONTRATOS	38
6.1. CONTRATOS DE OBRAS PUBLICAS O CIVILES:	41
6.1.1. <i>Contrato a suma alzada</i> :	41
6.1.2. <i>Contrato a serie de precios unitarios</i> :	41
6.2. VIGENCIA CONTRATOS:	41
7. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN EN BODEGA CENTRAL	45
7.1. RECEPCIÓN FÍSICA Y CUADRATURA DE BULTOS	45
7.2. VERIFICACIÓN DE CONTENIDO DE BULTOS	47
7.3. RECEPCIÓN EN SISTEMA Y ACEPTACIÓN FINAL DE ENTREGA	48
8. PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS FACTURAS	54
9. PROCEDIMIENTO DE PAGO	55
9.1. CERTIFICADO DE RECEPCIÓN CONFORME	55
9.2. REFRENDACIÓN PRESUPUESTARIA	55
9.3. RESOLUCIÓN DE PAGO	55
10. PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO EN BODEGAS	56
10.1. CLASIFICACIÓN DEL PRODUCTO A GUARDAR	57
10.2. GUARDADO DE PRODUCTOS	58
11. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INSUMOS DESDE SERVICIOS CLÍNICOS.	61

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 2 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	--	---	--

11.1.	SOLICITUD BAJO MODALIDAD AUTOMÁTICA.....	61
11.2.	SOLICITUD DIRECTA.....	61
11.3.	SOLICITUD URGENTE.....	62
12.	PROCEDIMIENTO DE DESPACHO DE INSUMOS.....	62
12.1.	DESPACHO BAJO MODALIDAD AUTOMÁTICA.	62
12.2.	DESPACHO BAJO MODALIDAD SOLICITUD DIRECTA.	63
12.3.	DESPACHO O DISTRIBUCIÓN BAJO MODALIDAD URGENTE	64
13.	PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE INSUMOS O MEDICAMENTOS.....	65
14.	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO EN SERVICIOS CLÍNICOS	66
14.1.	ORDENAMIENTO DE INSUMOS.....	66
14.2.	UBICACIÓN EN EL ÁREA ALMACENADA	67
15.	PROCEDIMIENTO DE CONSERVACIÓN DE INSUMOS	67
15.1.	CONDICIONES FÍSICAS	67
15.2.	CONTROL DE LOS FACTORES AMBIENTALES.	68
15.3.	CONDICIONES HIGIÉNICAS	69
15.4.	CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA.....	70
16.	CONTROL DE EXISTENCIA O INVENTARIO.....	70
17.	PROCEDIMIENTO DE BAJA DE PRODUCTOS	73
17.1.	PROCEDIMIENTO DE BAJA Y ELIMINACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS (EXCLUIDO MEDICAMENTOS SUJETOS A CONTROL LEGAL) E INSUMOS.	74
18.	PROCEDIMIENTO MANEJO DE INCIDENTES INTERNOS Y EXTERNOS	76
18.1.	INCIDENTES INTERNOS	76
18.2.	INCIDENTES EXTERNOS.....	76
19.	INDICADORES PARA MEJORAMIENTO CONTINUO Y CONTROL DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO ...	76
20.	ANEXOS	78
20.1.	ANEXO: SOLICITUD DE REQUERIMIENTO DE BIENES/SERVICIOS EXTRAORDINARIOS	78
20.2.	ANEXO: RECEPCIÓN CONFORME.....	79
20.3.	FLUJO: SOLICITUD DE COMPRA.....	80
20.4.	FLUJO: PROCESO DE RECEPCIÓN.	81
20.5.	FLUJO: RECEPCION DE FACTURAS.	82
20.6.	ORGANIGRAMA HLS.	83
20.7.	RESOLUCIÓN QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO.	84

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 3 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

INTRODUCCIÓN

Con fecha **01 de julio de 2014** entra en vigencia este Manual de procedimiento de adquisiciones, que se dicta en cumplimiento de lo establecido en Decreto N° 250 del Ministerio de Hacienda, de diciembre de 2011, que modifica Reglamento de la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

Este Manual se refiere a todos los procedimientos relativos a la contratación, a título oneroso, de bienes o servicios para el desarrollo de las funciones de la institución, es decir a todas las adquisiciones y contrataciones reguladas por la Ley 19.886.

El objetivo de este Manual es definir la forma en común que esta institución realiza los procesos de compra y contratación para el abastecimiento de bienes y servicios para su normal funcionamiento, los tiempos de trabajo, coordinación y comunicación, y los responsables de cada una de las etapas del proceso de abastecimiento.

Este Manual será conocido y aplicado por todos los funcionarios y trabajadores de esta institución.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 4 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

1. DEFINICIONES

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

- **Bodega:** Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.
- **Boleta de Garantía:** Documento mercantil de orden administrativo y/o legal que tiene como función respaldar los actos de compras, ya sea para cursar solicitudes, llamados a licitación (seriedad de la oferta), como también la recepción conforme de un bien y/o servicio (fiel cumplimiento de contrato). *En casos en que el monto de la contratación sea superior a UTM 1000 será siempre exigible.*
- **Factura:** Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra.
- **Guía de Despacho:** Documento tributario, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.
- **Orden de Compra / Contrato:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios. Estos documentos son validados con la firma de los

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 5 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.

- **Plan Anual de Compras:** Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan anual de compras elaborado por cada Entidad Licitante.¹
- **Portal Mercado Publico:** (www.mercadopublico.cl), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública², utilizado por las ÁREAS O UNIDADES DE COMPRA para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios.
- **Requerimiento:** Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Requirente solicita al Área o Unidad de Compra del Organismo.
- **Resolución:** Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
- **Obra pública:** Cualquier inmueble, propiedad del Estado, construido, reparado o conservado por éste, en forma directa o por encargo de un tercero, cuya finalidad es propender al bien público. (Nº 14 art. 4 del Reglamento de Obras).

¹ Artículo 99 Reglamento de la Ley 19886.

² Artículo 19 ley de Compras Públicas 19.886

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 6 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- **Contrato de Obra Pública:** Acto mediante el cual un Servicio de la Administración encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, la cual debe efectuarse conforme a lo que determinen los antecedentes de la adjudicación. (Nº 15 art. 4 del Reglamento de Obras-).
- **Siglas:** Para los efectos del presente instrumento, las siglas que se indican tendrán los siguientes significados:

- AG : Administración General
- ADQ : Adquisición
- CM : Convenio Marco
- MERCADOPUBLICO : Dirección de Compras y Contratación Pública
- LP : Licitación Pública superior a 1.000 UTM
- LE : Licitación Pública entre 100 y 1.000 UTM
- L1 : Licitación Pública inferior a 100 UTM
- OC : Orden de Compra
- SP : Servicio Público
- TDR : Términos de Referencia
- UC : Unidad de Compra.

2. NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE COMPRA

- Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante “Ley de Compras” y sus modificaciones.
- Decreto N°250, de 2011, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, en adelante “el Reglamento”, y sus modificaciones.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 7 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- DFL 1- 19.653 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley Nº 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Resolución N°520, de 1996, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto del Sector Público que se dicta cada año.
- Normas e Instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda, documentos los cuales son prácticos y dictados año a año, en virtud a los contenidos que incorpore la Ley de Presupuesto.
- Ley de Probidad N° 16.653.
- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N° 19.799.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema ChileCompra, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal Mercado público.
- Directivas de Mercado Público.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 8 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

3. ORGANIZACIÓN DEL ABASTECIMIENTO EN LA INSTITUCIÓN

3.1. Unidades involucradas en el proceso de abastecimiento y responsables

Las personas y unidades involucradas en el proceso de abastecimiento de la institución son:

- **El Director del Hospital de La Serena:** Responsable de generar condiciones para que las áreas de la organización realicen los procesos de compra y contratación de acuerdo a la normativa vigente, preservando máxima eficiencia y transparencia, y de las decisiones adoptadas en los procesos de compra, sean directas o delegadas. Así también es responsable de la elaboración, publicación y control del cumplimiento del presente Manual.
- **Administrador/a del Sistema Mercado Publico:** Nombrado por la Autoridad de la Institución, corresponde a un perfil del sistema www.mercadopublico.cl, el cual es responsable de:³
 - Crear, modificar y desactivar usuarios
 - Determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores
 - Crear, desactivar y modificar Unidades de Compra
 - Modificar y actualizar la información institucional registrada en el Sistema.
- **Administrador/a Suplente del Sistema Mercado Publico:** Es responsable de administrar el Sistema Mercado Publico en ausencia del/a Administrador/a Mercado Publico, es nombrado por la Autoridad de la Institución.

³ Perfiles Usuario de : https://www.mercadopublico.cl/portal/terminos_condiciones.html

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 9 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- **Usuario Requirente:** Todos los funcionarios de la institución con facultades específicas para, a través de www.mercadopublico.cl o de documentos internos, generar requerimientos de compra. Los Usuarios requirentes deben enviar al Centro de Responsabilidad de Abastecimiento, a través de www.mercadopublico.cl o de los procesos administrativos internos, los requerimientos generados.
- **Unidad Requirente:** Unidad a la que pertenece el Usuario Requirente.
- **Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición:** Centro de Responsabilidad encargado de coordinar la Gestión de Abastecimiento de la institución y gestionar los requerimientos de compra que generen los Usuarios Requirentes. En su labor debe aplicar la normativa vigente de compras públicas, el presente Manual y toda otra normativa relacionada.
- **Sección de Bodega:** Sección dependiente del Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición, encargada del almacenamiento, registro y control de los stocks de artículos, materiales e insumos, que se requiere para el normal funcionamiento de la Institución.
- **Bodeguero/a:** Recepcionar, almacenar y distribuir mercaderías o productos, según programa y/o autorizaciones, llevando el control oportuno y completo de stock, y los documentos de respaldo correspondientes al área.
- **Operadores/as de compras:** Funcionarios del Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición esta encargados de completar en www.mercadopublico.cl la información faltante en cada uno de los requerimientos generados por los Usuarios Requirentes o bien, ingresar en

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 10 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	---	--	---

www.mercadopublico.cl los mencionados requerimientos cuando son entregados a través de documentos internos.

- **Supervisores/as de Compras:** Funcionarios del Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición, encargados revisar y de validar los requerimientos de compra para posteriormente publicarlos en www.mercadopublico.cl.

Además, una vez cerrados los procesos y recibidas las ofertas a través de www.mercadopublico.cl, el Supervisor de Compras debe acompañar el proceso de adjudicación, en virtud de los criterios de evaluación definidos o respecto de la recomendación de adjudicación de la comisión de evaluación.

- **Unidad de Compra:** Unidad dependiente del Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición, a la que pertenecen los operadores y supervisores de compra. Le corresponde realizar todo o parte de los procesos de adquisiciones, ajustadas a la normativa legal e interna, para proveer de productos y servicios a todas las dependencias, para el normal funcionamiento de la Institución. Esta unidad elabora o colabora en la preparación de bases, términos de referencia, solicitud de cotizaciones, etc., necesarias para generar la compra de un Bien y/o Servicio.
- **Otras Unidades Relacionadas al proceso de Compra:** Centro de Responsabilidad de Gestión Financiera, Áreas Técnicas, Auditoría, todas partícipes conforme a su función siendo en general, la de asignación y/o autorización de Marcos Presupuestarios, de registro de los hechos económicos, y de materialización de los pagos, respectivamente. Estas Unidades, que se mencionan en función de su rol, apoyan la gestión de abastecimiento de la institución.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 11 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- **Comisión de Evaluación:** Grupo de personas internas o externas a la organización convocada para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un llamado a Licitación. Su creación será necesaria siempre que se realice una licitación, sea ésta pública o privada, y estará, por lo general, consignada en las respectivas Bases de Licitación.
- **Jefe/a Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición:** Responsable del procedimiento de compras ante el Director de la institución. Encargado de administrar los requerimientos realizados al Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y adquisición por los Usuarios Requirentes de manera de asegurar eficiencia y eficacia en el abastecimiento institucional.
- **Jefe/a de Centro de Responsabilidad Gestión Financiera:** Responsable de efectuar el compromiso presupuestario de las Órdenes de Compra, contratos y otros pagos relacionados con los procesos de compras.
- **Encargado(a) de Convenios:** Administrar los contratos (y documentos asociados) derivados del **Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición**, mediante una estrecha vinculación con los referentes técnicos respectivos, e incorporando la evaluación sistemática de proveedores de la institución.

3.2. Competencias requeridas en el proceso de abastecimiento

Se entiende como competencias los conocimientos, técnicas y habilidades con que deben contar las personas involucradas en los procesos de abastecimiento de la Institución.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 12 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

Dichas competencias deben ajustarse a los perfiles establecidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

3.3. Parámetros básicos del proceso de abastecimiento

El Usuario Requirente enviará al Jefe del Centro de Responsabilidad y/o Subdirección correspondiente, el formulario de solicitud de compra, para aprobación del Subdirector Administrativo y posterior envío al **Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición**, considerando un plazo mínimo de anticipación a la entrega del requerimiento según los siguientes parámetros:

- Para contrataciones menores a 100 UTM: 15 días de anticipación
- Para contrataciones entre 100 y 1000 UTM: 25 días de anticipación
- Para contrataciones mayores a 1000 UTM: 45 días de anticipación

Respecto del monto asociado a la adquisición de un producto, éste se calculará conforme al valor total de los productos requeridos, y para la contratación de un servicio, por el valor total de los servicios por el período requerido.

Los documentos de solicitud de Requerimiento enviado contendrán al menos:

- Individualización del producto o servicio a contratar.
- Cantidad requerida.
- Monto total estimado para la contratación.
- Fecha en que se requiere el bien o servicio y plazo por el cual se requiere.
- Criterios, ponderaciones y puntajes para seleccionar las ofertas que se presenten.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 13 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- Especificaciones Técnicas detalladas del producto o servicio a contratar.

Toda adquisición de bienes o contratación de servicios que realice la Institución, deberá realizarse a través de www.mercadopublico.cl. Este será el medio oficial para la publicidad de los llamados a licitaciones o trato directo. De la misma forma se deben utilizar solamente los formularios definidos por Mercado Publico para la elaboración de Bases y Términos de referencia, los que se encuentran disponibles en www.mercadopublico.cl. Las excepciones a este proceder se encuentran claramente reguladas en el Art. 62 del Reglamento de la Ley 19.886.

4. PROCEDIMIENTO PLAN ANUAL DE COMPRAS Y AUTORIZACIONES

Cada Unidad del hospital de La Serena deberá aprobar un Plan Anual de Compras definido y elaborado por el **Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición**, que debe contener los procesos de compra de bienes y/o servicios que se realizarán a través del sistema www.mercadopublico.cl, durante el año siguiente, con indicación de la especificación a nivel de artículo, producto o servicio, cantidad, periodo y valor estimado.

4.1. Procedimiento elaboración Plan Anual de Compras:

- 4.1.1. **Encargado de CR Gestión Financiera** envía Instrucciones acerca de la formulación del Anteproyecto Presupuestario.
- 4.1.2. **Subdirección Administrativa y Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición**, durante el mes de noviembre, define los requerimientos de bienes y servicios a contratar el año siguiente de todas las Unidades demandantes.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 14 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

4.1.3. **Las Unidades Demandantes** reciben y aprueban la proyección de bienes y servicios a contratar el año siguiente y lo envían al **Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición** o a la Unidad que determine la Institución.

Para lograr una **mejor planificación** de las compras referidas a material común y fungible, se debe considerar a lo menos las siguientes variables:

- N° de personas que componen la unidad
- La cantidad de producto que ocupa cada persona
- La frecuencia del uso del producto
- La información histórica de consumo de bienes y servicios
- Proyectos nuevos planificados durante el periodo a detallar
- Disponibilidad Presupuestaria

Para el caso de **material estratégico**, se deben considerar las siguientes variables:

- Consumos históricos
- Stock de reserva
- Disponibilidad Presupuestaria

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

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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 15 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	---	--	--

4.1.4. **El Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición** durante el mes de octubre, recepciona información de requerimientos y la analiza a través de la evaluación de las siguientes variables:

- Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso habitual.
- Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso contingencial y excepcional.
- Stock en bodega.
- Unidades que comprometan en su gestión nuevos consumos, productos, etc.

Está información es relevante para la planificación correcta de los insumos a comprar el año siguiente.

4.1.5. **El Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisiciones**, durante el mes de noviembre, con los datos obtenidos, recopilados y analizados procede a consolidar la información para construir el plan de compras exploratorio del siguiente año, y la envía a la unidad que consolida el proceso de planificación de compra en la Institución.

4.1.6. **La Subdirección Administrativa** en el mes de noviembre, recepciona la información, y evalúa el contenido respecto a cantidades, montos y tiempos expuestos en el informe.

En caso de disconformidad se devuelve al **Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición** para generar modificaciones. Una vez preaprobado el informe se envía a Dirección del hospital para que apruebe documento final. Una vez aprobado se envía documento a la unidad que

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 16 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

consolida el proceso de planificación de compras en la Institución, para adjuntarlo al anteproyecto institucional con las debidas fundamentaciones de gasto e inversión de acuerdo a los formatos que la Dirección de Presupuestos genere cada año.

4.1.7. **Subdirección Administrativa** informa a las unidades requirentes el Presupuesto Marco.

4.1.8. **Las Unidades Demandantes** son informadas sobre Presupuesto Marco, y reciben información acerca de la planificación de compras institucional.

4.1.9. **El Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición** genera Plan de Compras de acuerdo a formato del Clasificador Presupuestario, indicado en las instrucciones presupuestarias de cada año, generado por la Dirección de Presupuestos.

4.1.10. **Publicación del Plan de Compras en el sistema de información:** La Administración o Unidad que determine la institución se encargará de revisar, ingresar, modificar, enviar a aprobar, y aprobar el plan de compras.

4.1.11. **El Administrador del Sistema Mercado Publico en el Hospital de La Serena** aprueba el Plan de Compras y lo publica en el Sistema de Compras y Contratación Pública, el que genera un Certificado que acredita el ingreso y publicación.

4.1.12. En el caso que **el Administrador del Sistema Mercado Publico** no apruebe el Plan de Compras, éste se devuelve a al Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición que esté encargada del ingreso, para que se

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 17 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

proceda a modificar sobre la base de los reparos realizados por el Administrador.

4.1.13. Difusión del plan de compras al interior del Hospital de La Serena: El **Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y Adquisición** se encargará de difundir el Plan de compras, con el objetivo de que sea conocido por todos los servicios Demandantes del Hospital de La Serena.

4.1.14. Ejecución del Plan de Compras: Los Servicios demandantes del Hospital de La Serena envían solicitudes de Bienes y/o servicios, basándose en la programación de compras realizada o, en la medida de que se presentan sus necesidades.

Una vez recibido el Requerimiento por parte de la Unidad de Compras, se procederá a hacer entrega del producto si es que se encuentra en bodega, o en caso contrario, recepcionará la solicitud y procederá a realizar compra de producto y/o servicio solicitado, de acuerdo a los procedimientos descritos anteriormente.

4.1.15. El Encargado de Compras del Hospital de La Serena efectuará el seguimiento del Plan, comparándolo con las compras y contrataciones realizadas por cada partida, ítem, que corresponda, e informa periódicamente desviaciones a Subdirección Administrativa. Abastecimiento será el responsable de sugerir mecanismos de control para efectuar mejoramiento continuo del proceso de planificación anual para el próximo año calendario.

4.1.16. Modificaciones y Actualizaciones: El plan de compras podrá ser modificado cuando el organismo lo determine, lo cual podrá ser informado en el Sistema en la oportunidad y modalidad que la Dirección de Compras determine.

5. PROCESO DE COMPRA

5.1. Flujo del proceso de compras

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



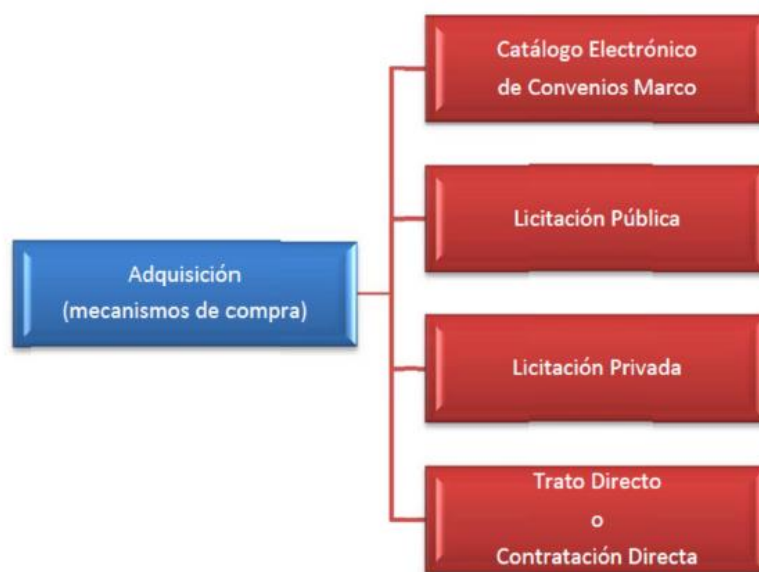
Como se muestra en la figura, el proceso de adquisiciones puede dividirse en las siguientes etapas:

- Definición del requerimiento
- Selección del mecanismo de compra
- Llamado y recepción de ofertas

- Adjudicación y formalización
- Ejecución y gestión del contrato

Para facilitar la exposición de la información, esta se presentará dividida según el mecanismo 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 cuatro (4) mecanismos de adquisición.



5.2. Proceso de compra para bienes y servicios de baja complejidad

Para la contratación de bienes y servicios de baja complejidad, cuya definición no requiera de competencias técnicas mayores, y cuyo monto involucrado no supere las UTM 100, la institución utilizará el catálogo Chile Compra Express.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 20 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

En caso que los productos o servicios requeridos no se encuentren disponibles en el catálogo ChileCompra Express, el Supervisor de Compras verificará si la institución cuenta con convenios de suministro vigentes para la adquisición de los productos o servicios requeridos. De existir convenios de suministro vigentes, el Supervisor de Compras enviará la respectiva OC preparada por el Operador de Compras. En caso de no contar con convenios de suministro vigentes, el Supervisor de Compras evaluará la pertinencia de generar un nuevo convenio, considerando la periodicidad con que se requieren los productos o servicios respectivos, la posibilidad de agregar compras y de obtener descuentos por volumen.

Si se determina que deberá generarse un nuevo convenio de suministro, la adquisición se considerará como una compra compleja y se aplicará el procedimiento definido al efecto en el presente Manual. En caso contrario, ajustándose a lo indicado en el art. 8 de la ley de Compras y 10 del reglamento de la mencionada ley, se procederá a realizar una contratación a través de Trato Directo, previa Resolución Fundada que autorice la procedencia de éste.

5.3. Mecanismos de Compra:

5.3.1. Catálogo Electrónico de Convenio Marco

El Convenio Marco es un acuerdo celebrado previa licitación pública, por la Dirección de Compras y Contratación Pública con múltiples proveedores. En el Convenio se establecen precios condiciones de compra y otras especificaciones del producto o servicio, que rigen por un 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 21 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

que se adjudicó el Convenio Marco, se encuentra disponible el sistema de información 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.
- Este mecanismo se utiliza tanto para la compra habitual como para las excepcionales, ingresando al portal www.mercadopublico.cl, con los perfiles habilitados.
- Si la compra es de carácter habitual, el comprador accederá a realizar la compra de manera habitual.
- En el caso de ser una solicitud excepcional, el Jefe de Abastecimiento asignará el requerimiento a un comprador quien deberá verificar la existencia del bien/servicio en el catálogo electrónico de Convenios Marco, y solicitar al Jefe del servicio/unidad requirente su V°B°, para luego generar la respectiva Orden de Compra en el portal 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 encargado de compromiso firma la documentación y le registra el N°ID correspondiente, así como la ratificación de la cuenta presupuestaria y posteriormente el comprador,

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 22 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

previa entrega del V°B° del Jefe de Abastecimiento, envía la orden de compra al proveedor por medio del portal 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 al Centro de Responsabilidad Financiera.

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 y constatar el estado del proceso o realizar acciones directamente, el comprador le enviará reportes que den cuenta de los avances en el proceso.

5.3.2. 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 23 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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, 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 LA Unidad de Convenios 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 24 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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 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, 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
- 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 25 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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 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.
- Los bienes adquiridos deberán ser entregados por el proveedor en la bodega correspondiente según las condiciones y plazos estipulados en el contrato o las bases de licitación y se constatará mediante el envío del formulario de recepción junto con la guía de despacho/factura y la orden

de compra respectiva a la Centro de Responsabilidad Financiero. 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 al Centro de Responsabilidad Financiero.

- El Centro de Responsabilidad Financiero recibirá los formularios de recepción junto con la documentación de respaldo, ingresará la información 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	5	Comprador	Orden de Compra
LE	$100 < x < 1000$	Comprador	10	Comprador (comisión en caso de ser necesario)	Orden de Compra o Contrato
LP	$1000 < x < 5000$	Unidad de Convenios	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 razón” (aprobación), serán devueltas al Hospital para que se siga con el proceso de adquisición de manera normal, y toda resolución involucrada en el proceso (adjudicación,

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 27 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

contrato, pago, etc.) debe ser enviada a la Contraloría para la “toma de razón”.

5.3.3. 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 28 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

Procedimiento

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

El proceso es similar al de la Licitación 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 (a) y deberá ser publicada en el portal 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 para que estas sean evaluadas según los criterios establecidos en las bases de la licitación y consideradas para su adjudicación.

5.3.4. 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:

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 29 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	---	--	--

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.
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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 30 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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 servicios requeridos, y

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 31 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 32 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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, los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.

- l. Cuando habiendo realizado una licitación pública previa para el suministro de bienes o contratación de servicios no se recibieran ofertas o éstas resultaran inadmisibles por no ajustarse a los requisitos esenciales establecidos en las bases y la contratación es indispensable para el organismo.
- m. Cuando se trate de la contratación de servicios especializados inferiores a 1.000 UTM, de conformidad con lo establecido en el artículo 107 del Reglamento de Compras Públicas.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 33 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 34 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- Una vez efectuada la negociación y establecidas las condiciones se oficializará la adquisición mediante la emisión de orden de compra o la redacción de un contrato dependiendo de la complejidad del bien/servicio adquirido y del monto involucrado. En caso de ser necesario un contrato este deberá contar con las firmas del representante legal del proveedor y del Director del Hospital, la resolución que aprueba el contrato debe contar con la firma del Jefe de Abastecimiento, del 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.
- 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.

5.3.5. 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 35 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- El Jefe de Abastecimiento asignará el requerimiento a un comprador para que este gestione la adquisición.
- El comprador obtendrá al menos 1 (una) cotización, las que será revisada por el Jefe de Abastecimiento, quien deberá otorgar el VºBº y dispondrá efectuar la adquisición.

5.4. 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 36 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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

5.5. 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 37 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

La nota mínimo para adjudicar una línea de producto o servicio no podrá ser inferior a 4.

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 (VºBº, ajustes

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 38 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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 por los Supervisores del Centro de Responsabilidad de Abastecimiento y en caso de los fármacos, por el Jefe (a) de la Unidad de Farmacia. Quines deben gestionar los Stocks, 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 genera el proceso de compra de bienes.

6. 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 39 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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, 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 visará el contrato y resoluciones respectivas.

Para los temas administrativos de la gestión de contratos, se definió un Administrador de Contratos quien mantiene las siguientes funciones:

- Gestión de firmas.
- Ingreso de información a portal www.mercadopublico.cl (utilizar la aplicación de mercado público en su parte online y parte offline. Esto significa mantener registro de la siguiente información contable: Pagos, garantías, sanciones, término anticipado e información general del contrato.).
- Registro y monitoreo de plazos, boletas de garantía y control de gasto.
- Mantener carpeta de contrato con todos sus antecedentes.
- Hacer Seguimiento y control a cada uno de los contratos.
- Gestionar la relación con el proveedor.
- Gestionar la entrega del servicio o producto.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 40 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	---	--	--

- 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 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 41 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

6.1. Contratos de Obras Publicas o Civiles:

Para la ejecución de obras civiles, se aplicará el Decreto N75, de 2004, del Ministerio de Obras Públicas, que aprobó el “Reglamento para Contratos de Obras Públicas”, Decreto N236, de 2002, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que aprobó las “Bases Reglamentarias de Contratación para los Servicios de Vivienda y Urbanización”, y Ley N19.886, Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, aplicación supletoria (Art. 3, letra e).

Todas las obras se ejecutarán en todas sus partes en conformidad a la Ordenanza General de Construcción y Urbanización y Normas INN relativas al tema y su modalidad de contratación podrá ser de la siguiente forma:

6.1.1. Contrato a suma alzada:

Aquel en que la oferta es a precio fijo por lo que las cantidades de obras se entienden inamovibles, salvo aquellas partidas especificadas en los documentos de licitación cuya cubicación se establezca a serie de precios unitarios, y cuyo valor corresponde a la suma de las partidas fijas y a la de los precios unitarios, si los hubiere.

6.1.2. Contrato a serie de precios unitarios:

Aquel en que la oferta es a serie de precios unitarios fijos aplicados a cubicaciones provisionales de obras establecidas por el Servicio, y cuyo valor total corresponde a la suma de los productos de los referidos precios por dichas cubicaciones. Los precios unitarios se entenderán inamovibles y las cubicaciones se ajustarán a las obras efectivamente realizadas , verificadas por el Servicio, de acuerdo a los documentos de la licitación.

6.2. Vigencia Contratos:

De acuerdo a los artículos 89 del Reglamento de Obras y 45 del SERVIU, el contrato de ejecución de obra pública rige, y por ende se encuentra vigente, desde la fecha en que la

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 42 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

resolución o decreto que aprobó la resolución o decreto que aceptó la propuesta o adjudicó el contrato ingrese totalmente tramitado a la oficina de partes respectiva.

6.3. 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 Administrador de contratos de Abastecimiento debe revisar la garantías que Oficina de Partes entregue, corroborando que cumpla con los siguientes requisitos:

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 43 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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 La Serena RUT: 61.606.402-9.
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 Centro de Responsabilidad Financiero 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.

6.4. 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 44 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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.

6.5. Termino Anticipado de Contrato.

La causal de término anticipado de un contrato está representada por el cambio de fecha de finalización de un contrato, y por el tipo de término que se genera, siendo los mismos BILATERAL, UNILATERAL, o FIEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIÓN.

6.5.1. Existen 3 tipos de término:

1. Unilateral: Cuando una de las dos partes termina el contrato anticipadamente.
2. Bilateral: Cuando ambas partes deciden terminar el contrato anticipadamente.
3. Fiel cumplimiento de contrato: Cuando se vence y están cumplidas las obligaciones y derechos de las partes.

6.5.2. Procedimiento Termino Anticipado de Contrato:

El Administrador de Contratos, deberá revisar la causal que da origen al termino anticipado del contrato y mediante documento informará el detalle de causal, porcentaje de cumplimiento e incumplimiento, multas asociadas y procedimiento de cobro de documento de garantía por el fiel cumplimiento de contrato si corresponde, se enviará por Oficina de Partes dicho documento mediante carta certificada al domicilio que registra en la ficha de licitación el proveedor.

Notificado el proveedor y de conformidad a lo dispuesto en la Ley Nº 19.880 sobre Procedimiento Administrativo, este dispondrá de 5 días hábiles para presentar sus descargos por escrito, el que comenzará a regir a partir del día hábil siguiente al de la comunicación. Dichos descargos deberán presentarse en la Oficina de partes del Hospital en horarios de lunes a jueves de 08:30 a 16:30 y viernes de 08:30 a 15:30 horas; los que deberán ser dirigidos a la Dirección del Hospital. El documento donde conste los descargos deberá indicar expresamente como referencia el número de

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 45 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

documento del Hospital que informa la proposición. Transcurrido este plazo, y con los antecedentes que el Hospital disponga y/o que el proveedor haya aportado, se dictará el acto administrativo que se pronunciará sobre los hechos, la sanción y su cuantía, a través de una resolución fundada, la que será debidamente notificada al proveedor. Respecto de esta decisión, procederán los recursos que al efecto dispone la Ley 19.880.

7. 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.

7.1. 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 46 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- 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 la 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, 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 v/s 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 47 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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.

7.2. 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.

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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 48 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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.

7.3. 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:

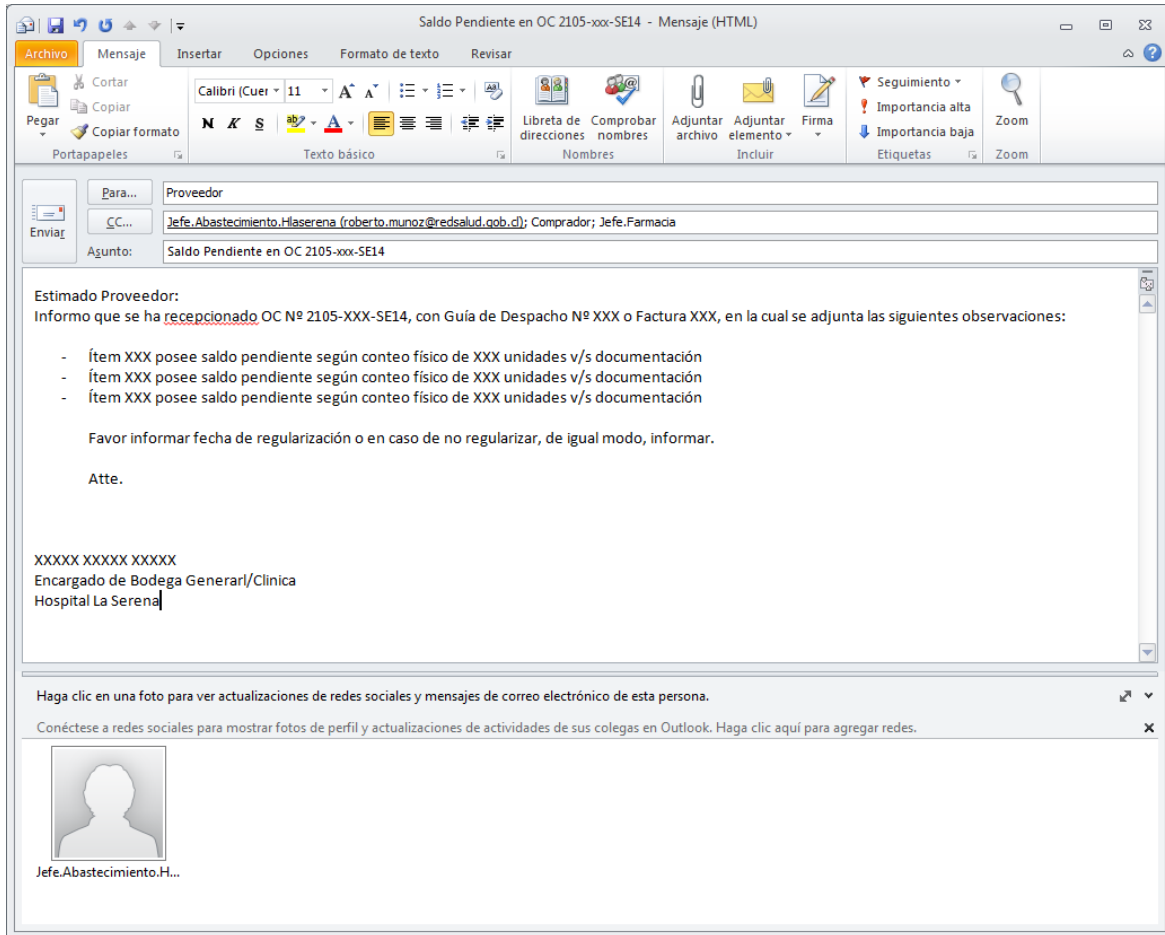
- Si el precio informado en Factura/Guía de Despacho Proveedor, es menor al informado en Orden de Compra, se procede a actualizar el precio por el informado en Factura/Guía de Despacho Proveedor y se notifica al Proveedor, quien deberá actualizar los valores mediante la emisión de una nueva Factura/Guía o Nota de Débito.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 49 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

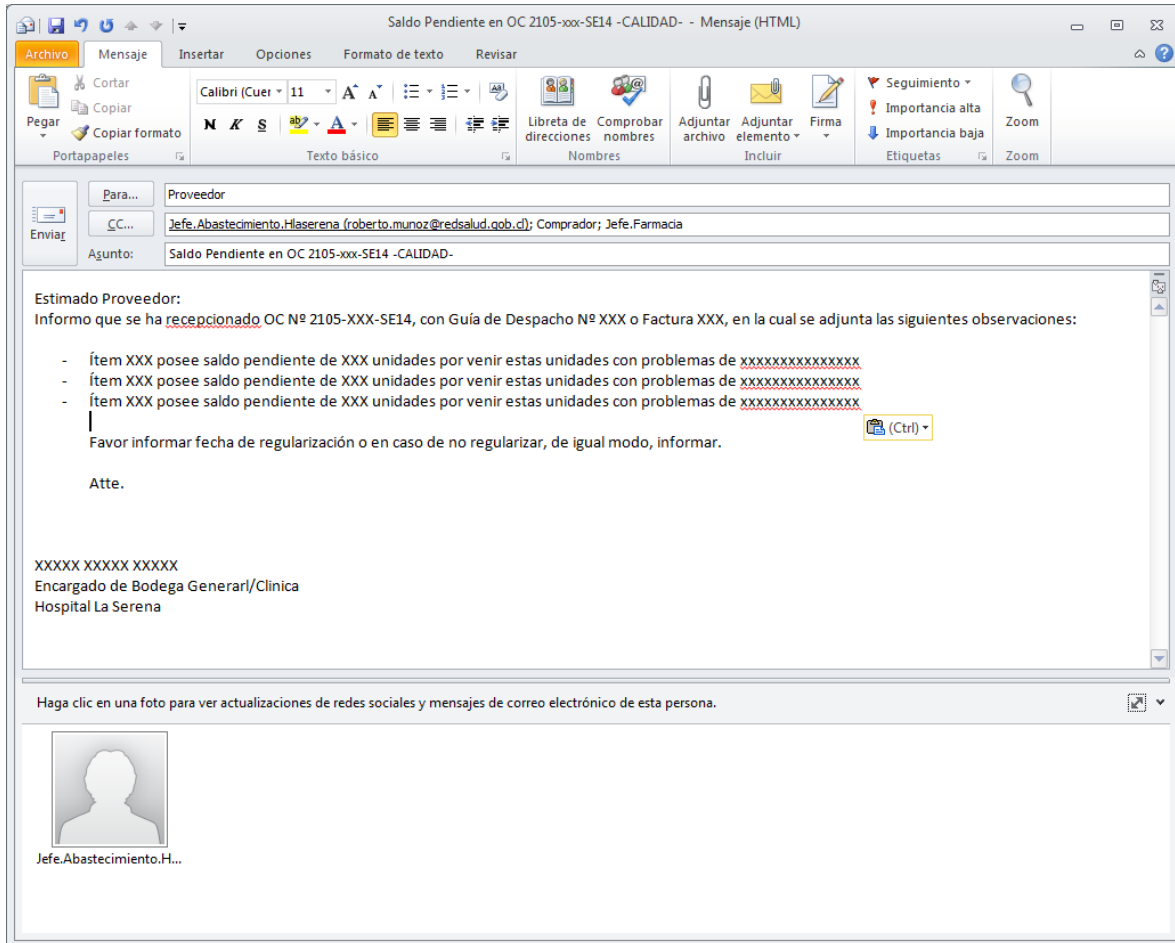
- Si el precio informado en Factura/Guía de Despacho Proveedor, es mayor al informado en Orden de Compra, se procede a actualizar el precio por el comprado, es decir, el informado en Orden de Compra y se notifica al proveedor, quien deberá actualizar los valores mediante la emisión de una nueva Factura/Guía o Nota de Crédito.
- Si el precio informado en Factura/Guía de Despacho Proveedor es igual al informado en Orden de Compra, se procede a confirmar el precio.

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

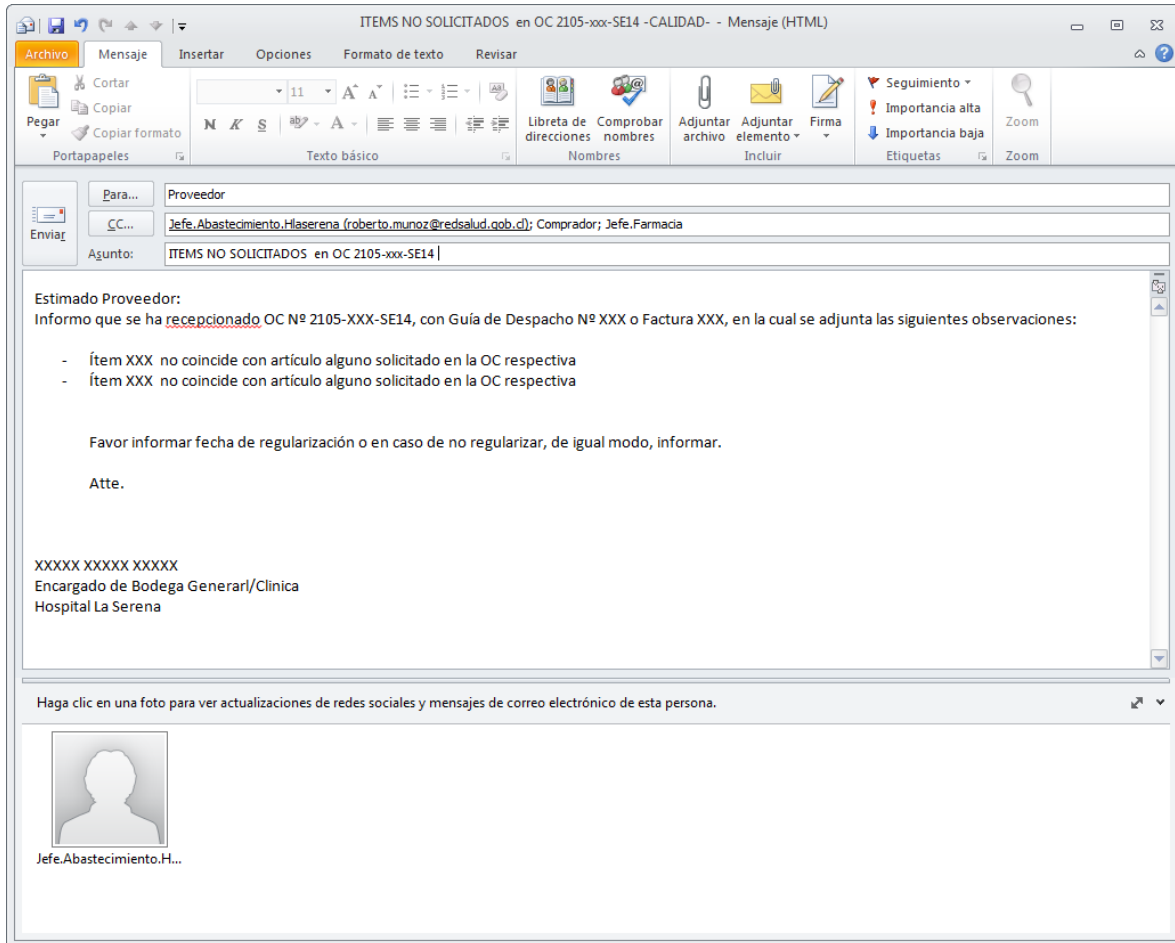
- Saldo Pendiente (recepción parcial respecto a OC), se envía correo a Proveedor informando la situación.



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

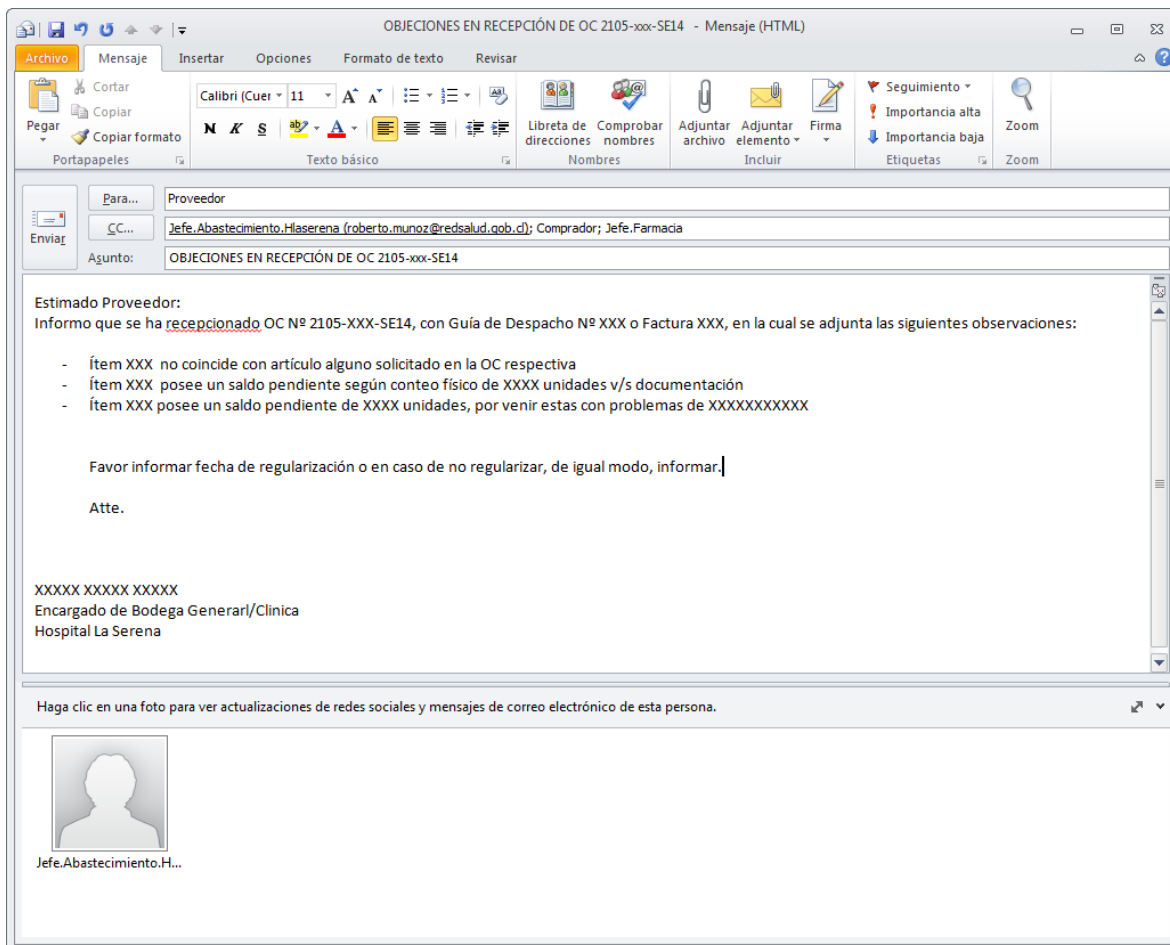


- Productos no Solicitados, se envía correo a Proveedor informado a situación.



- Si existe combinación de causales se procede con correo siguiente

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 53 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	---	--	--



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 solicito la compra del artículo.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 54 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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.

8. 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 al Centro de Responsabilidad Financiero. Este Centro de Responsabilidad debe registrar dichas facturas en la aplicación Seguimiento 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 desde su fecha de facturación hasta la entrega a bodegas. Deberán del mismo modo, estampar

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 55 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

un timbre de recepción en la factura con la fecha en la cual ejecuta este proceso.

4. Las Bodegas, en un plazo máximo de 24 horas o al día hábil siguiente, deben remitir las Facturas al Centro de Responsabilidad Financiera, la cual procede al registro en aplicación Seguimiento de Facturas y continúa con el proceso normal de revisión y gestión documental para programar el pago respectivo

9. PROCEDIMIENTO DE PAGO

Todo el procedimiento de pago se ha adecuado a lo establecido en el Oficio Circular N°23 del Ministerio de Hacienda, el cual establece que los pagos deben ser realizados dentro de los 45 días desde la recepción conforme del documento de cobro.

9.1. Certificado de recepción conforme

El certificado de recepción conforme, llenado anteriormente por el encargado de compras respectivo y/o la unidad técnica referente, debe ser entregado al CR de Gestión Financiera como medio de respaldo para procesar el pago del producto (de recepción inmediata) y/o servicio prestado por el Proveedor.

9.2. Refrendación Presupuestaria

Antes de realizar cualquier compromiso de pago se debe realizar previamente la refrendación presupuestaria, es decir se debe tener la certeza que el CR de Gestión Financiera contará con los recursos necesarios para cumplir dicho compromiso y previamente se debe certificar que este gasto se encuentra bajo el marco presupuestario del servicio o centro de responsabilidad el cual lo está solicitando.

9.3. Resolución de Pago

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 56 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

La Institución debe generar una resolución de pago, para lo cual se debe entregar al CR de Gestión Financiera una copia de la Orden de Compra, debidamente refrendada, la Factura, y el Certificado de Recepción Conforme.

El CR Gestión Financiera genera el pago en el Sistema de Información para Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y luego elabora el cheque o genera nómina para pago mediante transferencia electrónica, según las fechas de pago establecidas para ello, informando vía correo electrónico al proveedor mediante el mismo sistema de transferencia.

10. Procedimiento de Almacenamiento en Bodegas

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 también los de mayor rotación, con el fin de realizar el menor movimiento involucrado en la preparación de un pedido para unidad alguna.

El proceso de ordenamiento por artículo se da bajo la dinámica FEFO (First Expired First Out o el que Primero Vence es el Primero en Salir), esto quiere decir que en cada

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 57 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

ubicación asignada a un artículo, las primeras unidades visibles son las con vencimiento más próximo, independiente de la fecha de recepción que tengan registrada en el sistema.

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

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

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

10.1. 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 58 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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).

10.2. Guardado de Productos

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 59 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 60 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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).
- 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 61 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

Toda esta administración se realiza a través del sistema existente (I.B.M), el cual permite:

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

11. Procedimiento de Solicitud de Insumos desde Servicios Clínicos.

Los Servicios 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.

11.1. Solicitud bajo Modalidad Automática

En esta modalidad las solicitudes son originadas por la necesidad de cubrir la completitud de stock de los servicios que están trabajando con las “Bodegas Sistémicas” o Armarios Pyxis, quienes generan requerimientos automáticos bajo la configuración de parámetros de abastecimiento dinámicos, los que al correr un algoritmo predefinido, generan demanda hacia los sistemas del Administrador de Pyxis, quien a su vez genera el pedido mediante el Sistema de Abastecimiento en forma semanal a las bodegas o con la periodicidad que se requiera.

11.2. 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 Pyxis y generan sus requerimientos mediante Sistema Informático del Hospital (IBM) el que se encuentra a disposición de

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 62 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

todas las unidades del establecimiento, previamente cada servicio debe definir funcionario (s) responsables para tener acceso al Sistema con nombre de usuario y Clave.

11.3. Solicitud URGENTE

Estas solicitudes son tratadas como “URGENTES”, 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.

12. 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.

12.1. Despacho bajo Modalidad Automática.

Una vez recepcionado el informe de reposición, el Administrador de Pyxis imprime dicho informe o pedido generado por el Sistema de Pyxis desde la consola.

El Administrador designa a un reponedor, con la cual este comienza a preparar pedido. El reponedor, 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, al lado de cada solicitud (línea de Producto

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 63 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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, el reponedor hace entrega al Administrador de la Ficha de Pedido con las observaciones respectivas.

El Reponedor, concurre al servicio para hacer carga del Pyxis, dando término al proceso de Distribución, confirmando Sistémicamente la entrega.

De existir diferencias, estas deben ser ingresadas al sistema en el momento de la carga. Lo anterior con la finalidad de que el Administrador de Pyxis genere el reporte de discrepancias, el cual debe ser informado en sistema vía mail al Jefe de Servicio y/o Enfermera Supervisora.

El Jefe de Servicio y/o Enfermera Supervisora, debe informar los motivos por los cuales se han producido las discrepancias y los cursos de acción con el fin de realizar las correcciones respectivas.

12.2. Despacho bajo Modalidad Solicitud Directa.

El Encargado de Bodega captura del Sistema Abastecimiento del Hospital (IBM), la necesidad del Servicio respectivo, autorizando y generando físicamente la Ficha de Pedido.

Hace entrega al Reponedor de la Ficha de Pedido, con la cual este comienza a preparar pedido.

El Reponedor, comienza a realizar un barrido de los artículos solicitados, separando los artículos en un contenedor específicamente determinado para esta labor.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 64 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

Una vez completo el pedido, el Reponedor hace entrega al Encargado la Ficha de Pedido, quien notifica al Servicio para su posterior retiro.

Una vez verifica la entrega del pedido, el funcionario responsable del servicio, procederá a confirmar la recepción conforme mediante firma, nombre y rut en la Ficha de recepción conforme asociada al pedido cerrado, la cual indica las cantidades efectivamente entregadas.

12.3. Despacho o Distribución bajo Modalidad URGENTE

Estas solicitudes son tratadas como “URGENTES”, 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.

El Encargado de Bodega captura del Sistema Abastecimiento del Hospital (IBM), la necesidad del Servicio respectivo, autorizando y generando físicamente la Ficha de Pedido.

Hace entrega al Reponedor de la Ficha de Pedido, con la cual este comienza a preparar pedido.

El Reponedor, comienza a realizar un barrido de los artículos solicitados, separando los artículos en un contenedor específicamente determinado para esta labor.

Una vez completo el pedido, el Reponedor hace entrega al Encargado la Ficha de Pedido, quien notifica al Servicio para su posterior retiro y destaca la urgencia de los solicitado.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 65 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

13. 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 66 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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 al Jefe de Farmacia del Hospital La Serena, quien determinará las acciones a seguir de acuerdo a protocolo.

14. Procedimiento de Almacenamiento en Servicios Clínicos

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

14.1. 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. 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 67 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

14.2. 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.

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

15. Procedimiento de Conservación de Insumos

La conservación de los insumos debe considerar aspectos tales como:

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

15.1. Condiciones Físicas

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

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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 68 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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

Deben ordenarse bajo modalidad FIFO

15.2. Control de los Factores ambientales.

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

- a) Luz
- b) Temperatura
- c) 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 69 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	---	--	--

Las temperaturas de conservación son:

- Temperatura ambiente controlada: Rango entre 15-30°C, dependiendo del sitio geográfico en donde se localice la bodega.
- Refrigeración: Temperatura comprendida entre 2°C y 8°C
- Fresca: Temperatura entre 8 y 15°C
- Caliente: Temperatura comprendida entre 30°C y 40°C.
- Calor excesivo: Temperatura mayor de 40°C. Insumos almacenados a estas temperaturas, es muy posible que ya estén deteriorados.
- Proteger de la congelación: La congelación de un producto (por debajo de 0°C.)

Cuando en la etiqueta no se especifican condiciones de almacenamiento se sobre entiende que el producto debe estar protegido de todos los factores ambientales que puedan afectar su calidad, se recomienda almacenar a temperatura ambiente

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

15.3. 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).

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Página 70 de 85 CODIGO Revisión 1	
---	---	--	---

- 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.

15.4. 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 señalizar subáreas dentro del área de almacenamiento.
- Colocar avisos de "NO FUMAR" y de "NO COMER" dentro del área de almacenamiento.

16. 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 71 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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 y Farmacia Controlados, 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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 72 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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

- a) **Cíclico:** Esta asociado a los inventarios selectivos que se realizan cada cierto tiempo, el cual permite revisar todas las existencias y controlar sus diferencias, seleccionando una muestra pequeña pero representativa de los artículos almacenados. Esto lo realiza el personal del área de inventario con colaboración de personal de bodega.
- b) **Anual:** Es la revisión completa y total de TODOS los artículos existentes en la bodega, como se debe revisar la bodega completa se debe realizar una vez al año. Esto lo realiza el personal del área de inventario con colaboración de personal de bodega.
- c) **A Evento:** Cada vez que se presenta algún movimiento en el producto, se puede confirmar la existencia física vs la existencia sistémica, este es el inventario que permanente se realiza por los funcionarios que trabajan en la bodega.

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

Respecto a los temas de seguridad, es pertinente llevar el control de normas de seguridad y de higiene, ya que los productos custodiados poseen restricciones y particularidades que no son de conocimiento general, como es el caso de productos químicos o de sustancias con especificaciones importantes (psicotrópicos, formulas químicas que reaccionan frente a condiciones de almacenaje no idóneas para ese ítem). Para esto existe el apoyo de unidades

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 73 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

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 Centro de Responsabilidad de Abastecimiento, Jefatura de Centro de Responsabilidad Financiero 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 Administrativo y Jefatura antes descritas, quien determinará las acciones a seguir.

17. 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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 74 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

Formulario emitido de baja embalarlos y ubicarlos en un lugar distinto y remitiendo los antecedentes de acuerdo al proceso de baja que le aplica.

17.1. 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, 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 Finanzas.

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.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 75 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

- Fecha de vencimiento.

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

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 76 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

18. PROCEDIMIENTO MANEJO DE INCIDENTES INTERNOS Y EXTERNOS

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

18.1. Incidentes Internos

Son todas la situaciones irregulares, que involucren sólo a funcionarios de la Institución, no contenidas en el presente Manual, que afecten la transparencia y eficiencia de los procesos de compra y contratación. Para dar respuesta a un incidente interno relacionado con una adquisición, el Jefe del Centro de Responsabilidad de Abastecimiento informará a las autoridades pertinentes, para determinar las acciones a seguir.

18.2. Incidentes Externos

Son todas las situaciones irregulares que involucren a funcionarios de la Institución, proveedores o ciudadanos, no contenidas en el presente Manual, que afecten la transparencia y eficiencia de los procesos de compra o contratación. Para dar respuesta a un incidente interno relacionado con una adquisición el Jefe del Centro de Responsabilidad de Abastecimiento informará a las autoridades pertinentes, para determinar las acciones a seguir.

19. INDICADORES PARA MEJORAMIENTO CONTINUO Y CONTROL DE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 77 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

La gestión de abastecimiento contempla el seguimiento periódico de los indicadores preestablecidos en el Portal Mercado Público:

- Contrato con garantías
- Contrato con prórroga
- Contrato con sanciones
- Contrato con término anticipado
- Contrato próximo vencer
- Licitaciones adjudicadas con tres o más ofertas
- Licitaciones desiertas sin oferta
- OC convenio marco
- OC convenio marco monto
- OC urgentes
- OC urgentes monto

Estos indicadores serán evaluados según las fórmulas descritas en el Portal Mercado Público.

20. ANEXOS

20.1. Anexo: Solicitud de Requerimiento de Bienes/Servicios Extraordinarios

	FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE BIENES/SERVICIOS EXTRAORDINARIOS (NO CORRESPONDEN A STOCK)		Pag. ... de ... Revisión 2 Fecha: Junio 2012		
	Fecha de recepción: ____/____/____		Nº DE FOLIO (Asignado por Abastecimiento)		
	Unidad Solicitante:				
Centro de Responsabilidad:					
Nombre del requerimiento:					
Detalle de solicitud (Se solicita detallar en un mismo formulario productos o servicios que tengan la misma naturaleza, por ejemplo: Art. de escritorio, Equipos, Alimentos, Reguestos, Accesorios para equipos, etc.)					
Nº	Unidad (*)	Producto /Servicio	Cantidad	Precio unitario (**)	Valor total
1				\$	\$
2				\$	\$
3				\$	\$
4				\$	\$
5				\$	\$
6				\$	\$
				Valor total estimado de la adquisición	\$

(*) UNIDAD: Kilo, Gramos, Litro, Pico, Unidad, etc.

(**) Se debe indicar un valor estimado para determinar el mecanismo de compra

BREVE JUSTIFICACIÓN DE LA SOLICITUD (SI EL TOTAL ESTIMADO SUPERA LAS 10 UTM, SE SUGIERE ADJUNTAR COTIZACIÓN DE REFERENCIA Y/O ESPECIFICACIONES TÉCNICAS).

NOMBRE Y FIRMA SOLICITANTE

VRS ENCARGADO DE CR
(NOMBRE Y FIRMA)

CORREO CONTACTO: _____@_____

PARA USO DEL DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO

FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS Se acepta ☐ Devolución ☐ Motivo : _____

TIPO DE COMPRA Menor a 03 UTM ☐ 03 UTM < x < 10 UTM ☐ L100 ☐ LE ☐ LP ☐

COMITÉ DE ADQUISICIONES SI ☐ NO ☐ Aprobado ☐ Motivo rechazo : _____

PONDERACIÓN DE URGENCIA 1 - 2 - 3 - 4 - 5

FIRMA Y TIMBRE JEFE DPTO. ABASTECIMIENTO

HOSPITAL LA SERENA / DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO

Teléfonos: red pública 051-2333260 – Email: roberto.munoz@redsalud.gov.cl
Avenida Balmaceda N°916, La Serena

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 79 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

20.2. Anexo: Recepción Conforme



Depto. de Adquisiciones y Abastecimiento
 Hospital de La Serena
 Servicio de Salud Coquimbo
 Ministerio de Salud



RECEPCIÓN CONFORME

HOSPITAL DE LA SERENA

BODEGA ABASTECIMIENTO GENERAL

Con fecha: ____ / ____ / ____ , se recibe conforme la boleta/factura/guía N°:

del proveedor (nombre): _____

Rut : _____, por la suma (total) de: \$ _____.

Quien(es) suscribe(n) certifica haber recibido el detalle descrito en la glosa de dicho documento, en total conformidad.

Recibí conforme (CC: _____)

(Nombre, Rut y Firma)

Recibí conforme (CC: _____)

(Nombre, Rut y Firma)

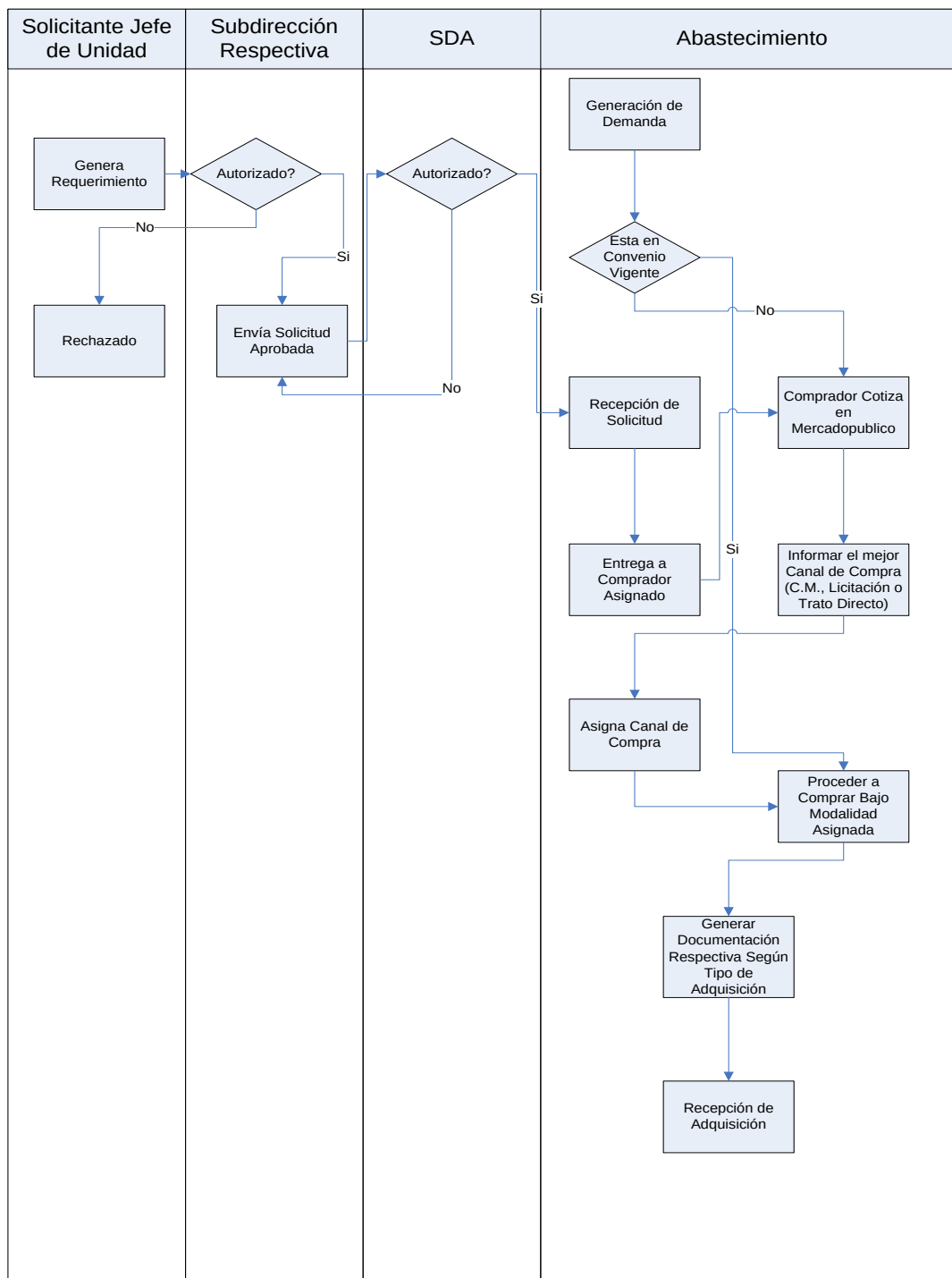
Fonos: (51)333260 – (51) 333262 – (51) 333264

La Serena - Chile

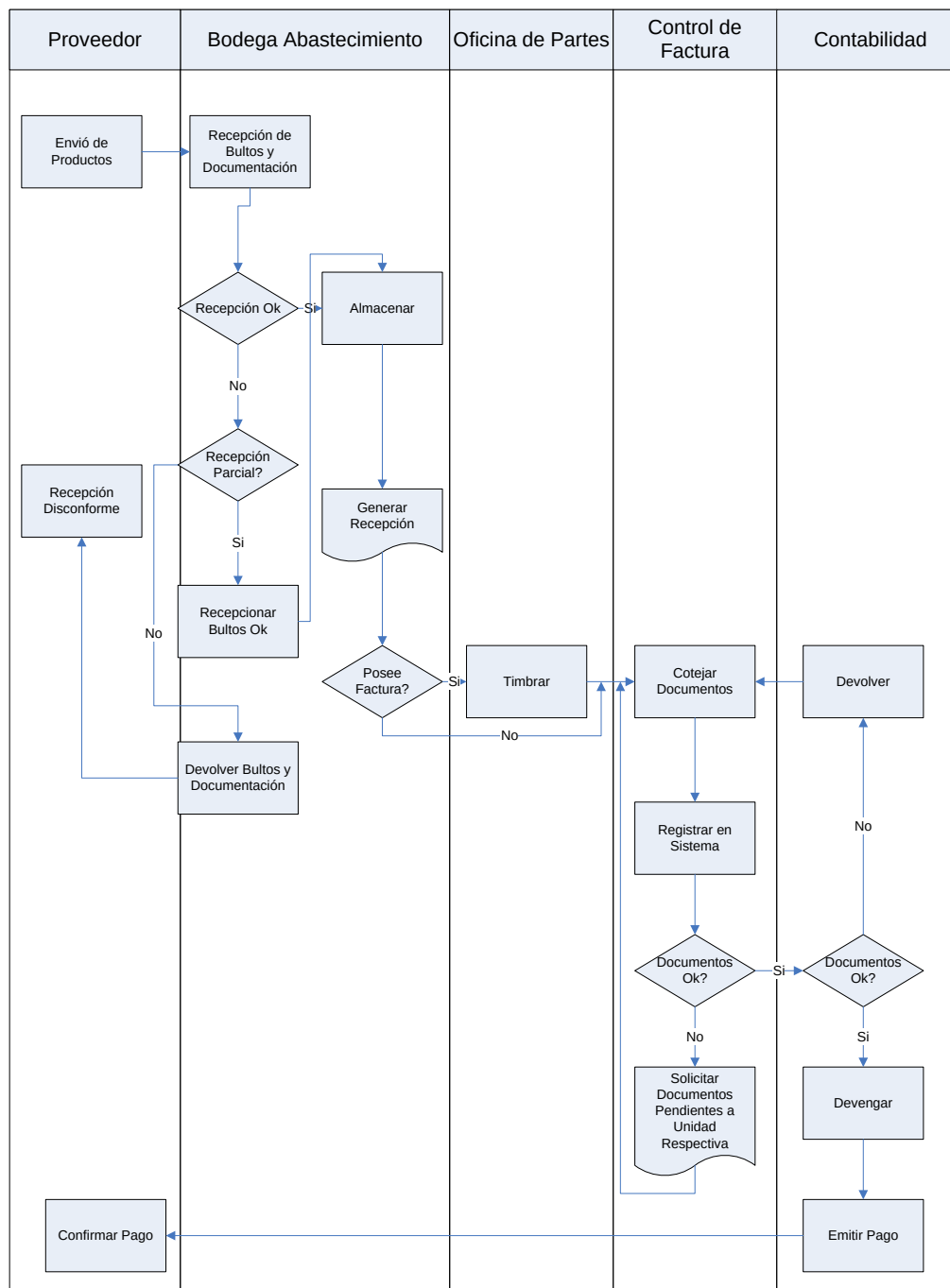
HOSPITAL LA SERENA / DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO

Teléfonos: red pública 051-2333260 – Email: roberto.munoz@redsalud.gov.cl
 Avenida Balmaceda N°916, La Serena

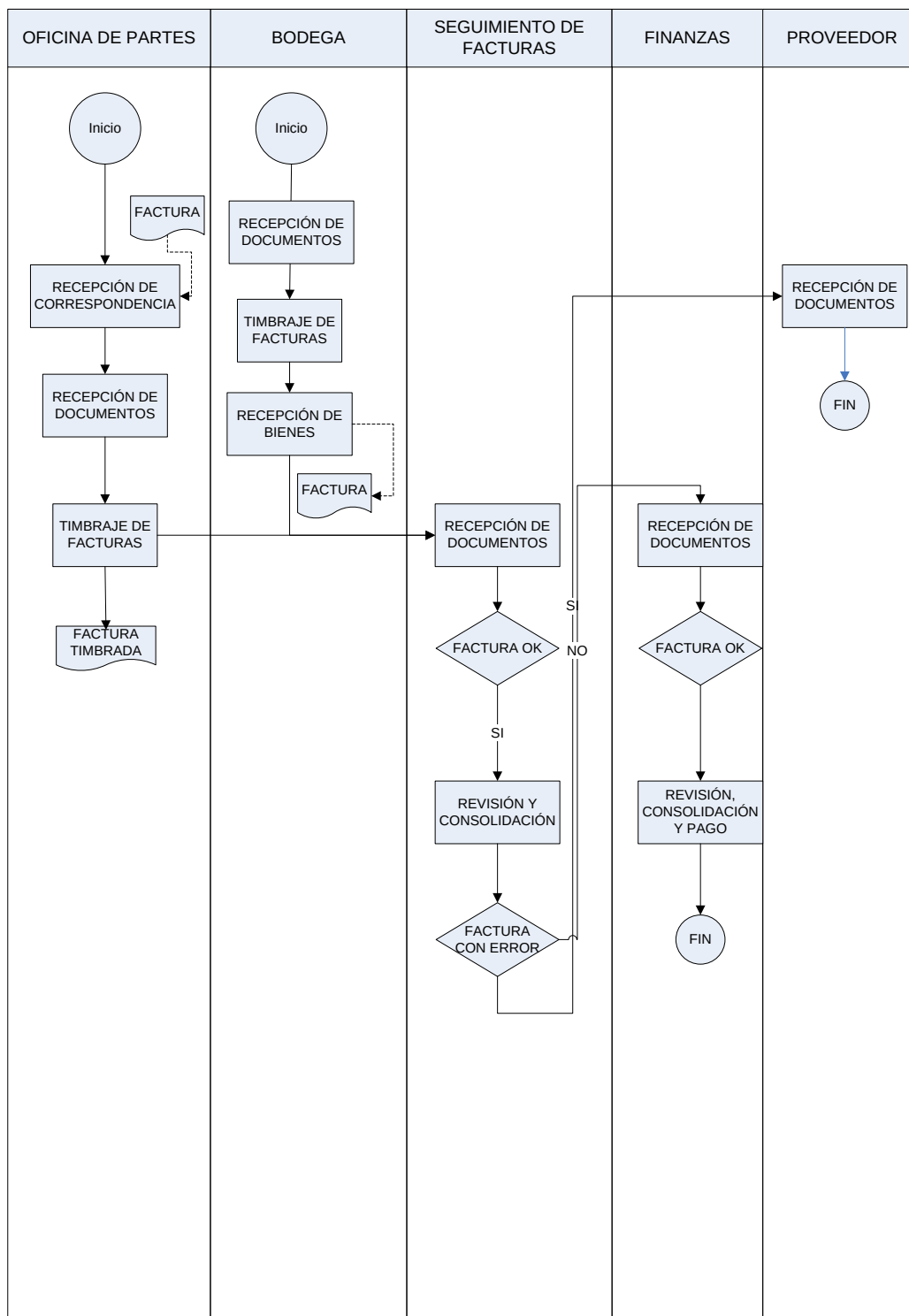
20.3. Flujo: Solicitud de Compra.



20.4. Flujo: Proceso de Recepción.



20.5. Flujo: RECEPCION DE FACTURAS.



	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 83 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

20.6. Organigrama HLS.

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD	Página 84 de 85 CODIGO Revisión 1	
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO		

20.7. Resolución que aprueba el procedimiento.