



DIRECCION
Nº 091/24.12.2025

RESOLUCION D (E) Nº

QUILLOTA.

VISTOS: la necesidad de aprobar los procedimientos de carácter Institucional, razones de buen servicio; la Resolución Nº 7 del 2019 de la Contraloría General de la República; D.L. Nº 2763/79 modificado por la Ley Nº 19.937/2004 modificado por la Ley 20.319/2008; Decreto Supremo Nº 140/2004 “Reglamento Orgánico de los Servicio de Salud”; las disposiciones del Decreto Supremo Nº 38 del 2005 del Ministerio de Salud de delegación de facultades; Ley Nº 21.722 de Presupuesto para el sector público del año 2025; Resolución Exenta RA Nº 120950/1611/2024, de fecha 02 de septiembre del 2024, que me designa como Director del Hospital San Martín de Quillota y Resolución Exenta Nº 93 de fecha 16 de marzo del 2021, publicada en el Diario Oficial el 29 de abril del 2021 que delega facultades en el Director del Hospital San Martín de Quillota; dicto lo siguiente:

RESOLUCIÓN:

1. **APRUEBESE**, mediante la presente resolución, el **“Manual de Procedimientos de la Unidad de Abastecimiento”**, del Hospital Biprovincial Quillota Petorca. Código SDA – M – UA.
2. **DÉJASE ESTABLECIDO** que el documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.

ANÓTESE, REGISTRESE Y COMUNIQUESE,

**SR. EDUARDO LARA HERNANDEZ DIRECTOR
HOSPITAL SAN MARTIN QUILLOTA**

APRUEBA EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE
ABASTECIMIENTO DEL HBQP

Correlativo: 126 / 24-12-2025

Documento firmado por:


Nombre	Establecimiento	Cargo
Eduardo Lara Hernandez	HOSPITAL SAN MARTIN DE QUILLOTA	Director

Anexos:

Nombre	Folio	Código verificación
Manual de Procedimientos de la Unidad de Abastecimiento.pdf	--	--



Verificar: <https://verificar.ssvq.cl/>
Folio: 1JD-8EC-32R
Código de verificación: 21G-HM4-LVY

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca Unidad de Abastecimiento	SDA-M-UA
		Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPROVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 1 de 9

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPROVINCIAL QUILLOTA PETORCA

Elaborado por:


María Elena Verdejo Lara
Jefe Depto. de Abastecimiento
Hospital Biprovincial Quillota Petorca

Revisado por:


Esteban H. Henríquez Abarca
Subdirector Administrativo
Hospital Biprovincial Quillota Petorca


Aprobado por:


Eduardo Lara Hernández
Director
Hospital Biprovincial Quillota Petorca

Fecha:


Fecha: 24.12.2025.

Fecha:

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca Unidad de Abastecimiento	SDA-M-UA
		Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPROVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 2 de 9

Índice

1.	Introducción.....	3
2.	Contexto del Departamento de Abastecimiento	3
3.	Visión	4
4.	Misión	4
5.	Valores	4
6.	Objetivos Estratégicos.....	5
7.	Funciones del Jefe de Departamento de Abastecimiento	6
8.	Facultades o atribuciones del Jefe de Departamento de Abastecimiento.....	7
9.	Alcance	7
10.	Responsables de la ejecución	7
11.	Documentacion de referencia.....	7
12.	Diagrama de Jerarquia de la Unidad	7
13.	Diagrama Departamento de Abastecimiento	8
14.	Procesos.....	8
15.	Bibliografía	9
16.	Control de Versiones.....	9

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca Unidad de Abastecimiento	SDA-M-UA
		Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPROVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 3 de 9

1. Introducción

Es un hecho, que existe un menor desarrollo de estudios y aplicaciones relacionadas a la cadena de abastecimiento en el área salud. McKone-Sweet y colaboradores (McKone Sweet, Hamilton, & Willis, 2005) lo describieron en el año 2005 e indican que alrededor del 40% del presupuesto de una istitución de salud esta relacionado a la cadena de abastecimiento. En este contexto, la necesidad de desarrollar manuales de procedimientos y estrategias de mejora continua, debería ser uno de los objetivos estratégicos de las instituciones de salud.

Según lo descrito por García y colaboradores, el manejo de la cadena de abastecimiento en el área de Salud es un desafio de mayor complejidad que en las aplicaciones típicas de la industria. En complemento a lo anterior, los autores definen las siguientes dificultades para el manejo adecuado de la cadena de abastecimiento en el sector salud (García Cáceres, et al., 2009):

- La cadena de abastecimiento es fuertemente regulada por legislaciones tanto mundiales como locales.
- Hay una gran cantidad de servicios, productos y formas de presentación que hace difícil la estandarización.
- No se puede dar una consolidación en el manejo de estos productos, debido al continuo cambio tecnológico y de los perfiles epidemiológicos.
- Existen dificultades para establecer frecuencias de prestación de servicios, debido a la existencia de incertidumbre en la demanda por parte de los usuarios.
- Falta capital para construir sistemas de información sofisticados, en algunos de sus eslabones.
- Al existir procesos tecnológicos que implican *Know How* considerable, hay restricciones en la comunicación que causan trastornos en los flujos de servicios a lo largo del sistema.


Para afrontar este desafio en la gestión de la cadena de abastecimiento, tenemos como foco el desarrollo de la innovación en los múltiples procesos que se ejecutan dentro del Departamento de Abastecimiento. Lo que a su vez, apunta a lo descrito por Standford Boris sobre lo esencial de la colaboración para el desarrollo de la innvación (Borins, 2014). Es por esto, que la definción de procesos que permitan la innovación y la colaboración entre Unidades, Servicios Clínicos, Departamentos, Servicios de Salud y otras instituciones del Estado es vital para una cadena que permita una utilización eficiente y eficaz de los recursos públicos.

En línea con lo planteado previamente, se determinó el generar un manual de procedimientos del Departamento de Abastecimiento del Hospital Biprovincial Quillota Petorca con el objetivo de establecer y describir los principales procesos para el efectivo abastecimiento de bienes y servicios, considerando desde la definición y emisión de los requerimientos por parte del usuario o cliente interno, hasta su posterior entrega con la recepción conforme del mismo.

Los procesos contenidos en este manual, consideran todas las operaciones de compras de bienes y servicios para el Hospital Biprovincial Quillota Petorca y describe sus diferentes mecanismos de ejecución.

2. Contexto del Departamento de Abastecimiento

El Departamento de Abastecimiento corresponde a una unidad de apoyo logístico del Hospital Biprovincial Quillota Petorca, dependiente de la Subdirección Administrativa y encargada del suministro de bienes y servicios con el objetivo de garantizar el desarrollo de sus funciones y logro de objetivos estratégicos, mediante la elaboración y ejecución de procesos relacionados con la adquisición, contratación y distribución de bienes y servicios, conjugando las necesidades de las Unidades requirentes, con los recursos disponibles, estableciendo y resguardando la trazabilidad de

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca	SDA-M-UA
		Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPOVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 4 de 9

los bienes adquiridos. Todo lo anterior en el marco de la Ley de Compras y toda aquella normativa y reglamentos generados en torno a esta labor, teniendo como eje en el trabajo realizado los principios de probidad administrativa y transparencia.

3. Visión

Ser una Unidad reconocida por una gestión efectiva de los requerimientos de las Unidades y Áreas Clínicas, liderando a los equipos de su dependencia, proponiendo y asesorando al Subdirector Administrativo en la definición de políticas y planes de desarrollo orientados a mejorar la cadena de abastecimiento y la logística de bodegaje para el Hospital Biprovincial Quillota Petorca.

4. Misión

La Unidad de Abastecimiento del HBQP gestiona los procesos de compra de bienes y/o contratación de servicios de la institución con enfoque de compromiso con la oportunidad y el uso eficiente de los recursos, teniendo como marco regulatorio la normativa vigente con el objetivo de mantener abastecido el establecimiento y conservando una interrelación constructiva entre nuestros clientes internos y los proveedores que conforman la cadena estratégica de abastecimiento.

5. Valores

Probidad

La probidad administrativa consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular. Por su parte, el interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y eficaz. Se expresa en el recto y correcto ejercicio del poder público por parte de las autoridades administrativas; en lo razonable e imparcial de sus decisiones; en la rectitud de ejecución de las normas, planes, programas y acciones; en la integridad ética y profesional de la administración de los recursos públicos que se gestionan; en la expedición en el cumplimiento de sus funciones legales, y en el acceso ciudadano a la información administrativa, en conformidad a la Ley 18.757 (**Gobierno de Chile, 2001**).

Transparencia


La función pública se ejercerá con transparencia, de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en ejercicio de ella. Son públicos los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado y los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial (**Gobierno de Chile, 2001**).

Buen Trato

El Buen Trato consiste en una conducta de respeto a la dignidad humana, en las relaciones interpersonales y en el espacio laboral. Ello, independiente del rol que se cumple en la organización (**Ministerio de Salud, 2017**).

Eficiencia

Un sistema de salud se considera eficiente cuando es capaz de brindar un producto sanitario aceptable para la sociedad con un uso mínimo de recursos. Lograr eficiencia en salud, significa también alcanzar los mejores resultados con los recursos disponibles. De modo que, cuando se persiguen determinados resultados también deben quedar claras cuáles son las formas más

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca	SDA-M-UA
		Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPOVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 5 de 9

eficientes de alcanzarlos y qué procesos técnicos se deben abordar para llegar a ellos con eficiencia (Jiménez, 2004).

Compañerismo

Según la RAE compañerismo se define como el vínculo existente entre compañeros o la Armonía y buena correspondencia entre compañeros. Desde otra perspectiva, Cuadra y Veloso definen compañerismo como el grado de cooperación y amistad entre los empleados de una organización y se utilizan este concepto como una de ocho dimensiones que definen el clima laboral (Cuadra & Veloso, 2007).

Innovación


La Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) en conjunto con la oficina de estadísticas de las comunidades Europeas (EUROSTAT) en el año 2005 emitieron el Manual de Oslo, un referente a nivel global para el levantamiento y análisis de datos relacionados a la innovación. En él, definen la innovación como el siguiente concepto (OCDE/EUROSTAT, 2005):

“Una innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores”

Adicionalmente, el Manual de Oslo define el impacto de la innovación como un aspecto fundamental para el crecimiento tanto de la producción como de la productividad (OCDE/EUROSTAT, 2005). En este contexto, el año 2017 la OCDE describe que las ideas para nuevos servicios y actividades empresariales, se generan en la mente de los funcionarios públicos, líderes políticos, usuarios de servicios y miembros de la comunidad en general, y son desarrolladas y llevadas a la escala a través de la dedicación de una amplia variedad de profesionales e interesados en diferentes etapas del proceso (OCDE, 2017). En línea con lo anterior, el Departamento de Abastecimiento del SSMS tiene como uno de sus ejes de trabajo la creatividad e innovación en todos los aspectos considerados y definidos por OCDE.

6. Objetivos Estratégicos


- i. Revisión y gestión del Plan Anual de Compras de la institución.
- ii. Formalizar procesos y procedimientos de la Unidad
 - a. Generación de fichas digitales de procesos
 - b. Formalización y actualización de manual de procesos
- iii. Reducir indicador de compras por TD
 - a. Identificación de puntos de conflicto y mejora
 - b. Determinación de indicadores internos
 - c. Definición de metas en indicadores internos y el impacto de estos indicadores en el indicador de compras por TD
- iv. Reducir los tiempos en compras y contrataciones menores o iguales a 100 UTM, por Convenio Marco o compra ágil.
 - a. Identificación de puntos de conflicto y mejora
 - b. Determinación de indicadores internos
 - c. Definición de metas en indicadores internos y el impacto de estos indicadores en los tiempos en compras de este tipo

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca Unidad de Abastecimiento	SDA-M-UA
		Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPROVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 6 de 9

- v. Desarrollo de metodología de control y seguimientos de procesos de licitación del Departamento
 - a. Estudio y definición de metodología de control y seguimiento
 - b. Definición de plan de implementación de la metodología definida
 - c. Implementación y seguimiento
- vi. Mejorar e institucionalizar el seguimiento y control de contratos en aplicativo interno o externo.
- vii. Optimizar la gestión documental de recepciones conforme de los bienes y servicios adquiridos para el establecimiento.

7. Funciones del Jefe de Departamento de Abastecimiento

- i. Velar por la correcta ejecución del proceso adquisitivo para las entidades públicas, normado bajo la Ley
- ii. N°19.886 y su reglamento, en donde se explicitan los mecanismos, norma del procedimiento y aspectos legales asociados a las adquisiciones y contrataciones a realizar.
- iii. Asesorar y colaborar con la Subdirección Administrativa del Establecimiento en la gestión de abastecimiento, generando permanente información que permita optimizar los procesos de toma de decisiones.
- iv. Gestionar y coordinar licitaciones y procesos de adquisición para la ejecución de los diferentes proyectos del Establecimiento y las necesidades de abastecimiento en general.
- v. Administrar la aplicación de Gestión de Contratos del portal www.mercadopublico.cl
- vi. Supervisar la plataforma de Mercado Público del Establecimiento.
- vii. Proponer a la Dirección, el Plan Anual de Compras de los distintos Servicios o Unidades componentes del Hospital.
- viii. Supervisar y organizar las actividades de los funcionarios bajo su dependencia, entregando retroalimentación de su desempeño frecuentemente, contribuyendo al desarrollo laboral de éstos.
- ix. Gestionar la adecuada satisfacción del usuario en su Unidad.
- x. Asegurar la gestión y funcionamiento técnico y administrativo de su Unidad.
- xi. Participar en las reuniones de trabajo dispuesta por la Subdirección Administrativa.
- xii. Programar reuniones del Comité de Adquisiciones.
- xiii. Participar en reuniones de comités pertinentes al cargo y aquellas de coordinación con la Subdirección Administrativa y Unidad de Finanzas del Establecimiento.
- xiv. Velar por una Comunicación y coordinación expedita entre los distintos Servicios existentes en el Establecimiento.
- xv. Primera Subrogante del Subdirector Administrativo en feriados legales, ausencias y/o licencias médicas.
- xvii. Gestionar y realizar las tareas solicitadas por la Subdirección Administrativa.
- xviii. Controlar y gestionar el correcto funcionamiento de las unidades dependientes.
- xix. Participar en el Comité de Farmacia del establecimiento.
- xx. Realizar gestión de reclamos, frente a inquietudes que los proveedores manifiestan en la plataforma Mercado Publico respecto al pago de facturas y de los procesos de adquisición y al que la institución realice.
- xxi. Participar en los comités que la jefatura o Dirección del establecimiento lo disponga.
- xxii. Promover un buen clima laboral en la Unidad.
- xxiii. Entregar permanentemente un servicio de calidad en la atención al usuario interno y externo que lo requiera en materias que sean de competencia de la Unidad.
- xxiv. Gestionar y administrar softwares gubernamentales implementados en procesos a su cargo.

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca	SDA-M-UA
		Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPROVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 7 de 9

xxv. Desempeñar las demás funciones y tareas que le encomienden en las materias de su competencia, el Director o el Subdirector Administrativo del Establecimiento.

8. Facultades o atribuciones del Jefe de Departamento de Abastecimiento

- i. Proponer los Objetivos de la Unidad.
- ii. Proponer el Plan Anual de Compras al Subdirector Administrativo.
- iii. Proponer modificaciones al espacio físico para un mejor ordenamiento de las funciones del personal a su cargo.
- iv. Visar los informes y documentos emitidos por la Unidad.
- v. Redistribuir el personal bajo su dependencia.
- vi. Participar en la definición del Plan de Desarrollo Estratégico Institucional.

9. Alcance

El alcance del presente documento abarca a todo el Hospital Biprovincial Quillota Petorca junto con todas las Unidades clínicas y operativas que lo componen.

10. Responsables de la ejecución

- Jefe Unidad de Abastecimiento
- Jefatura Subunidad de Compras
- Jefatura Subunidad de Licitaciones
- Jefatura Subunidad de Convenios
- Jefatura Subunidad de Control de Facturas
- Jefatura Subunidad de Bodega Central
- Referentes Técnicos


11. Documentacion de referencia

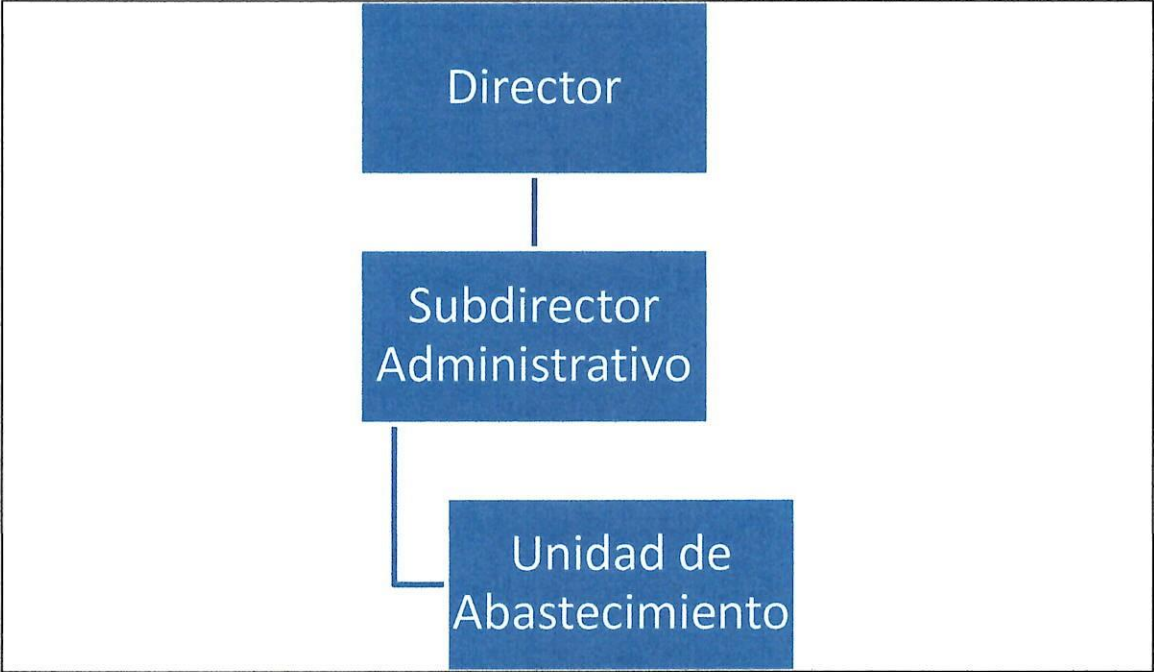
El proceso de abastecimiento se rige bajo las siguientes leyes y normativas:

- Ley orgánica constitucional de bases generales de la administración del estado Nº 18.575.
- Ley que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los organos de la administracion del estado Nº 19.880.
- Ley de Compras Publica Nº 19.886.
- Reglamento de Compras Publica, Decreto Supremo Nº661/2024, de Ministerio de Hacienda.
- Ley de probidad administrativa aplicable de los órganos de la Administración Publica Nº 19.653.

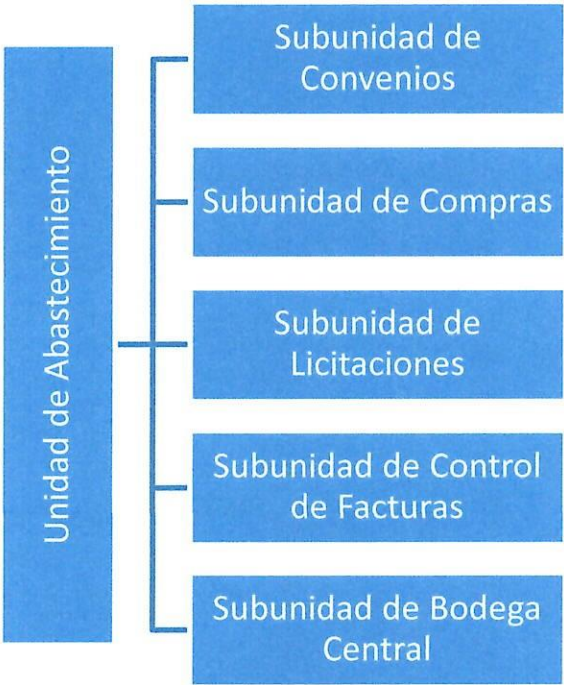
12.Diagrama de Jerarquia de la Unidad

Según lo establecido en el establecimiento la dependencia gerárquica de la Unidad de Abastecimiento es la siguiente.

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca Unidad de Abastecimiento	SDA-M-UA
		Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPOVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 8 de 9




13.Diagrama Departamento de Abastecimiento



14. Procesos

- I. Subunidad de Licitaciones
 - » Proceso de Licitaciones públicas
- II. Subunidad de Compras
 - » Proceso de Comprar Públicas
- III. Subunidad de Convenios
 - » Proceso de Gestión Documental de la Administración de Contratos
- IV. Subunidad de Control de Facturas
 - » Proceso de Documental
- V. Subunidad de Bodega Central
 - » Proceso de Bodega Central

	Hospital Biprovincial Quillota Petorca	SDA-M-UA
	Unidad de Abastecimiento	Versión: 01
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPROVINCIAL QUILLOTA PETORCA	Fecha: 24-12-2025
		Página 9 de 9

15. Bibliografía

Borins, S. (2014). The Persistence of Innovation in Government. *Brookings Institutud Press*, 1-122.

Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción laboral en las organizaciones. *Universum*, 22(2), 40-56. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762007000200004>

DEIS. (s.f.). *DATA DEIS WEB - SSMN*. Recuperado el 11 de Julio de 2018, de <http://www.ssmn.cl/infoestadistica/index.php/inicio/beneficiaria/>

García Cáceres, R. G., Torres Valdivieso, S., Olaya Escobar, É. S., Díaz Gómez, H. B., Vallejo Díaz, B. M., & Castro Silva, H. F. (2009). Creación de valor en la cadena de abastecimiento del sector Salud en Colombia. *Cuadernos de Administración*, 22(39), 235-256.

Gobierno de Chile. (17 de Noviembre de 2001). Ley 18.757. *LEY ORGANICA CONSTITUCIONAL DE BASES GENERALES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO*. Chile.

Jiménez, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30. doi:0864-3466

McKone Sweet, K. E., Hamilton, P., & Willis, S. B. (2005). The ailing healthcare supply chain: A prescription for change. *Journal of Supply Chain Management*, 41(1), 4-17.

Ministerio de Salud. (7 de Junio de 2017). *Web Minsal*. Recuperado el Noviembre de 2017, de <http://web.minsal.cl/buen-trato-laboral/>

OCDE. (2017). Innovar en el sector público: Desarrollando capacidades en Chile. *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264275089-es>

OCDE/EUROSTAT. (2005). *Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data* (Vol. Tercera Edición). Grupo. Retrieved from <http://www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf>

16. Control de Versiones

Esta sección contendrá un cuadro que permita llevar un control cronológico de las modificaciones que se efectúen al procedimiento, producto de lo cual se emite una nueva versión.

Información del documento				
<u>Título</u>			<u>Código:</u> SDA-M-UA	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DEL HOSPITAL BIPROVINCIAL QUILLOTA PETORCA			<u>Versión:</u> 01	
<u>Archivo</u>				
Registro de cambios				
Versión	Fecha	Tipo (1)	Descripción del cambio	Autor
01	29.12.2017	NV	ARCHIVO ORIGINAL	MVL

(1): I: Incorporación; M: Modificación; E: Eliminación; NV: Nueva Versión