

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL



**“Manual de Procedimientos y aplicación de Matriz de Riesgo.
Caso Práctico: Servicios Generales, Hospital Carlos Van Buren”**

MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS Y AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

**Profesor Guía: SR. OSCAR L. FARIÑA HINOJOSA
SRTA. KARLA A. BOLADOS UGALDE**

VIÑA DEL MAR, 2014

DEDICATORIA

Dedicada a mi hermosa Familia, especialmente a mi mamá, gran persona, mujer y madre. Es y será un pilar fundamental en mi vida. Un monumento al esfuerzo y valentía, que juntas hemos salido adelante en todo momento.

Gracias.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por entregar esa luz, fuerza, confianza y respuestas, que solo él me ha podido dar, en cada paso y etapas en mi vida.

A mis Padres por entregarme las raíces, valores y principios que represento hoy en día.

A mi Abuelita Laura, que desde pequeña ha estado conmigo, con sus consejos y sabiduría que solo ella podría entregar.

A mis Hermanos, sobrinos, amigas, familia por su alegría, buenas energías y apoyo incondicional.

A mi Profesor Guía, Oscar Fariña, quien me dirigió, acogió, aconsejó cuando lo necesite con respecto al desarrollo de mi tesis.

A Funcionarios del Hospital Carlos Van Buren, especialmente a Patricio Scotti, Eugenio Cure, Cristina Leal, quienes fueron un apoyo y ayuda constante en todo este proceso.

A la Escuela de Ingeniería Comercial, Funcionarios, Docentes por entregar las herramientas necesarias para culminar esta etapa.

Índice de Contenido

Resumen	VIII
Abstract	VIII
INTRODUCCIÓN	1
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
CAPÍTULO I: “MARCO TEÓRICO”	4
1. Introducción.....	4
1.1.Manuales	4
1.1.2 Clasificación de manuales	4
1.1.3. Manuales en Hospitales de Chile.....	7
1.1.4. Manuales en Hospitales Internacionales.....	11
1.2. Manual de Procedimiento	12
1.2.1. Diferencia entre proceso y procedimiento	13
1.2.2. Objetivo del Manual de Procedimiento:.....	14
1.2.3. Ventajas	15
1.2.4. Desventajas	16
1.2.5. Contenido de un Manual de Procedimiento	17
1.3. Riesgo	20
1.3.1Clasificación de los Factores de Riesgo	20

1.3.2 Herramientas para evaluación de Riesgos	22
1.4. Matriz de Riesgos.....	24
1.4.1. Objetivo de la Matriz	24
1.4.2. Importancia de la Matriz.....	24
CAPITULO II: “MARCO CONTEXTUAL”	¡Error! Marcador no definido.
2. Introducción.....	25
2.1. Ministerio de Salud	25
2.2. Subsecretaria de Redes Asistenciales	26
2.3. Servicio de Salud.....	26
2.4. Clasificación de establecimientos Hospitalarios	27
Tabla 2. 1: Tipos y cantidad de Hospitales en Chile	28
2.5. Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio	29
2.5.1. Red Asistencial del SSVSA Características y Áreas de Influencia .	30
2.5.2. Hospital Carlos Van Buren.....	31
2.5.3. Subdirección de Administración y Finanzas.....	32
2.5.4. Centro de Responsabilidad Apoyo Logístico	33
2.5.5. Servicios Generales	34
CAPITULO III “ANÁLISIS DE SITUACION INICIAL DE SERVICIOS GENERALES”	¡Error! Marcador no definido.
3. Introducción.....	35
3.1. Servicios Generales (S.S.G.G).....	35
3.2. Estructura de Unidad de Servicios Generales	36
3.2.1. Administración	36

3.2.2. Central de Oxígeno	38
3.2.3. Central Térmica o de Calderas	39
3.2.4. Central Telefónica	40
3.2.5. Encargado de Equipos Industriales.....	41
3.2.6. Encargado de Extintores.....	42
3.2.7. Central de Fotocopiado.....	43
3.2.8. Servicio de Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios.....	44
CAPITULO IV: “MATRIZ DE RIESGO”	45
4. Introducción:.....	45
4.1. Sistema de Control Interno	45
4.1.2. Subsistema de Control Estratégico.....	45
4.2. Administración de Riesgos	46
4.3. Elementos considerados al Riesgo	49
4.3.1 Definición de Elementos del Riesgo.....	50
4.4. Administración de Riesgos en Unidad de Servicios Generales	53
4.5. Matriz de riesgos	53
4.5.1. Construcción de Matriz de Riesgo	54
Tabla 4. 1: “Construcción de Matriz de Riesgos”	55
4.5.2. Elementos de la Matriz de Riesgo.....	55
4.5.3. Elaboración Matriz de Riesgo	56
Tabla 4. 2: “Priorización de Factores de Vulnerabilidad”	57
Tabla 4. 3: “Importancia y Relevancia de Factores”	58
Tabla 4. 4: “Descripción de Factores de Vulnerabilidad y Rango de Riesgo” ..	59

Tabla 4. 5: “Valorización de Riesgo”	60
Tabla 4. 6: “Valor y Rango de Factor Riesgo”	61
4.5.4. Medidas de Respuesta	61
4.5.5. Análisis de Factores de Riesgo descritas en la Matriz	62
CONCLUSIÓN	¡Error! Marcador no definido.
Bibliografía	71
Anexos	75

Índice de Anexos

Anexo 1: “Estructura Organizacional de Ministerio de Salud”.....	75
Anexo 2: “Servicios de Salud en Chile”	76
Anexo 3: “Organigrama Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio”	78
Anexo 4: “Red Asistencial Servicio Salud Valparaíso San Antonio”	79
Anexo 5: “Establecimientos dependientes de SSVSA”	80
Anexo 6: “Organigrama Hospital Carlos Van Buren”	81
Anexo 7: “Estructura según Jerarquía de Unidad Servicios Generales”	82
Anexo 8: “Manual de Procedimientos Unidad de Servicios Generales”	83
Anexo 9: “Informe sobre Sistema de Registro y de Información del HCvB”	84
Anexo 10: “Formulario de Pedido No Habitual”	85
Anexo 11: “Matriz de Riesgo”	86

Índice de Figura

Figura 3. 1: "Oficina Administrativa"	36
Figura 3. 2: "Archivos Administrativos"	37
Figura 3. 3: "Tubos de Gases Clínicos"	38
Figura 3. 4: "Calderas de la Central"	39
Figura 3. 5: "Telefonista de Turno"	40
Figura 3. 6: "Equipo Industrial, Autoclave"	41
Figura 3. 7: "Extintor en interior del Hospital"	42
Figura 3. 8: "Fotocopiadora utilizada en la Central"	43
Figura 3. 9: "Contenedor"	44
Figura 4. 1: "Proceso de Administración de Riesgo"	48
Figura 4. 2: "Triángulo de Riesgo"	49

Índice de Tablas

Tabla 2. 1: Tipos y cantidad de Hospitales en Chile.....	28
Tabla 4. 1: “Construcción de Matriz de Riesgos”	55
Tabla 4. 2: “Priorización de Factores de Vulnerabilidad”	57
Tabla 4. 3: “Importancia y Relevancia de Factores”	58
Tabla 4. 4: “Descripción de Factores de Vulnerabilidad y Rango de Riesgo” ..	59
Tabla 4. 5: “Valorización de Riesgo”	60
Tabla 4. 6: “Valor y Rango de Factor Riesgo”	61

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo principal el desarrollo de un Manual de Procedimientos para Servicios Generales del Hospital Carlos Van Buren que facilite la evaluación y control, con la aplicación de una Matriz de Riesgo, como resultado del análisis. La metodología utilizada es de tipo analítica descriptiva, donde se detallan los procesos y procedimientos realizados en la Unidad, sustentados por diferentes Manuales Hospitalario Nacionales como Internacionales. Servicios Generales es una de las cinco Unidad de Apoyo Logístico del Área de Operaciones, que con ayuda del Manual y la Matriz, logran una guía clara sobre sus actividades y riesgos asociados.

Abstract

The main goal of this research was the development of a procedures manual for hospital Carlos Van Buren general services which facilitates the evaluation and control, with the application of a risk matrix, as a result of the analysis. The used methodology was descriptive analytical type, where the processes and procedures made in the unit were detailed in it and they were supported by national and international hospital manuals. General services is one of the five unit operations area, which with the help of the manual and the matrix reach a clear guide about their activities and associated risk.

INTRODUCCIÓN

El Hospital Carlos Van Buren, es una institución pública de salud, docente, asistencial, integrada a la red del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, que entrega prestaciones oportunas y de calidad a su comunidad a través de un equipo multidisciplinario, competente, con servicios especializados de alta complejidad, ambulatoria y de hospitalización, cuenta con una dotación de 533 camas y con 2.236 trabajadores según cuenta pública 2013.

El problema se encuentra, en una de las Unidades Administrativas del Hospital, en la Unidad de Gestión de Operaciones o Centro de Responsabilidad de Operaciones, que necesita ordenar y optimizar sus procesos, de acuerdo a sus recursos y capacidades disponibles (tangibles e intangibles), ya que no existe una guía, ni planteamiento claro en relación a sus procedimientos. El Servicio que presenta mayor dificultad en lo señalado, es Servicios Generales, por tener a su cargo además otros Servicios y Centrales importantes para el desarrollo y funcionamiento del Hospital, para la atención del paciente. Estas dificultades llevan a presentar Riesgos que deben ser analizados y controlados, para que de esta manera la Unidad se desempeñe de forma eficiente y oportuna.

En el Manual de Procedimiento de Servicios Generales del Hospital Carlos Van Buren, se detalla la información de los procesos y procedimientos realizados cada Servicio y además se utiliza como guía para la evaluación de Riesgos, a través

del desarrollo de Matriz de Riesgo. Todo esto para mejorar la gestión, control interno y evitar Riesgos en la Unidad.

En el Capítulo I, se define lo que es Manual, su clasificación y Manuales utilizados por distintos Hospitales Nacionales e Internacionales. Detallando el concepto de Manual de Procedimientos, su composición y estructura. Además se explica la definición de Riesgo y tipificación, junto con las herramientas de evaluación y la importancia de la realización de una Matriz de Riesgo.

En el Capítulo II, se explican las funciones u objetivos de las instituciones que participan en el área de la Salud, en relación al Servicio de Salud Valparaíso San Antonio hasta llegar al Hospital Carlos Van Buren y la Unidad de Servicios Generales. Describiendo la estructura organizacional en línea jerárquica con Servicios Generales.

En el Capítulo III, se analiza la estructura interna de la Unidad de Servicios Generales del Hospital Carlos Van Buren. Todo esto al resumir el análisis realizado en el Manual de Procedimientos, donde se explican los procesos materiales, equipos y procedimientos realizados en la Unidad.

Finalmente en el Capítulo IV, se explica la Administración de Riesgos, como un Sistema de Control Interno. Donde se definen conceptos relevantes sobre la construcción de la Matriz de Riesgos en relación a los procedimientos realizados en la Unidad.

El Objetivo General de la Tesis es:

Desarrollar Manual de Procedimientos, para Servicios Generales del Hospital Carlos Van Buren, que ayude a la evaluación y control interno, por medio de una Matriz de Riesgo.

Los Objetivos Específicos son:

- Definir Manual de Procedimientos, sus componentes e importancia de su elaboración.
- Resumir las funciones y objetivos de las instituciones de la Salud, en relación al Servicio de Salud Valparaíso San Antonio y de esta manera analizar como intervienen en los procesos del Hospital, hasta llegar a la Unidad de Servicios Generales
- Analizar el funcionamiento, estructura interna y procedimientos realizados por la Unidad de Servicios Generales del Hospital Carlos Van Buren.
- Explicar los elementos y conceptos utilizados en la elaboración de la Matriz de Riesgos y analizar los resultados obtenidos en la Matriz de Riesgo.

CAPÍTULO I: “MARCO TEÓRICO”

1. Introducción: En el Capítulo I, se da a conocer un conjunto de conceptos que enmarca la temática, empezando con definición de Manual para finalizar con Manual de Procedimientos y la importancia en su aplicación. Además se explicara los tipos de Manuales utilizados y realizados en Hospitales Nacionales e Internacionales. Finalizando el Capítulo se explica los Riesgos provenientes de los procesos y procedimientos realizados en una Organización y la utilización de Matriz de Riesgo como control de los Riesgos dentro de una Organización.

1.1.Manuales

Los manuales son textos utilizados como medio para coordinar, registrar datos e información en forma sistémica y organizada. También es el conjunto de orientaciones o instrucciones con el fin de guiar o mejorar la eficiencia de las tareas a realizar. Indica las actividades o aspectos fundamentales de una materia que deben ser cumplidas por los miembros de una organización y la forma en que las mismas deberán ser realizadas.

1.1.2 Clasificación de manuales

1.1.2.1. Según su naturaleza o Área de Aplicación:

- **Microadministrativos:** referido a manuales de solo una organización, referida a ella de forma general o en particular a alguna de sus áreas en específico.

- **Macroadministrativos:** referido a manuales que contienen información de más de una organización.
- **Mesoadministrativos:** se refiere a manuales que incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o sector específico.

1.1.2.2. Según su contenido:

- **De Organización:** es un manual que resume el manejo de una empresa. Indican la estructura, funciones y roles que se cumplen en cada área. Incluyen información detallada sobre la legislación, atribuciones, estructura orgánica, antecedentes de la organización, entre otros.
- **Departamental:** Manuales que legislan el modo en que se lleva a cabo las actividades realizadas por el personal. Las normas están dirigidas a funcionarios, según la Unidad o departamento que se pertenece y función que desempeña.
- **De Procedimiento:** es un manual que consiste en determinar cada uno de los pasos que deben realizarse para emprender alguna actividad o proceso de manera correcta. Referido a un documento técnico que contiene información cronológica y secuencial de las operaciones realizadas, que se constituyen en una Unidad para el logro de una función, actividad o tarea específica en una organización. El procedimiento contiene, el uso de recursos materiales y tecnológicos, métodos de trabajo y el control de los mismos para desarrollar las actividades o labores de modo oportuno y

eficiente. La descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las acciones rutinarias en todos los niveles jerárquicos, lo que favorece a la disminución de fallas u olvidos y el incremento de la productividad

- **De Técnicas:** se refiere a manuales que explican detalladamente, el cómo se deben realizar las labores o actividades específicas. Se explican los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas necesarias que apoyan la ejecución de procesos o procedimientos.
- **De Ventas:** es un manual que contiene la información específica para apoyar la función de ventas. Incluye la definición de estrategias de comercialización, de productos, de fuerza de ventas, mecanismo de negociación, políticas de funcionamiento, estructuras, análisis de la competencia, división territorial por responsable, cliente, producto y servicios, entre otros.
- **De Producción:** es un manual donde se detallan los elementos de soporte para dirigir y coordinar los procesos de producción en todas sus etapas. Es de gran importancia para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.
- **De Finanzas:** es un manual que tiene como finalidad verificar la administración de los bienes que pertenecen a la empresa. Además es

donde se respalda el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles.

- **De Operación:** son manuales que se utilizan para orientar el uso de los equipos y apoyar las funciones especializadas o cuyo desarrollo demande un conocimiento específico.
- **De Sistema:** son manuales utilizados como un instrumento de apoyo para conocer el funcionamiento de sistemas de información, administrativos o informáticos de una organización.

1.1.2.3. Según su Ámbito:

- **Generales:** Se refiere a toda la organización en su conjunto.
- **Específicos:** Se refiere a una parte de un área específica de la Organización.

1.1.3. Manuales en Hospitales de Chile

Los Manuales utilizados por los Hospitales en Chile son de tipo Organizacionales, de Seguridad y Salud y Procedimientos, enfocados en distintas Unidades que conforman el Hospital, cuyos objetivos específicos dependen del tipo de manual e información que se requiere.

Además se utilizan Planes Estratégicos, que es un conjunto de acciones programadas para conseguir un objetivo a plazo fijo. Dichas acciones llamadas

estratégicas tienen que ser tan flexibles, que si el entorno en que se están aplicando cambia, dichas acciones también pueden ser cambiadas.

La finalidad del Plan Estratégico es definir los objetivos y cuáles son las mejores acciones que deben llevarse a cabo para alcanzar dichos objetivos. De esta manera se facilita la gestión de la organización al hacerla más transparente, asignar políticas concretas a los diversos sectores implicados y permitir la evaluación en función del cumplimiento de las actuaciones especificadas.

- En Chile, por ejemplo el **Manual de Procedimientos de Abastecimiento del Hospital de Constitución**, cuyo objetivo es estandarizar y plasmar los procedimientos de Abastecimiento de acuerdo a la legislación vigente, de tal manera que se facilite el eficiente uso de los recursos humano, financieros, optimizando los procedimientos de compras, almacenamiento y distribución de los artículos o servicios, permitiendo un adecuado control y la debida observación de las normas legales y de probidad vigentes. Además se explican los antecedentes generales del sistema de compras públicas, la planificación de compras, programas de compras, el sistema de compra del estado (chile compra), criterios y mecanismos de evaluación, recepción de mercadería, procedimiento encargado de bodega, procedimiento para almacenar y procedimiento para la distribución.

- **Manual de Procedimiento y Gestión de Compras del Hospital Base de Linares**, cuyos objetivos son Definir las funciones a efectuar por la Unidad de Abastecimiento, en materia de adquisiciones, Definir y describir los procesos de compra de mercancías o bienes, así como los servicios asociados, para cubrir las

necesidades del Hospital en las mejores condiciones de calidad, costo y oportunidad, asegurando las garantías, la asistencia técnica y la capacitación en el uso de los equipos y materiales cuando sea necesario, en el marco ético definido por las políticas internas, el que debe alcanzar a toda la organización interna y a las empresas proveedoras de bienes y servicios para la Corporación y Aplicar criterios comunes a todas las compras del Hospital y tender a simplificar la ejecución de los procesos de compra, a fin de aumentar la eficiencia y productividad de la Empresa. Además define la estructura organizacional de la Unidad de Abastecimiento, las Funciones, el plan de compra y el procedimiento de compra.

- **Manual de Organización y Procedimiento de la Unidad de Atención a las Personas, del Hospital Carlos Van Buren**, cuyos objetivos son Precisar las funciones encomendadas a cada sección y sus procedimientos, para delimitar responsabilidades, evitar duplicidades y detectar omisiones, Esquematizar los puestos, relaciones y funciones para presentar una visión de conjunto de la Unidad, Apoyar a la ejecución correcta de las labores encomendadas a los funcionarios y propiciar la uniformidad en el trabajo, Servir como documento de inducción a los nuevos funcionarios , para facilitar su incorporación a la Unidad y Facilitar la tarea principal de la jefatura: organizar, delegar, supervisar y motivar al personal. Además de la estructura orgánica, funciones y procedimientos de la gestión de opiniones ciudadanas.

- **Manual de Organización Interna del Hospital San Camilo, San Felipe**, cuyo objetivo es proporcionar la información necesaria de su estructura y organización,

a fin de dar conocer los objetivos, funciones, niveles de autoridad y responsabilidad encaminadas al cumplimiento de la misión. Además describe el Hospital y descripción de funciones.

- **Manual de Organización, Hospital Base Valdivia**, cuyo objetivo es Proporcionar la información necesaria de la estructura de organización del Hospital, de las asesorías, Subdirecciones, Departamentos, Subdepartamentos y Unidades que lo conforman, a fin de dar a conocer los objetivos, funciones, y niveles de autoridad y responsabilidad, encaminadas al cumplimiento de la misión. Además se explica la descripción del Hospital, estructura organizacional, descripción de funciones y perfiles de cargo.

- **Manual de Procedimientos de Gestión de Compras e Inventarios, Unidad de Abastecimiento, Hospital Carlos Van Buren**, cuyo objetivo es 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. Además se explican los procesos de compra, el indicador, la distribución y los flujogramas correspondientes.

- **Plan Estratégico Hospital Carlos Van Buren (2006-2008)**, que en un comienzo describe al Hospital Carlos Van Buren, se realiza un análisis de los factores externos e internos (Fortaleza, Debilidades, Oportunidades y Amenazas), con relación al cumplimiento de la misión, objetivos y estrategia corporativa, las directrices estratégicas básicas, líneas y planes de acción (con los objetivos,

metas y indicadores), la implantación y seguimiento del plan estratégico, con la incorporación del plan estratégico en el plan de gestión anual.

1.1.4. Manuales en Hospitales Internacionales

- Internacionalmente, se encuentra por ejemplo en **México, con la aplicación de un Manual de Procedimientos del Servicio de Urgencias Para Hospitales Generales**, cuyo objetivo es Mejorar la calidad de los servicios de urgencias de las diferentes unidades medicas de segundo nivel ello independientemente de las variaciones en cuanto a infraestructura se tengan en los diferentes Hospitales Generales a cargo del Instituto.

- **Manual De Organización y Funciones del Hospital El Carmen, de Huancayo, Perú**, cuyo objetivo es para establecer a la organización y determinar las funciones que desempeñan el personal asistencial y administrativo del Hospital “El Carmen” de Huancayo y representa un pilar fundamental para la gestión institucional. Además explica la estructura orgánica del Hospital con los distintos cargos y funciones que le corresponden a cada uno de ellos.

- **Manual de Desinfección y Esterilización Hospitalaria, Lima, Perú**, cuyo objetivo es disminuir la biocarga y partículas de polvo visibles del material para hacer segura su manipulación, Asegurar las condiciones adecuadas de limpieza necesarias, evitando las incrustaciones de residuos en el material y Garantizar las condiciones de limpieza necesarios, para el uso de artículos no críticos que son sometidos solo a limpieza.

1.2. Manual de Procedimiento

Señalado anteriormente, como un tipo de Manual según su contenido el Manual de Procedimientos es un elemento del Sistema de Control Interno, identificado como un documento de información que detallada de forma integral, ordenada y sistemática las políticas, funciones, sistemas y reglamentos de las distintas operaciones o actividades que se deben realizar dentro en una organización, considerando sus áreas, secciones, departamentos o servicios.

En el Manual de Procedimientos se requiere identificar y señalar quién?, cuando?, cómo?, donde?, para qué?, por qué? de cada una de las etapas que integra cada procedimiento. Es una importante herramienta para asegurar que la empresa opere y actúe bajo los mismos criterios.

De acuerdo con Eduardo Robles (2011), según su artículo de “La importancia del Manual de Procedimiento”, explica que es común que las empresas Grandes o Internacionales tengan manuales de procedimientos definidos, por cada departamento o área. Además comenta que son realmente necesario para que todas las actividades sean entendibles en toda la organización, especificando las actividades, prioridades, responsabilidades, limitantes, entre otras de cada puesto de trabajo y de esta manera controlar a los empleados y sus funciones. Otras ventajas que contempla son el permite medir la productividad de forma matemática, facilita la contratación de la persona adecuada para el puesto adecuado, permite que los departamentos sepan cual es la tarea de cada cual, de

esta forma el trabajo en conjunto fluye de una manera adecuada, se convierte en una empresa con orden y efectiva, entre otras.

Además Giovanni E. Gómez (2001), en su artículo llamado “Manuales de Procedimientos y su aplicación dentro del control interno”, señala que la empresa al momento de implementar el control interno, debe elaborar un Manual de Procedimientos, para el logro de los objetivos organizacionales, estableciendo todas las actividades de la empresa, junto con las responsabilidades de los trabajadores. Expone que el manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

1.2.1. Diferencia entre proceso y procedimiento

- **El Proceso:** son determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico. Todos los pasos que componen un proceso deben ser organizados, coordinados y realizados de manera sistemática. Es una sucesión de tareas, que tienen como origen entradas de materias primas, insumos o información y como fin salidas producto terminado o información requerida, cuyo objetivo es que el proceso aporte valor en cada etapa.

- **El Procedimiento:** es un término que hace referencia a la acción de proceder, que significa actuar de una forma determinada. Establece, de manera específica y detallada, el cómo se realizan las diferentes actividades de un proceso. En consecuencia, en el procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo o proceso.

Por lo tanto:

- El proceso son las etapas que se deben de llevar y el procedimiento es el resultado cierto.

- El proceso es compuesto de actos no necesariamente vinculados y el procedimiento los actos se encuentran vinculados entre sí.

- El proceso podrá estar compuesto por procedimientos y el procedimiento puede o no formar parte de un proceso.

1.2.2. Objetivo del Manual de Procedimiento:

- Estandarizar los procesos de la empresa. Se refiere a que todos en la organización deberán apegarse al procedimiento planteado en el propio manual.

- Ser una guía para la organización. Y de esta manera, al final de algún periodo o como parte de una auditoría de calidad, la persona responsable de revisar que los procesos, controle que se cumplan como se indica el manual. Comprobando que lo escrito en el manual sea efectivamente lo que se lleve a cabo en la práctica.

1.2.3. Ventajas

- Ayuda a que siempre se realicen las tareas y actividades de la misma manera, independientemente de quien las realice, pues de lo que se trata es de compartir el conocimiento con las personas que llegan a la empresa y no saben cómo se realiza un proceso o una tarea, o para aquellos a los que se les encomienda una nueva responsabilidad. Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Son de utilidad, ya que permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.
- Promueve el aprovechamiento de recursos (humanos, materiales, financieros y tecnológicos).

- Muestra a partir de diagramas y cuadros cómo se ha de llevar a cabo el trabajo.

1.2.4. Desventajas

Hay que tener precaución y una buena metodología en la elaboración del manual de procedimiento, para disminuir y opacar las desventajas del mismo y de esta manera será muy útil para la organización. Las desventajas son las siguientes:

- Requiere de recursos humanos, monetarios y materiales. Al momento que se decide elaborar algún tipo de manual administrativo se tiene que tomar en cuenta los costos que implica su producción, es decir, las personas que lo van a diseñar, el dinero que va a costar, así como el tiempo; esto muchas veces dificulta su elaboración y se desiste.
- No contiene información suficiente. Cuando ya se cuenta con algún manual es necesario tomar en cuenta que sea explícito en la información, para no dificultar su entendimiento y operación.
- No se revisan periódicamente. La actualización de los manuales es costosa y requiere tiempo, por tal motivo no se realizan y con el paso del tiempo la información que contienen queda obsoleta.
- No se utilizan, por los trabajadores al tener su propio sistema de trabajo, manejar sus tiempos y responsabilidades. También otro factor es el temor a utilizarlos, por lo estricto que pueden llegar a ser.

1.2.5. Contenido de un Manual de Procedimiento

Los elementos básicos de todo manual de procedimientos son en general: la Información básica, el objetivo, alcance, describir el proceso, utilizar formatos y finalmente un diagrama que permita visualizar el flujo del trabajo.

El empleo en mayor o menor escala de cada uno de los elementos que contiene el Manual, depende de los procedimientos de que se trate, del lector al que vaya dirigido. El Manual de Procedimiento contiene:

- a) **Identificación:** Logotipo de la organización. Nombre oficial de la organización. De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma. Lugar y fecha de elaboración. Número de revisión (en su caso). Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización.

- b) **Índice o Contenido:** Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

- c) **Introducción y/o Prólogo:** Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las áreas comprendidas en el manual.

-Objetivo del Manual: se explica el propósito que se pretende cumplir con los procedimientos, para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo.

-Alcance o Áreas de Aplicación de los Procedimientos: Esfera de acción que cubren los procedimientos y su área de aplicación.

-Responsables: Unidades administrativas y todo aquel que interviene en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

-Políticas o Normas de Operación: Se señalan todas las políticas y/o normas de operación que circunscriben el marco legal de la Organización, referido a las situaciones presentes en la operación de los procedimientos. Los lineamientos se elaboran clara y concisamente, a fin de que sean comprendidos incluso por personas no familiarizadas con los aspectos administrativos o con el procedimiento mismo.

-Como Usar el Manual: se explica por quién y de qué manera utilizar el Manual de procedimientos.

-Revisión y Recomendaciones: se explica lo que hay que considerar del Manual de Procedimientos.

d) Estructura Organizacional: se detalla la composición de la Unidad tratada en el Manual.

- e) **Descripción de las Operaciones (Procedimientos):** Presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento.
- f) **Formatos o Formularios impresos:** Formatos utilizados en un procedimiento, así como su instructivo de llenado, en el cual se explicará el objetivo del formato, las copias requeridas, destinatarios y la información variable que deberá obtenerse. Estas se adjuntan como anexo.
- g) **Diagrama de Flujo:** es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el manual, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión.
- h) **Glosario de Términos:** es la lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta.

Por lo tanto el Manual de Procedimientos pretende consolidarse como una ayuda, primeramente para ordenar los procedimientos y mejorar las condiciones de trabajo actuales, para posteriormente un análisis de Riesgos Administrativos en los procedimientos de la Unidad.

Considerando que toda actividad que realiza el ser humano, está expuesta a riesgos de diversa índole, los que influyen de distintas formas en los resultados esperados de la Organización.

Todos los procedimientos tienen riesgos asociados, que conllevan a distintos niveles de dificultades. Para esto es necesario tener la capacidad de identificar estas probables eventualidades, su origen y posibles consecuencias, que perjudican en el óptimo desempeño de las actividades.

1.3. Riesgo

Es definido como el o los elementos eventos previstos o imprevistos capaces de afectar el logro de los objetivos de tiempo, costo, alcance y resultados esperados. En definitiva, el riesgo es la proximidad al daño. Este puede tener impactos positivos o negativos en la organización.

Es importante su determinación para tomar decisiones que maximicen las probabilidades de éxito en cada una de los procesos de la organización.

1.3.1 Clasificación de los Factores de Riesgo

Factores de Riesgos: son elementos que están presentes o pueden estarlo en la ejecución de un trabajo, los cuales afectan negativamente y son causantes directos o indirectos de accidentes o problemáticas en el proceso o procedimiento dentro de una Organización.

En relación al levantamiento de información en cuanto a procesos y procedimientos, se debe utilizar una clasificación o tipología de Riesgos.

Agrupando aquellos Riesgos con elementos en común encontramos:

Riesgos Económicos: se relacionan con los elementos financieros, comerciales y presupuestarios. Como por ejemplo, Falta de disponibilidad Presupuestaria, Organización con deuda muy alta, entre otras.

Riesgos en Procesos: son elementos que se relacionan con los distintos aspectos de los procesos que desarrolla la Organización, como el diseño, ejecución, supervisión. Como por ejemplo, las deficiencias en el conocimiento, comprensión y aplicación de normas tanto de conducta, como de trabajo, falta de planificación frente a cambios presentes en el entorno.

Riesgos de Persona: aspectos relacionados al Personal de la Organización. Como por ejemplo, la falta de capacidad del personal, personal sin capacitación, deficiencias de seguridad e higiene en el ambiente de trabajo, entre otras.

Riesgos de Sistemas: relacionados con los sistemas de información de la Organización, las tecnologías que posee y los datos que maneja. Como por ejemplo, la falta de integridad y confiabilidad de datos, falta de disponibilidad de datos y sistemas, deficiencias en la selección de sistemas, deficiencias en el desarrollo y despliegue de los sistemas, entre otros.

Además estos Riesgos pueden llevar a otros tipos de Riesgos como lo son:

Riesgos Físicos: son aquellos factores ambientales de naturaleza física que cuando nos exponemos a ellos, pueden provocar daños en la salud, según la

intensidad y la concentración de los mismos. Como por ejemplo: ruidos, vibración, presiones anormales, radiaciones, temperaturas extremas, iluminación.

Riesgos Químicos: se refiere a las sustancias químicas orgánicas, naturales o sintéticas que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, puedan entrar en contacto con el organismo por inhalación, ingestión o absorción, ocasionando problemas en la salud, según su concentración y tiempo de exposición. Como por ejemplo: Gases y Vapores, aerosoles.

Riesgos Mecánicos o de Seguridad: son aquellos objetos, maquinas, equipos, herramientas e instalaciones locativas que por sus condiciones de funcionamiento, diseño o estado pueden causarle alguna lesión al trabajador. Como por ejemplo: caída de alturas, manipulación de materiales, entre otros.

1.3.2 Herramientas para evaluación de Riesgos

La evaluación de Riesgos, consiste en la aplicación sistemática de herramientas de gestión, capaces de identificar, valorar y actuar sobre los Riesgos existentes y realizar un seguimiento y control sobre el mismo, para priorizar las acciones preventivas. Es decir, planificar, ejecutar, controlar y ajustar.

Las herramientas más comunes son la lista de control, guías, documentos orientativos, folletos o manuales, utilizados para identificar algún riesgo existente.

Existen variados métodos de evaluación de Riesgos, estos dependen del enfoque que se realice la evaluación, del lugar de trabajo, el tipo de proceso, las tareas realizadas y la complejidad técnica de la Organización.

En general la evaluación, control y gestión de Riesgos, consta de 5 pasos:

- a)** Identificación de los Riesgos y de los trabajadores expuestos: Consiste en examinar en la Organización lo que podría causar daños en el lugar de trabajo y determinar cuáles son los trabajadores o procedimientos que se encuentran en situación de Riesgo.
- b)** Evaluación de Riesgos y asignación de prioridades a los mismos: Valorizar los riesgos existentes y clasificarlos por orden de prioridad.
- c)** Planificación de las Medidas preventivas necesarias: Determinar cuáles son las medidas adecuadas para eliminar o controlar los riesgos.
- d)** Adopción de las medidas: Adoptar medidas preventivas y de protección estableciendo un plan de prioridades.
- e)** Seguimiento y revisión: La evaluación debe revisarse periódicamente para comprobar que las medidas funcionan y se aplican.

Para identificar los posibles riesgos dentro de una Organización, se utiliza la Matriz de Riesgo, donde se recolecta la información acerca de cada uno de los riesgos que puedan suceder dentro de un proceso o procedimientos.

1.4. Matriz de Riesgos

Es una herramienta de Control y gestión, que permite visualizar los riesgos. Además es utilizada para identificar las actividades más importantes de una organización, el tipo y nivel de riesgos presentes en los procesos o procedimientos y los factores internos o externos relacionados con estos riesgos.

1.4.1. Objetivo de la Matriz

- Identificar y cuantificar los riesgos para lograr una gestión que permita disminuir la probabilidad y el impacto de que los eventos adversos afectan a la organización de forma importante.

1.4.2. Importancia de la Matriz

- Permite al líder y equipo de trabajo identificar las acciones que se deben tomar para mitigar los riesgos críticos de la organización.

- Determina los responsables para llevar a cabo las acciones pertinentes.

- Especifica un presupuesto de acción.

- Especifica un cronograma para realizar las actividades.

- Controla los resultados de las acciones con base en los indicadores de resultado.

CAPITULO II: “MARCO CONTEXTUAL”

2. Introducción: En el presente Capítulo se explicará como intervienen las diferentes instituciones en la Unidad de Servicios Generales del Hospital Carlos Van Buren. Donde se presentará la jerarquía y estructura del Área de la Salud en Chile, dirigida por la Ministra de Salud, la Sra Helia Molina, quien trabaja junto a la labor realizada por las Subsecretarías de Salud Pública y las Subsecretarías de Redes Asistenciales, con sus Servicios de Salud correspondientes. El Servicio de Salud Valparaíso San Antonio es uno de los Servicios de Salud de la V Región, que consta de la Red Asistencial, conformada por 5 Hospitales. Entre ellos se encuentra el Hospital Carlos Van Buren, integrado por distintos Servicios y Unidades. Es en la Unidad de Gestión de Operaciones la que representa a un conjunto de Unidades, entre ellas se encuentra Servicios Generales. A continuación se explicará algunas de las funciones y objetivos de las instituciones señaladas, con el objetivo de enmarcar la temática planteada.

2.1. Ministerio de Salud (MINSAL)

El Ministerio de Salud, es uno de los Ministerios del Estado, cuyo objetivo es fijar y formular las políticas de salud, para de esta manera elevar el nivel de salud de la población. Algunas de sus funciones son: el dictar normas generales sobre materias técnicas, administrativas y financieras a las que deberán ceñirse los organismos y entidades del Sistema, para ejecutar actividades de prevención,

promoción, fomento, protección y recuperación de la salud y de rehabilitación de las personas enfermas. Establecer los estándares mínimos que deberán cumplir los prestadores institucionales de la salud (hospitales, clínicas, consultorios y centros médicos), para garantizar que las prestaciones alcancen la calidad requerida para la seguridad de los usuarios.

El MINSAL está integrado por la Subsecretaria de Salud Pública, actualmente encabezada por Jaime Burrows Oyarzún, y la Subsecretaria de Redes Asistenciales, al mando de Angélica Verdugo Sobral. Su estructura se encuentra en Anexo 1.

2.2. Subsecretaria de Redes Asistenciales

Es una de las Subsecretarias dependientes del MINSAL, que regula y supervisa el funcionamiento de las Redes Asistencial de Salud, por medio del diseño de políticas, normas, planes y programas para su coordinación y articulación, que permita satisfacer las necesidades de salud de la población.

2.3. Servicio de Salud

Los Servicios son organismos estatales funcionalmente descentralizados y están dotados de personalidad jurídica y patrimonio propio para el cumplimiento de sus fines. A estos les corresponderá la articulación, gestión y desarrollo de la red asistencial correspondiente, para la ejecución de las acciones integradas de fomento, protección y recuperación de la salud, como también la rehabilitación y cuidados paliativos de las personas enfermas. En lo que se refiere a su

funcionamiento, se someterán a la supervigilancia del Ministerio de Salud y deberán cumplir con las políticas, normas, planes y programas que éste apruebe. Sus sedes y territorios serán establecidos por decreto supremo del Ministerio de Salud, por orden del Presidente. Como se muestra en el Anexo 2.

La Red Asistencial de cada Servicio de Salud estará constituida por el conjunto de establecimientos asistenciales públicos que forman parte del Servicio, los establecimientos municipales de atención primaria de salud de su territorio y los demás establecimientos públicos o privados que mantengan convenios con el Servicio de Salud respectivo para ejecutar acciones de salud, los cuales deberán colaborar y complementarse entre sí para resolver de manera efectiva las necesidades de salud de la población.

2.4. Clasificación de establecimientos Hospitalarios

El Hospital es un establecimiento destinado a proveer prestaciones de salud para la recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos de personas enfermas y colaborar en las actividades de fomento y protección, mediante acciones ambulatorias o de atención cerrada. Los Hospitales tienden a ser estructuras Flexibles, orientando sus prestaciones en el tiempo, en relación a las características de la Red Asistencial en la que están insertos y definiéndose según el tipo de actividades, niveles de complejidad y especialidades que les asigne el Gestor de Red.

El Servicio Público se organiza en torno a 29 Servicios de Salud, formados por todos los Establecimientos Públicos de Salud:

Tabla 2. 1: Tipos y cantidad de Hospitales en Chile

Tipo de Hospital	Cantidad
Hospital Alta Complejidad	61
Hospital Mediana Complejidad	25
Hospital Baja Complejidad	98
Total	184

Fuente: Criterios de clasificación según nivel de complejidad de establecimientos hospitalarios, DEIS (Dirección de Estadísticas e Información de Salud) 2012. En detalle en el Anexo 5.

Los Establecimientos Hospitalarios se clasifican de acuerdo a su:

- **Calidad contractual:** se relaciona con la dependencia administrativa de los Establecimientos Hospitalarios. Los cuales dos tipos de Hospitales:
 - Establecimientos Autogestionados en Red:** son aquellos que tienen mayor complejidad técnica, desarrollo de especialidades, organización administrativa y número de prestaciones (establecimiento de Alta complejidad). Estos establecimientos tienen las facultades para modular y definir su estructura interna, bajo el liderazgo de los equipos directivos que lo conforman.
 - Establecimientos de Menor Complejidad:** son aquellos que tienen menor complejidad técnica, desarrollo de especialidades, organización administrativa y número de prestaciones (establecimiento de Mediana o Baja complejidad). Estos

establecimientos son administrativamente dependientes del Servicio de Salud al que pertenecen.

- **Nivel de complejidad:** Según el nivel de complejidad de las prestaciones que entrega, de acuerdo a su capacidad resolutive, determinada sobre la base del análisis en conjunto de los siguientes criterios: Función dentro de la Red Asistencial teniendo presente los distintos niveles de complejidad de la Red, considerando su resolutive, disponibilidad de recurso humano, equipamiento, horario de atención y procedimientos o exámenes que realiza.

-Establecimientos de Mediana y Baja Complejidad: tienen una menor complejidad técnica, dada por un menor desarrollo de las especialidades, no cuentan con las especialidades básicas de medicina interna, obstetricia y ginecología, y pediatría. Desarrolla principalmente actividades de nivel primario y algunas especialidades, de acuerdo a su rol dentro de su Red Asistencial.

-Establecimientos de Alta Complejidad: tienen mayor complejidad técnica, dada por un mayor desarrollo de especialidades, cuenta con al menos una de las especialidades básicas de medicina interna, obstetricia y ginecología, y pediatría. Posee varias Subespecialidades de la medicina, como cardiología, neurología, nefrología, oftalmología, entre otras.

2.5. Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio (SSVSA)

El Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, es uno de los tres servicios que cubre la atención de salud de la población de la Quinta Región de Valparaíso.

Dicha cobertura es compartida con los Servicios de Salud Viña del Mar-Quillota y Aconcagua. Su estructura se muestra en Anexo 3.

Entre sus objetivos se encuentra el entregar una atención de salud oportuna y de calidad, mejorando de esta manera la satisfacción del usuario, además mejorar la utilización de los recursos, las comunicaciones internas, el rendimiento del Capital Humano y sus competencias.

2.5.1. Red Asistencial del SSVSA Características y Áreas de Influencia

La Red asistencial de SSVSA la conforman:

- **Hospital Carlos Van Buren**, establecimiento de Alta Complejidad y Base de la Red ubicado en la Comuna de Valparaíso. A Nivel de Macro-red, es el centro receptor en la especialidad de neurocirugía para las Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso y en la especialidad de oncología para las Regiones de Coquimbo y Valparaíso.
- **Hospital Eduardo Pereira**, establecimiento de Alta Complejidad ubicado en la comuna de Valparaíso; resuelve la demanda del adulto de la Provincia de Valparaíso y los requerimientos derivados desde la Provincia de San Antonio en las especialidades de cirugía y medicina interna.
- **Hospital Claudio Vicuña**, establecimiento de Alta Complejidad ubicado en la comuna de San Antonio y cubre las necesidades de las seis comunas de la Provincia de San Antonio.

- **Hospital del Salvador**, establecimiento psiquiátrico de Mediana Complejidad ubicado en la Comuna de Valparaíso, integrado a la reforma de Salud Mental, con atención ambulatoria e integración social de la mayor parte de los pacientes crónicos. Cubre las necesidades de la Red del Servicio de Salud y presta apoyo a toda la Región de Valparaíso y Coquimbo.
 - **Hospital San José**, establecimiento comunitario y de Baja Complejidad ubicado en la Comuna de Casablanca. Cuenta con un Servicio de Urgencia y un Consultorio de Atención Primaria de Salud.
 - **Un Centro de Sangre y Tejidos** ubicado en la ciudad de Valparaíso que entrega sus servicios desde la Primera hasta la Sexta Región del país.
 - **Dos Consultorios de Atención Primaria, Jean y Marie Thierry y Plaza de Justicia** al que se suma el Centro de Especialidades Odontológicas, todos ubicados en la ciudad de Valparaíso.
 - **46 Centros de Atención Primaria** dependientes de la administración municipal.
- Lo señalado anteriormente se demuestra geográficamente en el Anexo 4.

2.5.2. Hospital Carlos Van Buren (HCvB)

Es una institución pública de salud, asistencial, docente, integrada a la red del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, que entrega prestaciones oportunas y de calidad a su comunidad a través de un equipo multidisciplinario, competente con servicios especializados de alta complejidad, ambulatoria y de hospitalización

Su Misión es: «Somos una institución pública de salud, asistencial, docente, integrada a la red del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, que entrega

prestaciones oportunas y de calidad a su comunidad a través de un equipo multidisciplinario, competente con servicios especializados de alta complejidad, ambulatoria y de hospitalización»

El Hospital cuenta con especialidades Médicas como por ejemplo en Medicina Interna, Oncología, especialidades quirúrgicas en: Ginecología, Trasplantes, Oftalmología, entre otras, unidades de apoyo: apoyo diagnóstico (Laboratorio), Apoyo Terapéutico, atención abierta (Gestión del Cuidado), Pabellones Quirúrgicos (Recuperación de Urgencia, Anestesia), Atención Cerrada: Adulto, Pediatría, Pensionado. Urgencia: Adulto, Infantil, SAMU, Unidades Administrativas. Las Unidades Administrativas son dependientes del Subdirector de Administración y Finanzas. Su organigrama se encuentra en Anexo 6.

2.5.3. Subdirección de Administración y Finanzas

Es una de las Subdirecciones del Hospital Carlos Van Buren, bajo las dependencias de la Dirección del Hospital. La cual, entre sus objetivos se encuentra el gestionar los recursos humanos y financieros necesarios para la producción de acciones de salud requeridas para satisfacer las necesidades de la población usuaria. Dentro de sus funciones se encuentra, el formular en conjunto con las diferentes áreas del establecimiento, el Proyecto de Presupuesto, el Plan Anual de Actividades, Plan Anual de Compras y el Plan Anual de Inversiones. Evaluar en forma permanente los resultados económicos de la gestión del

establecimiento, y el cumplimiento de Metas y compromisos relacionados con las prestaciones de salud y su impacto en las finanzas del hospital.

Siguiendo la misma línea jerárquica la Subdirección de Administración y Finanzas, está a cargo de Centros de Responsabilidad, uno de ellos es el Centro de Responsabilidad de Unidad de Gestión de Operaciones (C.R.O.), quien gestiona los recursos físicos, financieros y humanos, para mantener en las mejores condiciones posibles, las instalaciones, la infraestructura y el equipamiento médico e industrial del Hospital. Además gestionar los recursos de apoyo logístico para que se entreguen servicios de calidad oportunos y eficiencia a nuestros usuarios de los servicios y unidades clínicas, administrativas y servicios directos al paciente a través de equipos de trabajo que conforma el Centro de Responsabilidad de Operaciones. Considerando al Centro de Responsabilidad como la Unidad de gestión dirigida por un responsable, que se le ha delegado un determinado nivel de decisión para el logro de los objetivos de la Unidad.

Una de las Unidades que trabaja en conjunto con el C.R.O. es el Centro de Responsabilidad de Apoyo Logístico.

2.5.4. Centro de Responsabilidad Apoyo Logístico (C.R. Apoyo Logístico)

Es el encargado de mantener y gestionar la ejecución técnica necesaria para el buen funcionamiento, mantenimiento y conservación del equipamiento médico e industrial existente en las distintas Unidades y dependencias del Hospital.

Supervisa y controla el cumplimiento de los contratos y planes de mantención preventiva y reparativa contratados con servicios externos para el equipamiento médico e industrial del Hospital y apoyar técnicamente el proceso de compras realizadas por la unidad de Abastecimiento. El C.R. de Apoyo Logístico, se compone de la Unidad de Lavandería Ropería, Unidad de Alimentación, Unidad de Esterilización, Unidad de Movilización y Unidad de Servicios Generales. Esta última es la Unidad con más Servicios y Unidades a su cargo.

2.5.5. Servicios Generales

Es en donde se administra y planifica el mantenimiento de los equipos industriales del Establecimiento, a través de convenios con empresas externas y/o personal interno. Además es la contraparte técnica de las empresas en convenio por Servicios, para controlar la correcta ejecución de los contratos.. Se registran administrativamente la documentación de los Consumos Básicos y otros asociados. Su estructura organizacional según jerarquía se encuentra en Anexo 7. Tiene por objetivo el optimizar los recursos del área (consumos básicos, comunicaciones, gases clínicos, etc.), elaborar proyectos de mantenimiento y mejoras que optimicen la gestión industrial (instalaciones y equipamientos) y de servicios, además de ser el apoyo técnico permanente relacionado con temas del área de Servicios Generales.

CAPITULO III “ANÁLISIS DE SITUACION INICIAL DE SERVICIOS GENERALES”

3. Introducción: En el presente Capítulo, se explicará en marco general y de forma resumida la composición y estructura de la Unidad de Servicios Generales. Esta Investigación fue por medio de encuesta presencial a los funcionarios de la Unidad, lo que logro una información efectiva y fidedigna. Todo esto para la creación y desarrollo del Manual de Procedimientos de la Unidad, donde se detallan las funciones, requerimientos, control, materiales utilizados, empresas en convenio, diagrama de procedimientos, entre otros de cada Central u Servicio, lo que permite obtener una mejor comprensión de la Unidad e identificar en que parte del proceso podría existir demoras o riesgos.

3.1. Servicios Generales (S.S.G.G)

La Unidad de Servicios Generales, es una de las Unidades de Apoyo Logístico del Hospital Carlos Van Buren.

Su misión es: Satisfacer las necesidades técnicas y de Servicio de los usuarios internos y externos del Hospital Carlos van Buren, bajo el marco de las políticas del Hospital y el Ministerio, con la vista puesta en el paciente.

Su Visión es: Lograr un mantenimiento eficiente y brindar un buen servicio a los usuarios y reforzar la vigilancia, control y supervisión de cada uno de los procesos

a cargo, para una optimización constante. Generar continuidad en los procesos bien hechos.

Adicionalmente a lo señalado anteriormente Servicios Generales tiene por objetivo:

Elaborar proyectos de Mantenimiento tendientes a preservar la vida útil de las instalaciones y equipamiento industrial. Realiza la Contraparte técnica, Revisión y Supervisión de los siguientes Servicios de contratación externa: Arriendo Fotocopiado, Control de Plagas, Vigilancia, Aseo, Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios, Lavado y Secado de Ropa, Preparación de Alimentos para funcionarios, Mantención Mensual Reparativo Correctivo (Ascensores, Aire Acondicionado, Grupo Electrónico, Suministro Mensual de Gases Clínicos (Oxígeno, Aire Comprimido, Nitrógeno, Óxido Nitroso, CO2, Acetileno). . Todo lo anterior señalado, mas su estructura y funcionamiento se encuentra explicado en detalle en el Manual de Procedimientos de Servicios Generales, Anexo 8.

3.2. Estructura de Unidad de Servicios Generales

3.2.1. Administración

Considerando a Jefe de Servicios Generales y Secretaria de la Unidad. Es en donde se



entregar el Soporte Técnico en Gases Clínicos, Caldera, Telefonía (personal), Extintores, Equipos Industriales y se realiza el registro de documentos Administrativos, en relación a consumos básicos, servicio prestado por empresas en convenio, entre otros.

En la Oficina de la Unidad se realizan los requerimientos solicitados por las distintas Centrales y Servicios a cargo de S.S.G.G., una vez al mes por medio de un Programa Informático llamado Sistema ORDEN, donde se registran los pedidos de artículos o materiales (aseo, de escritorio, computación), necesarios para complementar las labores que cada servicio desempeña, todo esto de acuerdo



una nómina o lista de materiales de existencia que entrega Economato para disposición de todos los Servicios del Hospital.

En temas de control, la Administración la realiza mediante un libro de registro de entrega de Facturas, de permisos administrativos (funcionarios de la Unidad), planilla de control de

turnos, Libro de entrega de correspondencia hacia otros Servicios. Además se solicitan Órdenes de Compra, realizan Órdenes de Trabajo correlativo, R.C.O.T y SIGFE mensuales. Los sistemas de registros y de información utilizados por la Unidad de Servicios Generales son definidos y detallados en el Anexo 9.

Además se realiza el requerimiento de pedidos no habituales, por medio, de una solicitud llamada “Formulario de Pedidos No Habituales”, ver Anexo 10, donde se detalla el requerimiento con especificaciones técnicas de lo solicitado.

3.2.2. Central de Oxígeno:

Es la central donde atienden los llamados y solicitudes de las distintas área clínicas, por reportes de fallas o faltas de Vacío, Aire y Oxígeno. Además en esta central se recarga oxígeno de uso clínico.

La empresa en convenio INDURA, provee de Gases Clínicos como el Oxígeno, Aire Comprimido, Nitrógeno, CO₂, C₂H₂ o N₂O, para cargar los tubos con el Gas que corresponda, siendo esto un procedimiento Habitual y constante.

La Administración de S.S.G.G. recibe el

documento generado por la empresa en convenio, donde se expresa la cantidad de tubos que la empresa traslada para ser cargados, junto con la guía de despacho. Todo esto es para llevar un registro de los movimientos de los mismos.

En el caso de existir un requerimiento no habitual, se realiza a través del Formulario de Pedidos No habitual, cuando se necesite reparar algún equipo de su área o comprar repuesto para el buen funcionamiento de estos.

El encargado de turno de la Central, lleva diariamente un control sobre el estado y comportamiento de los equipos de la central, para su mantenimiento diario.



Además se lleva un control de los tubos de oxígeno cargados a las Unidades Clínicas que lo necesiten.

3.2.3. Central Térmica o de Calderas



Es donde se provee el vapor a los diferentes Servicios del Hospital, por medio de calderas que realizan el proceso. Este Proceso genera agua caliente y otros servicios básicos para atender a pacientes. Además utilizado por la cocina del Hospital y para maquinarias de la Unidad de Esterilización.

En la oficina de S.S.G.G. se realiza el Formulario de Pedido No Habitual y las formalidades que conlleva la solicitud, por alguna falta o necesidad de materiales, para cumplir con el proceso de producción de la Central de Calderas, como por ejemplo: sal, petróleo, repuestos o herramientas.

Además, se realiza pedidos mensuales de artículos como bolsa de basura, papel higiénico, jabón líquido, cloro, lápices, libro de Actas, entre otros, realizado por medio del Sistema Orden.

Se lleva un control, a través del encargado de turno quien revisa, vigila y registra el estado de las maquinarias, para que se encuentren en su estado óptimo de funcionamiento.

3.2.4. Central Telefónica

Es la encargada de recibir y realizar llamadas telefónicas de voz y datos según corresponda, mediante la línea 2364000 del Hospital. Transfiere, filtran las llamadas y la información que sea solicitada a las distintas Unidades del Hospital si es necesario. Además monitorean las líneas internas para ver si están disponibles u ocupadas.

Se utiliza un Programa computacional llamado “Cisco Call Manager” (conectado con la línea telefónica de la central), diseñado para cumplir con los requerimientos



de la central telefónica, el cual contiene una base de dato, con el número de cada Hospital de la Red, Unidades o centros dentro del Hospital y además muestra el flujo de llamadas entrantes en detalle, y una carpeta de marcación rápida.

Una vez al mes se solicitan a S.S.G.G., el requerimiento de pedido, por medio del “Sistema Orden” de insumos menores como papel, lápices, Cuaderno, Libro de Actas, entre otros. Algunos requerimientos se refieren a temas en relación al mejoramiento del ambiente laboral y otros a temas técnicos de su oficio, con el fin de adaptar su área de trabajo para un mejor desempeño y comodidad.

La encargada de la central telefónica de turno de día y la encargada de turno de noche, debe reportar en cada turno, por medio de un cuaderno de trabajo o libro de Actas (Bitácora) todo acontecimiento o novedad ocurridos durante cada turno.

3.2.5. Encargado de Equipos Industriales

Es el encargado de mantener funcionando la parte mecánica y electromecánica del equipo y además en condiciones óptimas los equipos que no se encuentran asociadas a una empresa en convenio. A las maquinarias que están asociadas a



una empresa en convenio, se le realiza un una revisión periódica, para ver su estado de funcionamiento y en el caso de alguna falla avisar a Servicios Generales para que se comuniqué con la empresa y solucione el problema.

Todos los requerimientos referidos a herramientas para el trabajo a realizar, ropa adecuada, implementos de seguridad para prevenir accidentes o repuestos para reparar alguna falla presente en

equipos, se deben realizar por medio del Formulario de Pedidos No Habituales y el proceso a seguir que requiere la solicitud.

Vía telefónica o por correo se le informa al encargado de Equipos Industriales por alguna falla de equipo, quien lo revisa y efectúa un informe que contiene el estado del equipo y su reparación. Le envía el informe a S.S.G.G para que el Jefe del área, autorice la reparación y luego comienza a reparar personalmente la falla o solicite la reparación (por medio del Formulario de Pedidos No Habitual), con el correspondiente informe técnico con las especificaciones técnicas del equipo en cuestión.

3.2.6. Encargado de Extintores

Es quien retirar los extintores que se encuentran vencidos y entregarlos a la empresa en convenio para su mantención. Entre sus funciones se encuentra el reponer, cambiar, recibir e instalar los extintores que el proveedor suministra en buenas condiciones para ser utilizados en los distintos Servicios del Hospital.

Existen alrededor de 250 Extintores en todas las dependencias, algunos como en la Central de Calderas, Central de Oxígeno, Posta Adulto, Pasillos del Hospital, Torre Médica, Otorrino, Torre quirúrgica, entre otras. Trabaja en conjunto con la Unidad de Prevención de Riesgo, que le entrega las especificaciones técnicas, de donde y en qué lugar instalar un extintor.



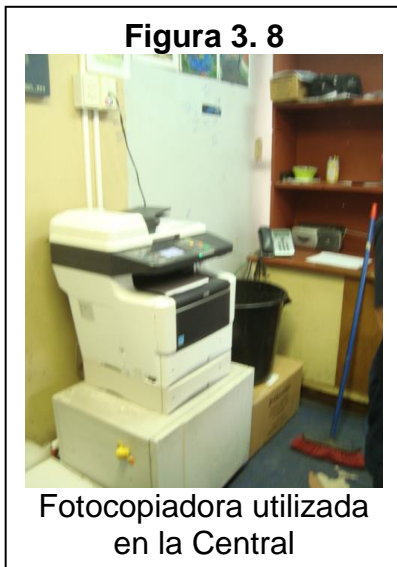
Se realiza el Formulario de Pedidos No Habitual para solicitar herramientas propias del oficio, como por ejemplo Taladro, Broca, Destornilladores, Guantes, Alicates, entre otros que le permiten cumplir sus funciones.

El vencimiento y ubicación de los extintores se detalla en una planilla de control que revela en que unidad se ubican los extintores, su tipología, capacidad, Fecha de retiro, Fecha de entrega y la Fecha de Vencimiento.

3.2.7. Central de Fotocopiado

Es la central encargada de sacar copia a las distintas Unidades del Hospital, por medio de la recepción de la solicitud de fotocopias y la hoja de requerimiento de cada unidad. Al completar la solicitud de fotocopiado, el encargado informa a la Unidad solicitante para su retiro. Las Prioridades de Fotocopiado son para la Posta, Unidad, Urgencia Adulto, Unidad Urgencia Infantil y Unidad Atención a las personas.

Cuenta con 3 máquinas de fotocopiado que se arriendan a la empresa Serteco



LTDA, que provee y repone los Tóner cuando sea necesario. S.S.G.G. a la Central de Fotocopiado.

Todos los requerimientos de la central de fotocopiado se realizan en la oficina de Servicios Generales por medio de un pedido mensual, de los insumos necesarios, a través de un programa “Sistema Orden”, donde se registran los pedidos de insumos menores, como por ejemplos artículos de

oficina, artículos de aseo, Resmas, entre otros. El control se realiza una vez al mes, ya que cada impresora registra el número de fotocopias alcanzadas, lo que finalmente se concreta en la factura entregada por la empresa Serteco LTDA. , que detalla el total de fotocopias impresas dentro del mes y los excedentes del convenio de cancelan con otro monto. Además se controla por medio de las Hojas de Solicitudes que quedan registradas en el centro de Fotocopiado, estas deben coincidir con lo arrojado por la maquina Fotocopiadora.

3.2.8. Servicio de Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios

La Empresa en convenio se compromete a ejecutar el Servicio de Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios de acuerdo a las Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás documentos que forman parte de la licitación. El Personal de la Empresa de Aseo en Convenio es quien retira todo el domiciliario de Aseo de las distintas dependencias del Hospital y la transporta al contenedor.



El Operario del camión de la Empresa en convenio debe registrar el servicio de recolección, con la firma del Supervisor de Aseo o encargado de Vigilancia del Hospital, a quién le entregará la copia correspondiente al retiro de desechos, llamada “Guía de servicio” para su registro en el Hospital. Estas guías de servicio se entregan semanal o mensualmente a SSSG, como respaldo, control y corroboración de la información. Donde a final de cada mes llega la Factura de la Empresa, del servicio de retiro, donde se refleja el valor del servicio de recolección mensual fijo pactado en el convenio. Además adjunto con la Prefectura con el detalle de la fecha, día, hora, chofer, patente, nº guía, hora de retiro, nº de retiro, las toneladas, el nº de ticket pesaje y el valor mensual fijo. También el detalle de guías de servicio con los tickets de pesaje, donde se muestra el peso total de cada retiro realizado en el mes.

CAPITULO IV: “MATRIZ DE RIESGO”

4. Introducción: En el Capítulo IV, se explicará el significado de la Administración de Riesgos, dentro de una organización, teniendo en cuenta a la Matriz de Riesgos como una herramienta para identificar, controlar y gestionar los procesos de una organización. Detallando en la Matriz los procesos. Objetivos, Área de Impacto, Situación que provoca Riesgo, Vulnerabilidad y el Factor de Riesgo. Evaluando de esta forma el tipo de riesgo presente, lo que constituye un respaldo para el Sistema de Administración de Riesgos.

4.1. Sistema de Control Interno

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad. Se clasifica en Subsistemas, que uno de ellos es el:

4.1.2. Subsistema de Control Estratégico: Es el conjunto de Componentes de Control que al interrelacionarse entre sí, permiten el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional de la entidad. Su objetivo es la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos de la organización.

Lo integran tres componentes:

- **Ambiente de Control: Acuerdos Compromisos o protocolos éticos;** Desarrollo del talento Humano, estilo de dirección.
- **Direccionamiento Estratégico:** Planes y programas, modelo de operación, estructura organizacional.
- **Administración de riesgos:** Contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, evaluación de riesgos, políticas de administración de riesgos.

4.2. Administración de Riesgos

Es el proceso por el cual la dirección de una empresa u organización administra el amplio espectro de los riesgos a los cuales está expuesto (tanto sean de mercado como operacionales) de acuerdo al nivel de riesgo al cual están dispuestos a exponerse según sus objetivos estratégicos.

Dentro de sus elementos se encuentra:

- **Contexto estratégico:** establecer el contexto estratégico y de gestión de la organización, misión, visión y objetivos. Estableciendo los criterios de evaluación de Riesgo, definiendo su estructura de análisis, roles y responsables.
- **Identificación de Riesgo:** es en donde se identifican los Riesgos que podrían demorar o impedir el correcto funcionamiento de los objetivos estratégicos y operativos de la organización.

- **Análisis de Riesgo:** es en donde se consideran los rangos o niveles de Riesgos probables a ocurrir. Esto conduce a una estimación de Riesgos, según la definición de la Organización.

- **Evaluación de Riesgos:** es en donde se comparan los niveles de Riesgo encontrados, se ordenan y priorizan mediante un ranking de los Riesgos tratados.

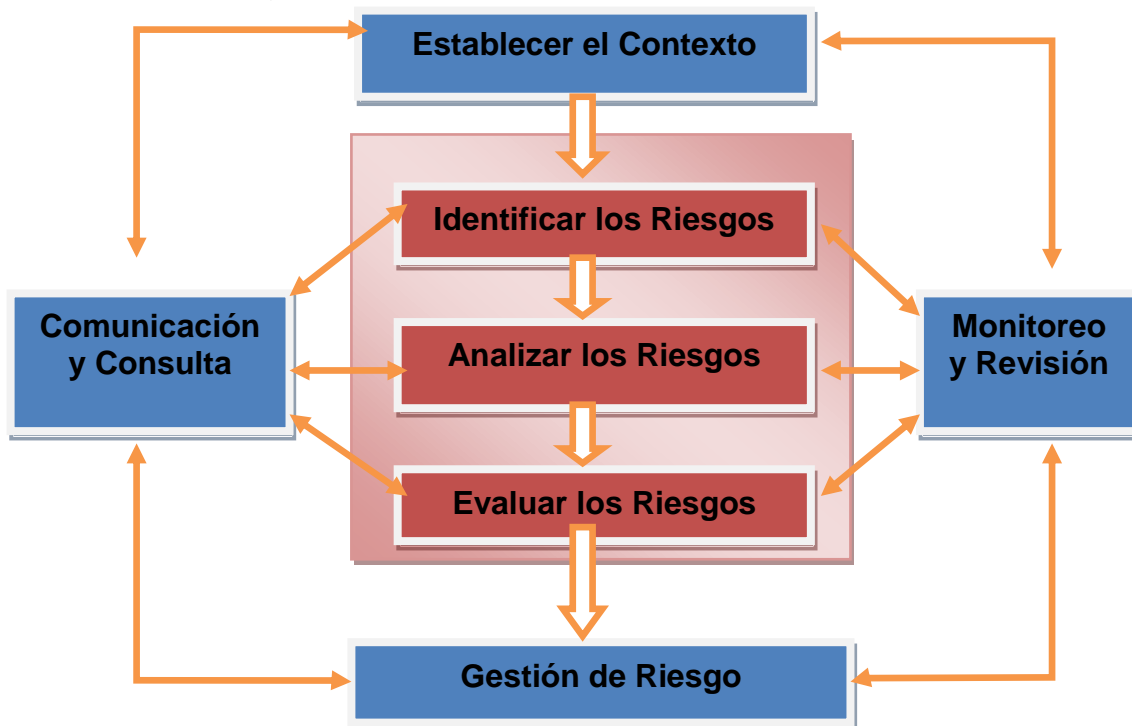
- **Gestión de Riesgos:** es un proceso estructurado, que debe contribuir al mejoramiento organizacional, a través del perfeccionamiento de los procesos. Todo esto para identificar, evaluar, medir y reportar los Riesgos y amenazas que podrían afectar el logro de los objetivos de la Organización y tomar las medidas correspondientes, definir su tratamiento, monitoreo, planes de acción que mantengan los Riesgos en niveles aceptados, controlados y mínimos.

- **Monitoreo y Revisión:** se utilizan mecanismos de monitoreo y revisión del desempeño de los procesos para mitigar o controlar el Riesgo, dando cuenta de los resultados y evoluciones de los niveles de Riesgo.

- **Comunicación y consulta:** debe existir mecanismos de comunicación y consulta en cada etapa del proceso de Administración de Riesgo, con todos los participantes de los procedimientos.

El siguiente esquema representa el proceso de Administración de Riesgo y sus etapas:

Figura 4. 1: “Proceso de Administración de Riesgo”



Fuente: Documento Técnico N° 36, Objetivo Gubernamental de Auditoría, 2007-

N°2

Los elementos que se encuentran dentro del Recuadro, la Identificación de los Riesgos, Análisis de Riesgos y la Evaluación de Riesgos, son las etapas que cobran gran importancia en la Matriz de Riesgos, ya que, es en la Matriz donde se desarrollan, analizan y demuestran estos componentes.

El Sector Gubernamental está expuesto a distintos tipos de Riesgos y requerimientos, en relación a mejoras en eficiencia de sus actividades operacionales de distintas índoles, por lo tanto es importante contar con un sistema de control interno y gestión de Riesgos de forma estructurada, coordinada y adecuada, moldeada a cada Servicio u Organización. Unificando de esta manera

conceptos y criterios existentes en relación a los Riesgos de las actividades operacionales y requerimientos del Sector.

4.3. Elementos considerados al Riesgo

Considerando al Riesgo como el resultado de la interacción de la Amenaza, Exposición y la Vulnerabilidad, donde sus resultados determinan la identificación y evaluación de los daños o pérdidas tanto económicas, físicas, sociales y/o ambientales en determinados sectores de la sociedad.

Con la mira de los Científicos de la Unión Europea que manejan el concepto de Riesgo en base a tres componentes: Amenaza, Exposición y Vulnerabilidad.

Bajo este modelo, el riesgo se puede visualizar como el área comprendida dentro de un triángulo, como lo indica la siguiente figura:

Figura 4. 2: Triángulo de Riesgo



Fuente: Capítulo III, Desastres Naturales Modelos Conceptuales

Representa el triángulo del riesgo según el marco conceptual de la Unión Europea. El riesgo se define como el área del triángulo. Para reducir el riesgo se deben reducir la amenaza, la exposición y/o la vulnerabilidad.

En este marco conceptual la expresión para riesgo se presenta de la siguiente manera:

$$\text{Riesgo} = \text{Amenaza} \times \text{Exposición} \times \text{Vulnerabilidad}$$

Donde el riesgo se reduce por medio de la reducción en cualquiera de sus tres componentes.

4.3.1 Definición de Elementos del Riesgo

Amenaza: es la posibilidad de que se manifieste un fenómeno, actividad humana o condición peligrosa que puede ocasionar daños, pérdidas, lesiones u otros impactos a la salud de las personas, al igual que daños a la propiedad, trastornos sociales y económicos, o daños ambientales.

Vulnerabilidad: es una condición, características o circunstancias que determina, que las personas o elementos expuestos sean susceptibles a sufrir daños o pérdidas al producirse un fenómeno amenazante o debido a factores internos que representan debilidades.

Existen varios tipos de Vulnerabilidades, entre ellos se encuentra:

- **Vulnerabilidad Estructural:** se refiere a la susceptibilidad de los elementos o componentes estructurales de la edificación de sufrir daño, es decir a las partes de la edificación que garantizan estabilidad, como son los cimientos, muros, entrepisos y cubiertas, entre otros.

- **Vulnerabilidad No Estructural:** se refiere a la susceptibilidad de aquellos componentes o elementos no estructurales de la edificación de sufrir daño, los que están incorporados a las estructuras (acabados arquitectónicos) como ventanales,

marquetería, cristales, falsos techos, puertas, entre otros y que cumplen funciones esenciales en el edificio.

- **Vulnerabilidad Funcional (Administrativa- Organizativa):** se refiere a la susceptibilidad del sistema para ser afectado por los efectos generados o inducidos por una amenaza, que comprometerían la integridad, capacidad o desempeño de sus aspectos organizativos gerenciales, técnico asistencial y social.

Sus componentes son:

- **Vulnerabilidad en los ambientes:** según la distribución, uso y relaciones de los espacios en donde se desempeñan las actividades y labores de cada funcionario. El atributo primordial es la Fluidez en el espacio utilizado.
- **Vulnerabilidad en suministros:** es el resultado de la disponibilidad de los insumos, herramientas o equipamiento necesario y procesos de apoyo logísticos para asegurar el cumplimiento de objetivos de la Organización. El atributo primordial es la suficiencia de la disponibilidad de los suministros.
- **Vulnerabilidad en los Recursos Humanos:** es el resultado de la disponibilidad de los funcionarios y la operatividad requerida para enfrentar distintas situaciones para cumplir su trabajo. El atributo primordial es la Eficacia de sus Servicios.
- **Vulnerabilidad en la Organización:** es el resultado de las normas, procedimientos y presupuestos disponibles, considerando las medidas de protección del sistema contra diferentes situaciones o contingencias. El atributo primordial es la eficiencia en la gestión.

Es un concepto que depende de la mira del cual se quiere referir, en el caso del análisis para la construcción de la Matriz de Riesgo de la Unidad de Servicios Generales se utiliza el concepto de Vulnerabilidad Funcional, bajo la mira administrativa, de requerimiento y gestión, ya que cualquier daño o falla en los procesos u procedimientos podría significara una disminución, interrupción y perjudicar negativamente en los Servicios y por lo tanto perjudica la atención al paciente del Hospital.

Exposición: es la condición de desventaja debido a la ubicación, posición o localización de un sujeto, objeto o sistema expuesto al riesgo.

En este caso la amenaza y la exposición están relacionadas al fenómeno natural. La amenaza representa el fenómeno natural en sí, que en este caso se mantiene constante por estar la amenaza siempre presente en los procesos.

La exposición refleja la posición geográfica de una infraestructura o de la gente en relación a la amenaza, por lo que es un factor constante, por existir una exposición constante de riesgo.

Entonces:

$$\text{Riesgo} = \text{Amenaza} \times \text{Exposición} \times \text{Vulnerabilidad}$$

Por lo tanto: Enfocando la Matriz de Riesgos en la definición de que el Riesgo es igual a la Vulnerabilidad, considerando a los otros factores constantes.

$$\text{Riesgo} = \text{Vulnerabilidad}$$

4.4. Administración de Riesgos en Unidad de Servicios Generales

La aplicación de Administración de Riesgos en la Unidad de Servicios Generales consta de:

- **Contexto Estratégico:** establecido por la misión, visión y objetivos de la Unidad de Servicios Generales, expresada detalladamente en el Manual de Procedimientos de la Unidad, realizado con guía y análisis del Jefe y funcionarios de la Unidad.

- **Monitoreo y Revisión:** El Jefe de Servicios Generales, es el encargado de monitorear, revisar y controlar el desempeño de los funcionarios de su Unidad, además ser guía, con apoyo técnico, profesional y correctivo en la confección del Manual de Procedimientos y Matriz de Riesgo de la Unidad.

- **Comunicación y Consultas:** se realiza por medio de reuniones formales e informales con los funcionarios y Jefatura, en temas de procedimientos realizados en casa Central o Servicio, todo esto para obtener la información real o fidedigna.

La Identificación, Análisis y Evaluación de los Riesgos se materializa en la construcción de la Matriz de Riesgos.

4.5. Matriz de riesgos

Se encuentra diseñada en una serie de formatos, dependiendo la necesidad de la Organización, aplicación y enfoque que se le quiera dar. Cada persona que realice

el estudio de Riesgo, debe optar y desarrollar el formato más adecuado para la realización de su investigación.

La matriz es una herramienta flexible donde se documentan los procesos y se evalúan de manera integral el riesgo de una institución, a partir de los cuales se realiza un diagnóstico objetivo de la situación global de riesgo de una entidad.

Una efectiva matriz de riesgo permite hacer comparaciones objetivas entre proyectos, áreas, productos, procesos o actividades. Todo ello constituye un soporte conceptual y funcional de un efectivo Sistema Integral de Gestión de Riesgo.

4.5.1. Construcción de Matriz de Riesgo

- Identificar las entradas necesarias que proveerán la información: estas pueden ser la estructura detallada de trabajo, información histórica que cuenta la organización, entre otras.
- Dicha información tiene que ser procesada, por diversas técnicas y herramientas como por ejemplo la identificación, análisis, cuantificación y categorización de los riesgos.
- Lo que resulta la Matriz de Riesgos, como un registro de los riesgos críticos y las estrategias que se utilizaran para mitigar su impacto y probabilidad en los diferentes procesos de la organización.

Tabla 4. 1: “Construcción de Matriz de Riesgos”

Entradas	Herramientas y Técnicas	Salida
<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Procedimientos Unidad de Servicios Generales, basada en: - Central de Caldera - Central de Oxígeno - Central Telefónica - Central de Fotocopiado - Encargado Equipos Industriales - Encargado de Extintores - Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación, Análisis y Cuantificación de Riesgos. - Categorización de Riesgos 	<ul style="list-style-type: none"> - Matriz de Riesgos.

Fuente: Elaboración Propia

4.5.2. Elementos de la Matriz de Riesgo

Según los objetivos estratégicos de la Unidad de Servicios Generales, se consideran los siguientes elementos en la Matriz:

- **Datos:** Identificar en la Unidad de Servicios Generales, las actividades principales y objetivos de cada uno de los Servicios u Centrales de la Unidad. En la Matriz se definirán los procesos destacados en temas operacionales de estas,

en los Servicios de: Administración, Central de Calderas, Central de Gases Clínicos, Central Telefónica, Equipos Industriales, Extintores, Central de Fotocopiado y Servicio de Retiro Asimilable a Domiciliario.

- **Riesgos:** se identifican las fuentes o actividades que pueden provocar Riesgos en los procesos operacionales, dentro de los Servicios o Centrales señaladas. Esto se expresa en la Matriz, señalado en el Área de Impacto y la Situación que provoca Riesgo.

- **Análisis Promedio:** se presenta en la Matriz, en el cuadro llamado Vulnerabilidad , donde se muestra el promedio aritmético de los diferentes Riesgos, en relación a que tan vulnerable es la Situación en comparación a los elementos de importancia para la Unidad. En este análisis se ilustra la magnitud de Vulnerabilidad o daño que existe en la Unidad.

- **Análisis de los Factores:** representada por el Factor Riesgo, en el que se demuestra la suma total de ponderaciones de las Situaciones que provoca Riesgo. El cuadro Amarillo representa un Riesgo Bajo, cuadro Verde representa un Riesgo Medio y el cuadro Rojo representa un Riesgo Alto.

En esta zona se ilustra el nivel de Riesgo por sector y la magnitud total del daño en cada Servicio o Central de la Unidad.

4.5.3. Elaboración Matriz de Riesgo

Para la elaboración de la Matriz de Riesgos se considera:

- **Identificación de Riesgo:** se identifican los puntos en donde se encuentran mayores Riesgos en procedimientos administrativos y requerimientos de cada

Servicio o Central, ya que son fundamentales para el óptimo desempeño de la Unidad. Todo esto detallado en a Situación que Provoca Riesgo.

Enfocando el Riesgo y Vulnerabilidad Funcional, en temas administrativos, de gestión en procedimientos y requerimientos. Por ende los Riesgos presentes y analizados en la Matriz son de tipo Riesgo en Procesos, Económicos y de Personas.

Factores de Vulnerabilidad según Misión de Servicios Generales

A continuación se detalla los factores de Vulnerabilidad que se destacan, dentro de la Misión de Servicios Generales y que son considerados fundamentales dentro de los procesos y procedimientos.

Tabla 4. 2: “Priorización de Factores de Vulnerabilidad”

Vulnerabilidad	Detalle	Valor de Prioridad
Funciones (Labores y Desempeño)	Debe cumplir con la satisfacción de necesidades técnicas y de Servicio a los Usuarios Internos y Externos del Hospital.	3
Requerimiento (en abastecimiento y tiempo)	Debe contar con materiales y equipos necesarios para cumplir con las labores encomendadas de los distintos Servicios.	3
Control (en documentos y procesos)	Control de los procesos, procedimientos y requerimientos de los Servicios, para el óptimo desempeño eficiente y eficaz.	2
Comunicación y Información sobre documentación (entre Unidades y Procedimientos)	Comunicación entre los Directivos, Servicios y Unidades, según el marco de las políticas y procedimientos del Hospital orientadas al paciente.	3

Fuente: Elaboración Propia

Considerando:

Tabla 4. 3: “Importancia y Relevancia de Factores”

Valor	Rango
3	Alta
2	Media
1	Bajo

Fuente: Elaboración Propia

Por ende las Prioridades de la Unidad de Servicios Generales son principalmente que toda su Unidad cumpla de forma eficiente y eficaz todas sus funciones, referidas a las labores y el desempeño de cada central o servicio, que los requerimientos sean realizados y atendidos de forma oportuna, entendido esto por los pedidos de materiales y equipos necesarios que se entreguen de forma correcta y oportuna.

La comunicación es otro punto fundamental dentro de la Unidad de Servicios Generales, referida a que exista el correcto flujo de información entre Procedimientos y Unidades.

El control es el factor con menor valor de prioridad, siendo considerado en un número 2 (Media), ya que según la misión de la Unidad, no se encuentra como un factor fundamental como los señalados anteriormente.

La siguiente Tabla muestra la descripción de los Factores, según su grado de Vulnerabilidad y rango de Riesgo.

Tabla 4. 4: “Descripción de Factores de Vulnerabilidad y Rango de Riesgo”

Vulnerabilidad	Descripción	Rangos	
Funciones (Labores y Desempeño)	Los Servicios no puede desempeñar sus labores, lo que perjudica el normal funcionamiento del Hospital	Alto	Mayor Riesgo
	Perjudica el funcionamiento del Servicio, lo que provoca un mal desempeño del mismo.	Medio	Medio Riesgo
	Los Servicios pueden realizar sus funciones con deficiencias en algunas áreas.	Bajo	Bajo Riesgo
Requerimiento (en abastecimiento y tiempo)	La no entrega o demora en entrega de los requerimientos, provoca un retraso, detención y entorpece el real funcionamiento de los Servicios. Se demora años en la entrega de los mismos	Alto	Mayor Riesgo
	Entrega de cierta parte de la solicitud de requerimiento, que cumple algunos pedidos. Su funcionamiento es medio y se demora meses en la entrega de los mismos.	Medio	Medio Riesgo
	Entrega de la mayoría de los requerimientos necesarios, según la solicitud. Funcionamiento normal, con entrega casi inmediata de lo requerido.	Bajo	Bajo Riesgo
Control (en documentos y procesos)	No existe control alguno sobre procedimientos realizados en cada Servicio.	Alto	Mayor Riesgo
	Se mantiene un control medio sobre procesos y procedimientos	Medio	Medio Riesgo
	Se mantiene un control exhaustivo de los procesos y procedimientos realizados en el Servicio.	Bajo	Bajo Riesgo

Comunicación y Información sobre documentación (entre Unidades y Procedimientos)	Deficiente comunicación entre directivos, Unidades y Servicios, correspondientes a información de requerimientos, procesos y procedimientos a realizar.	Alto	Mayor Riesgo
	Existe algún tipo de comunicación entre participantes de los procedimientos.	Medio	Medio Riesgo
	Buena comunicación entre participantes del Procedimiento.	Bajo	Bajo Riesgo

Fuente: Elaboración Propia

Considerando al Riesgo como:

Tabla 4. 5: “Valorización de Riesgo”

Valor	Rango
3	Alta
2	Media
1	Bajo

Fuente: Elaboración Propia

- **Análisis de Riesgo:** se considerando las ponderaciones referidas al grado de Vulnerabilidad por los cuatro factores fundamentales para la Unidad que son: las Funciones, Requerimientos, Control y Comunicación e Información sobre documentación. Con esto se valoriza y asigna un Valor a los Riesgos presentes en cada Servicio o Central, en base a la importancia de los factores señalados.

En el Anexo 10, se explica y desarrolla la Matriz de Riesgo, con las ponderaciones correspondientes según su grado de Vulnerabilidad y Riesgo.

- **Evaluación de Riesgos:** se calcula el Factor Riesgo, según el grado de manifestación de los Riesgos, refleja la magnitud del Riesgo, considerado como Alto, Medio y Bajo.

Considerando los Rangos y valores expuestos en la siguiente Tabla:

Tabla 4. 6: “Valor y Rango de Factor Riesgo”

Valor	Rango	
26 33	Alto	Riesgos Importantes e Inaceptables, donde se requiere de atención inmediata.
19 25	Medio	Riesgos Moderados, donde se requiere de acciones de control y monitoreo permanente
11 18	Bajo	Riesgos Tolerables y Aceptables, donde se deben seguir aplicando los controles existentes y hacer monitoreo periódicos

Fuente: Elaboración Propia

- **Gestión de Riesgos:** tomar y asumir medidas preventivas y/o correctivas, para disminuir los Riesgos en actividades, procesos y procedimientos.

4.5.4. Medidas de Respuesta

Proteger o Mitigar el Riesgo: se logra a través de controles conducidos para reducir el impacto negativo sobre los recursos, procesos o procedimientos amenazados o en presencia de Riesgo.

Prevenir el Riesgo: consiste en considerar los eventos que pueden suceder y establecer controles referentes a que el evento no ocurra o disminuya su probabilidad.

Evitar el Riesgo: Tomar acciones para eliminar la probabilidad que ocurra y/o disminuir su impacto totalmente.

Compartir o Transferir el Riesgo: Involucrar a un tercero en el manejo de estos, quien en alguna ocasión puede absorber parte de las pérdidas ocasionadas por el suceso y hasta responsabilizarse de las medidas de control para reducirlo.

4.5.5. Análisis de Factores de Riesgo descritas en la Matriz

La Matriz de Riesgo demostró un Factor de Riesgo Alto en dos procesos de la Administración:

1-. Proceso: Se realizan los Formularios de Pedido No Habitual de los distintos Servicios a cargo de Servicios Generales que lo soliciten.

- **Área de Impacto:** Servicios a cargo que son: Central de Gases Clínicos, Central de Calderas, Central Telefónica, Central de Fotocopiado, Equipos Industriales, Extintores y Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios. Estos Servicios están a disposición de los requerimientos y a servicio del Hospital.

- **Situación que provoca Riesgo:** Al no realizar las solicitudes correspondientes o en caso contrario, se queden entrampado en alguna etapa del procedimiento, generaría demoras que entorpecerían el óptimo funcionamiento.

- **Factor de Riesgo:** 26, considerado como “Riesgo Inaceptable”, que requiere atención inmediata.

- **Sugerencia:** se debe compartir o transferir el Riesgo, ya que es una situación que no depende completamente de la Unidad, sino además es parte de un

procedimiento burocrático de autorización que finalmente la Unidad de Abastecimiento, se encarga de la compra del requerimiento no habitual.

Se debe prevenir el Riesgo, realizando la solicitud a tiempo, con los documentos o bases técnicas de respaldo y además estar presto al estado de la solicitud, por medio de un sistema de información. Además tener mayor comunicación y disposición entre los participantes del procedimiento.

2-. Proceso: Se realizan pedidos de Insumos como artículos de aseo y escritorio, por medio del Sistema Orden.

- **Área de Impacto:** Servicios a cargo que son: Central de Gases Clínicos, Central de Calderas, Central Telefónica, Central de Fotocopiado, Equipos Industriales, Extintores y Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios. Estos Servicios están a disposición de los requerimientos y a servicio del Hospital.

- **Situación que Provoca Riesgo:** La inexistencia de archivos de documentos o Facturas, donde se registran, corroboran y respalden la información de los distintos servicios a cargo, lo que provocaría problemas de pago con el proveedor.

- **Factor de Riesgo:** 31, considerado como “Riesgo Inaceptable”, que requiere atención inmediata.

- **Sugerencia:** Tiene un Alto Factor, lo que provocaría un “Riesgo Económico”, ya que al buscar un nuevo proveedor de forma urgente, los precios son más elevados y las condiciones de pago son distintas, lo que perjudicaría el presupuesto del Hospital, por no ingresar el registro requerido para el pago de las facturas correspondientes al Servicio prestado.

En este escenario se debe prevenir el Riesgo, teniendo un orden de los documentos o por medio de un sistema en línea, donde existas un procedimiento único de registro.

Además la Matriz de Riesgo demuestra un Factor de Riesgo Alto en la Central de Calderas.

1-. Proceso: Necesidad de herramientas o repuestos para la reparación de los Equipos existentes en la Central. Se realiza el Formulario de Pedidos No Habitual para la solicitud de los mismos.

- **Área de Impacto:** Equipos de la Unidad de Alimentación y Unidad de Esterilización y además envía vapor a la estación de boiler, que suministra agua caliente a los Servicios clínicos del Hospital.

- **Situación que Provoca Riesgo:** La demora en la compra de las herramientas o repuestos específicos para solucionar los problemas, ya sea por tardanza en el proceso del Formulario de Pedido No Habitual o por la compra en Abastecimientos de los mismos, provoca la falla en los equipos y por lo tanto no entrega vapor al Hospital (a los distintos servicios y no proporcionaría agua caliente al paciente).

- **Factor de Riesgo:** 28, considerado como Riesgo Inaceptable, que requiere atención inmediata.

- **Sugerencia:** El tipo de riesgo es “en Proceso”, ya que sin los elementos necesarios para el óptimo funcionamiento, perjudica el normal desempeño de los funcionarios de la Central, entorpeciendo sus labores y no entrega los Servicios adecuados al Hospital.

Se debe Prevenir el riesgo, al tener en cuenta los eventos que podrían suceder y tomar las medidas necesarias, como por ejemplo enviar con anterioridad el pedido de herramientas o materiales necesarios para arreglar fallas en la Central, de esta manera evitar el Riesgo con un stock de herramientas. Además mejorar la fluidez de comunicación con Abastecimiento, que es el responsable de las compras.

En la Central de Gases Clínicos la Matriz refleja dos Factores de Riesgo Altos.

1.-Procesos: La empresa en convenio llena los tubos de Gases Clínicos, que son necesarios para atender los requerimientos de las Unidades del Hospital.

- **Área de Impacto:** Todo el Hospital por medio de la Red de Oxígeno, Red de Vacío, Red de Aire para los pacientes que lo necesiten.

- **Situación de Provoca Riesgo:** En el caso que la empresa no provea de los tubos de Gases Clínicos, por deuda de no pago de facturas mensuales.

- **Factor de Riesgo:** 28, considerado como “Riesgo Inaceptable”, que requiere atención inmediata.

- **Sugerencia:** Representa un Riesgo económico, al tener que buscar nuevos proveedores a un precio más elevado por la urgencia del requerimiento, además de ser un “Riesgo en Proceso” por no gestionar adecuadamente el pago al proveedor. Todo esto se debe prevenir o mitigar, teniendo un sistema de registro ordenado y uniforme para todo el Hospital, o enviar la documentación respaldada a Abastecimiento y realizando la gestión correspondiente a la Unidad.

2.-Procesos: Funcionarios de la Central recargan oxígeno de uso Clínico y además reparan fallas existentes en tomas de oxígeno, vacío y aire.

- **Área de Impacto:** Todo el Hospital por medio de la Red de Oxígeno, Red de Vacío, Red de Aire para los pacientes que lo necesiten.

- **Situación que Provoca Riesgo:** La inexistencia de Oxígeno en los estanques para rellenar los tubos a las Unidades del Hospital o que no cuenten con los materiales u herramientas necesarias para reparar las fallas existente en las Unidades referentes a las tomas de los Gases, provocaría un daño al pacientes que requiera estos Gases.

- **Factor de Riesgo:** 31, considerado como “Riesgo Inaceptable”, que requiere atención inmediata.

- **Sugerencia:** corresponde al Factor más alto arrojado por la Matriz, ya que es fundamental para el Hospital y para los pacientes. Es altamente riesgoso la inexistencia de materiales o herramientas necesarias, para proveer de forma óptima los Gases Clínicos. Para esto se debe prevenir, al analizar las posibles fallas y tomar las medidas técnicas correspondientes. Además poner atención en el requerimiento de elementos necesarios en caso de fallas de equipos o tomas murales, teniendo un stock controlado de herramientas para prevenir eventualidades. El Riesgo es compartido, ya que Abastecimiento es el encargado de compras de los requerimientos del Hospital.

Finalmente en Equipos Industriales la Matriz de Riesgo, muestra dos Factores de Riesgo Altos.

1.-Procesos: Requerimiento de Herramientas, repuestos e implementación, necesarios para la realización de sus funciones. En la falla de un Equipo, se detalla la reparación y lo necesario en un informe, que se entrega al Jefe del

Servicio para su autorización y luego la Comunicación a la Unidad que corresponda el Equipo.

- **Área de Impacto:** Dependencias como Unidad Central de Alimentación, Unidad de Esterilización, Otorrino y Oftalmología, SAMU, Oncología, Imagenología Completa, SEDILE, Central de Gases Clínicos y otras dependencias que utilicen equipos industriales en el Hospital.

- **Situación que Provoca Riesgo:** Al no realizar la Solicitud del Pedido No Habitual. En caso contrario por la demora o no entrega de lo solicitado, produce que no se arreglen los Equipos Industriales y provoquen un deficiente desempeño en el Hospital.

- **Factor de Riesgo:** 31, considerado como “Riesgo Inaceptable”, que requiere atención inmediata.

- **Sugerencia:** Equipos Industriales en el proceso ya señalada presenta el mayor factor de Riesgo, por ser estos en el Hospital de suma importancia para el funcionamiento de distintas Unidades, que al presentar Riesgos, perjudica el desempeño de las mismas y por lo tanto en la entrega del Servicio al paciente. En este caso prevenir el Riesgo, con un monitoreo, control y fichas diarias sobre el estado de los Equipos Industriales, para evitar o mitigar de alguna forma el Riesgo presente. Esto con ayuda de un supervisor en terreno quien revise, controle, vigile y corrobore la información.

Además de mantener un stock de herramientas y materiales necesarios para actuar frente a cualquier falla.

2.-Procesos: Revisión, Mantenimiento y reparación de Equipos Industriales que no se encuentren en convenio.

- **Área de Impacto:** Dependencias como Unidad Central de Alimentación, Unidad de Esterilización, Otorrino y Oftalmología, SAMU, Oncología, Imagenología Completa, SEDILE, Central de Gases Clínicos y otras dependencias que utilicen equipos industriales en el Hospital.

- **Situación que Provoca Riesgo:** La inexistencia de mantenimiento, revisión y control oportuno de los equipos industriales, para su posterior informe de la falla, esto provocaría un deterioro de los equipos y consecuencias en los procesos de cada Unidad y por consiguiente al paciente.

- **Factor de Riesgo:** 28, considerado como “Riesgo Inaceptable”, que requiere atención inmediata.

- **Sugerencia:** se debe prevenir esta situación , monitoreando diariamente el estado de los Equipos Industriales, detallando en un informe diario la condición de los mismos y posibles problemas, mitigando de esta manera el Riesgo que produciría una falla no prevista o tratada a tiempo en los Equipos Industriales presentes en el Hospital.

Tener en cuenta y poner atención a los Factores de Riesgo de color Verde, correspondiente a Riesgo Medio, los cuales se deben mantener controlados y monitoreados permanentemente para que no aumente a Riesgos Altos y provoquen mayor dificultad y Riesgos intolerables en los procedimientos de la Unidad y por consecuencia un mal Servicio y atención al Paciente.

CONCLUSIÓN

Como resultado de la presente investigación, es posible concluir la importancia de la creación y desarrollo de un Manual de Procedimientos dentro de la Unidad de Servicios Generales, ya que no existía ningún documento o guía explicativa sobre el funcionamiento de la Unidad. Además en el Manual, se describen los materiales, equipos y elementos necesarios y fundamentales, considerados muchas veces insignificantes para otras Unidades del Hospital.

De esta manera se tiene una visualización clara referente a los procesos y procedimientos realizados, permitiendo un mejor control, al mostrar los procesos que presentan deficiencias, riesgos o fallas y requieren de atención.

En un comienzo no se le tomaba importancia al desarrollo del Manual de Procedimiento, pero al pasar del tiempo y por los cambios de autoridades y jefaturas por acontecimientos políticos, fue tomando importancia al ser una guía de gestión que seguir y proceder.

Se demostró que la Matriz de Riesgo presenta una herramienta muy útil al momento de tomar decisiones, controlar o prevenir riesgos, ya que muestra físicamente, con colores determinados, donde se encuentra los riesgos, y de esta manera actuar sobre ellos, prevenirlos, mitigarlos o evitarlos. En la Matriz se otorga valores según su nivel de Vulnerabilidad y Riesgo, lo que permiten actuar frente a los tipos de riesgos. Por consiguiente se realiza una evaluación cualitativa y cuantitativa de los Riesgos inherentes de las actividades significativas de cada Central u Servicio de la Unidad.

Considerando que muchos de los procesos realizados en la Unidad no dependen netamente de ella, se debe trabajar como comunidad, existiendo una fluidez en comunicación e información y así tomar decisiones en beneficio del paciente.

Efectivamente los Servicios con mayores problemas en la Unidad de Servicios Generales presentaron un Factores de Riesgo Alto, referido a procedimientos por la necesidad de compra de materiales, insumos, herramientas o equipos necesarios para desempeñarse de forma óptima y oportuna. Gestión que es realizada por la Unidad de Abastecimiento, quien se encarga de las compras del Hospital, donde muchas veces no son atendidos los requerimientos, por falta de presupuesto o no ser considerado como una compra importante.

Por lo tanto, se cumplieron los objetivos planteados en un comienzo, por un lado el Objetivo General, con la creación y desarrollo del Manual de Procedimientos para la Unidad de Servicios Generales (Anexo 8) y los Objetivos Específicos, desarrollados en el contenido de cada Capítulo de la Tesis.

Finalmente se concluye que al utilizar correctamente el Manual de Procedimientos, con su actualización correspondiente y una correcta administración de Riesgo, que ayude a identificar, evaluar y reportar las amenazas y oportunidades existentes, permite cumplir con los objetivos de la Unidad de Servicios Generales del Hospital Carlos Van Buren, entregando prestaciones oportunas y de calidad a su comunidad usuaria.

Bibliografía

CIIFEN. Definición del Riesgo [En línea] <http://www.ciifen.org/index.php?option=com_content&view=category&id=84&layout=blog&Itemid=111&lang=es> [consulta: 6 Mayo 2014]

CONSEJO DE AUDITORIA INTERNA GENERAL DE GOBIERNO, Formatos Matriz de Riesgos 2013. [En línea] <<http://www.auditoriainternadegobierno.cl/index.php/menu/show/id/94>> [consulta: 20 Junio 2014]

CONSEJO DE AUDITORIA INTERNA GENERAL DE GOBIERNO, Objetivo de Auditoria Gubernamental 2007-Nº2. Documento Técnico Nº36. [En línea] <<http://www.auditoriainternadegobierno.cl/index.php/menu/show/id/93>> [consulta: 10 Marzo 2014]

DIGERA, Criterios de Clasificación según nivel de complejidad de Establecimientos Hospitalarios. [En línea] <http://www.deis.cl/wp-content/uploads/2013/08/NT_0150.pdf> [consulta: 10 Marzo 2014]

FREMAP, Manual de Seguridad y Salud en el Sector Hospitales. [En línea] <<http://www.fremap.es/SiteCollectionDocuments/BuenasPracticasPrevencion/Manuales/012/DVD.012castellano.pdf>> [consulta: 10 Marzo 2014]

GOBIERNO DE CHILE, Directorio Transparencia Activa. [En línea] <<http://www.gobiernotransparentechile.cl/directorio/entidad/15/327>> [consulta: 20 Febrero 2014]

GOBIERNO DE CHILE, Marco Normativo. [En línea] <http://www.gobiernotransparentechile.cl/directorio/entidad/15/327/normativa_a7c> [consulta: 20 Febrero 2014]

GOMEZ, GIOVANNY, Manual de procedimientos y su aplicación dentro del control interno. [En línea] <<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>> [consulta: 28 Febrero 2014]

HOSPITAL DE CONSTITUCION, Manual de Procedimientos de Abastecimiento. [En línea] <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gfsf_Dl7c70J:www.auditoriainternadegobierno.cl/index.php/menu/ShowFile/id/28+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=cl> [consulta: 28 Febrero 2014]

HOSPITAL SAN CAMILO, Manual de Organización Interna [En línea]<http://www.hospitalsancamilo.cl/pdf/organizacion_interna.pdf> [consulta: 28 Febrero 2014]

INSTITUTO DE SALUD DEL ESTADO DE MÉXICO, Manual de Procedimientos del Servicio de Urgencias para Hospitales Generales. [En línea] <<http://salud.edomexico.gob.mx/html/uma/manual/mpurghosp.pdf>> [consulta: 6 Mayo 2014]

JOSÉ FRANCISCO RÍOS, Aspectos de Vulnerabilidad Funcional, [En línea] <<http://www.disaster-info.net/lideres/spanish/peru2006/Docs/presentaciones/facilitadores/Visita%20Institucional%20CISMID/Vulnerabilidad%20No%20estructural.pdf>> [consulta: 20 Junio 2014]

Kit Ingeniería Electrónica, ¿Qué es Administración de Riesgo?. [En línea] <<http://www.kit.com.ar/boletines-a.php?id=0000037>> [consulta: 14 Junio 2014]

MARKUS ERB, Gestión de Riesgo en la Seguridad Informática, Matriz para el Análisis de Riesgo. [En línea] <http://protejete.wordpress.com/gdr_principal/matriz_riesgo/> [consulta: 14 Junio 2014]

MARKUS ERB, Gestión de Riesgo en la Seguridad Informática, Reducción de Riesgo [En línea] <http://protejete.wordpress.com/gdr_principal/reduccion_riesgo/> [consulta: 14 Junio 2014]

MARQUIS CODJIA. Controles Internos y Administración de Riesgos. [En línea] <http://www.ehowenespanol.com/controles-internos-administracion-riesgos-sobre_324870/> [consulta: 6 Mayo 2014]

MARTÍN SVARZMAN, FELABAN, La Matriz de Riesgos, soporte de la gestión de riesgos. [En línea] 2006 vol. 11 [consulta: 14 Junio 2014], PP. 1-6 Disponible en: http://www.felaban.com/boletin_clain/RevistaNo11_matriz.pdf.

MENDEZ B, Álvaro Evaluación de riesgos en Industrias Químicas del Azuay. S.A. Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Mayo del 2007.184h.

MINISTERIO DE SALUD, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud. [En línea]<http://www.hospitalcarlosvanburen.cl/hcvb/072012/facultades/DS_140.pdf> [consulta: 20 Febrero 2014]

MINISTERIO DE SALUD DE PERÚ, Manual de Desinfección y Esterilización Hospitalaria. [En línea] <<http://spe.epiredperu.net/SE-IIH/17%20Norma%20Esterilizacion.pdf>> [consulta: 10 Marzo 2014]

PEREZ SORIANO, JAVIER, Evaluación inicial del riesgo [En línea] <<http://www.prevenciondocente.com/evaluacion.htm>> [consulta: 6 Mayo 2014]

PORTAL EDUCATIVO, Tipos de Manuales. [En línea] <<http://www.tiposde.org/cotidianos/568-tipos-de-manuales/>> [consulta: 6 Mayo 2014]

RICARDO TAPIA, Mapa de peligros en una empresa. [En línea] 2013 [consulta: 13 Junio 2014], Disponible en: <http://www.emb.cl/hsec/articulo.mvc?xid=81>.

ROBLES, Eduardo, La importancia del Manual de procedimientos. [En línea] <<http://revistair.com/2011/09/la-importancia-del-manual-de-procedimientos/>> [consulta: 10 Marzo 2014]

SAFETY, Formatos Matriz de Riesgos. [En línea] <<http://www.safetychile.com/formatos-matriz-de-riesgos/>> [consulta: 6 Mayo 2014]

SALINAS SANTANO, Carlos. 5 pasos para hacer un Manual de Procedimientos. [En línea] <<http://www.pymempresario.com/2013/07/5-pasos-para-hacer-un-manual-de-procedimientos/>> [consulta: 28 Febrero 2014]

SECCION DE SALUD OCUPACIONAL, Factores de Riesgo Ocupacional. [En línea] <<http://saludocupacional.univalle.edu.co/factoresderiesgoocupacionales.htm>> [consulta: 28 Febrero 2014]

SERVICIO DE SALUD VALPARAISO SAN ANTONIO, Plan Estratégico 2013-2015. [En línea] http://ssvalposa.redsalud.gob.cl/wrdprss_minsal/wp-content/uploads/2013/10/Documento-Plan-Estrat%C3%A9gico-SSVSA.pdf [consulta: 20 Febrero 2014]

SIGWEB, El portal de los Expertos en prevención de Riesgos en Chile. Matriz de Riesgo, Evaluación y Gestión de Riesgos. [En línea] [Consulta: 13 Junio 2014], Disponible en: <http://www.sigweb.cl/biblioteca/MatrizdeRiesgo.pdf>.
SUPERINTENDENCIA DE SALUD, Gestión de Riesgos (CAIGG). [En línea] <<http://www.supersalud.gob.cl/568/w3-article-6421.html>> [consulta: 14 Junio 2014]

UNIDAD DE ABASTECIMIENTO, Hospital de Linares, Manual de Procedimientos y Gestión de Compras [En línea] < <http://www.hospitaldelinares.cl/hoslina/wp-content/uploads/2013/05/EQ-1.1-MANUAL-DE-PROCEDIMIENTOS-Y-GESTION-DE-COMPRAS.pdf> > [consulta: 28 Febrero 2014]

UNIDAD DE ATENCION A LAS PERSONAS, Hospital Carlos Van Buren, Manual de Organización y Procedimiento [En línea]

<http://www.hospitalcarlosvanburen.cl/hcvb/092011/participacion/manual_uap.pdf>
[consulta: 28 Febrero 2014]

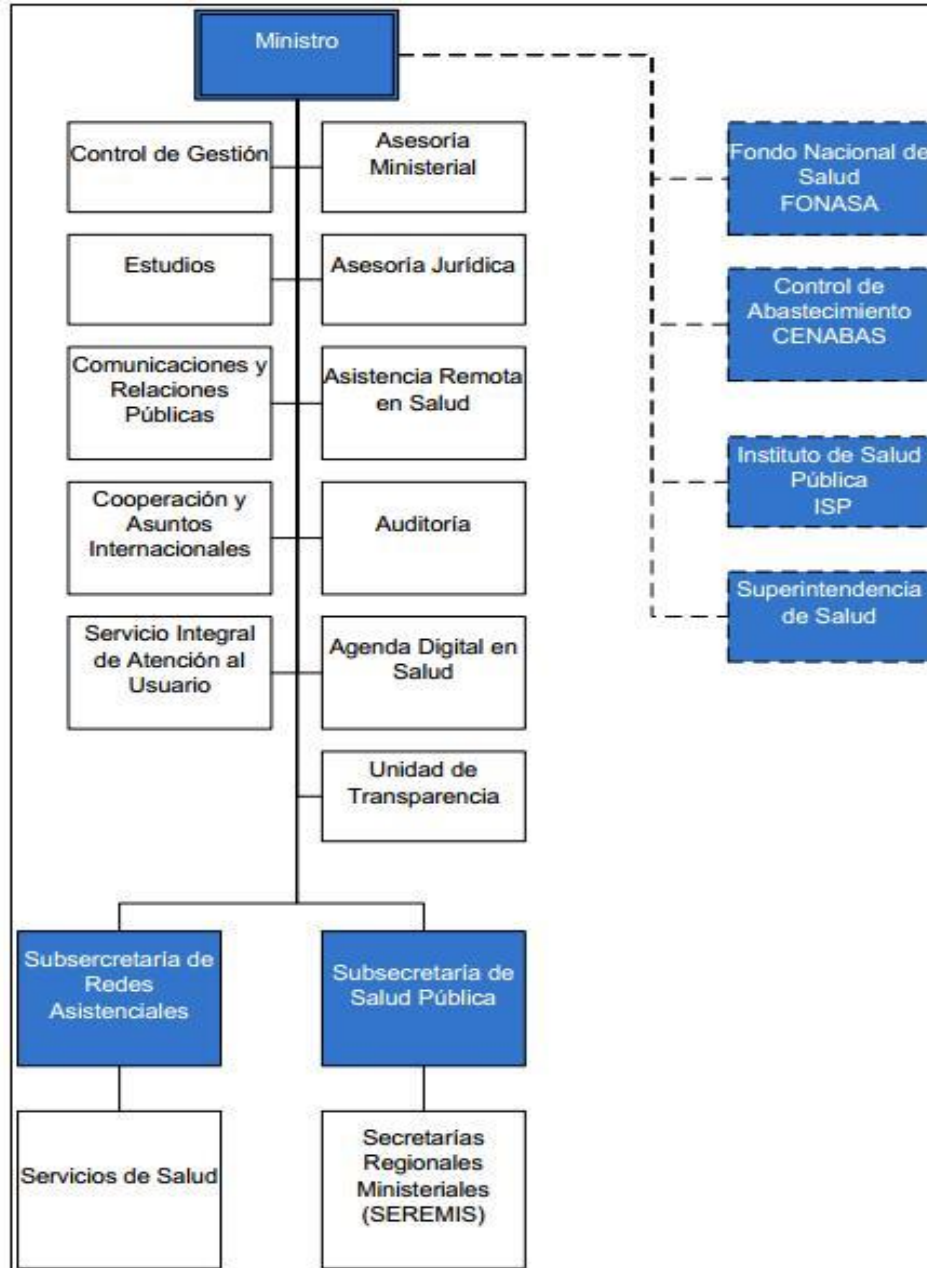
UNIDAD DE SALUD OCUPACIONAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SERVICIO DE
SALUD VALPARAISO SAN ANTONIO [En línea]
<<http://www.ssvsatransparencia.com/2012/Actos%20y%20Efectos%20sobre%20Terceros/Agosto/RES%202183.pdf>> [consulta: 6 Mayo 2014]

VILLAGRÁN, Juan Carlos, La Naturaleza de los Riesgos, un enfoque conceptual.
[En línea] [Consulta: 28 Febrero 2014] pp. 13-18. Disponible en:
<http://www.eird.org/encuentro/pdf/spa/doc14516/doc14516-3.pdf>

Anexos

Anexo 1

“Estructura Organizacional de Ministerio de Salud”



Fuente: Seremi de Salud, Región Metropolitana/
<http://www.asrm.cl/Archivos/institucion/funciones-seremi-metropolitana.pdf>

Anexo 2 :

“Servicios de Salud en Chile”

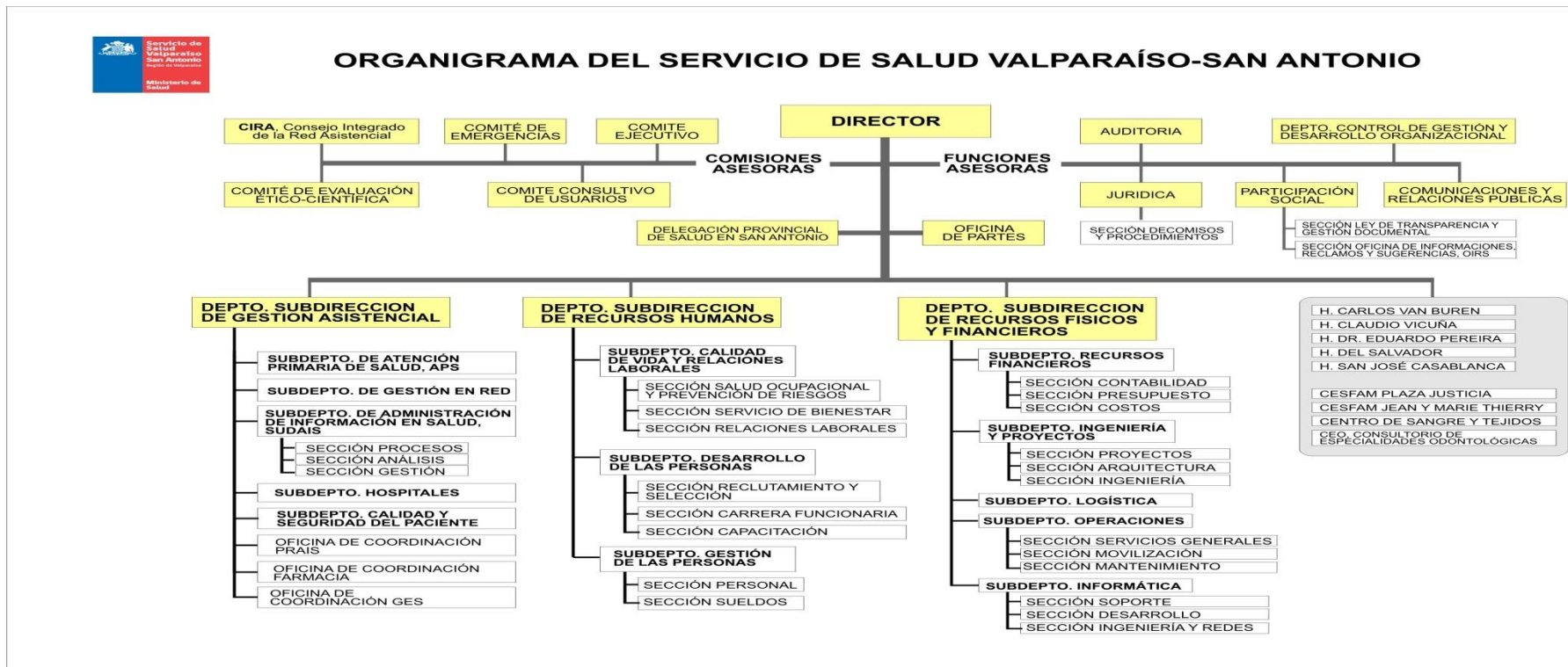
<u>Ciudad</u>	<u>Dirección</u>	<u>Teléfono</u>	<u>Sitio web</u>
Arica	Av. Comandante San Martín 149, 3º piso, Arica.	(58)204157	www.saludarica.cl
Iquique	Aníbal Pinto 815, Iquique.	(57)409519	www.saludiquique.cl
Antofagasta	Bolívar 523, Antofagasta.	(55)655318	www.ssantofagasta.redsalud.gob.cl
Atacama	Chacabuco 520, Copiapó.	(52)465910	www.saludatacama.cl
Coquimbo	Av. Francisco de Aguirre 795, La Serena.	(51)333733	www.sscquimbo.redsalud.gob.cl
Valparaíso- San Antonio	Av. Brasil 1435, Valparaíso.	(32)2576550	www.ssvaipoza.redsalud.gob.cl
Viña del Mar-Quillota	Von Schroeders Nº 392, Viña del Mar.	(32)2759311	www.ssvq.cl
Aconcagua	Pasaje Juana Ross 928, San Felipe.	(34)492952	www.ssaconcagua.cl
Metropolitano Norte	Belisario Prats 1597, Independencia.	(02)5756700	www.ssmn.cl
Metropolitano Occidente	Alameda 2429, Santiago.	(02)5741092	www.saludoccidente.cl
Metropolitano Central	Victoria Subercaseaux 381, Santiago.	(02)5746900	www.ssmc.cl
Metropolitano Oriente	Av. Salvador 364, Providencia.	(02)5753003	www.ssmo.redsalud.gob.cl
Metropolitano Sur	Santa Rosa 3453, piso 5, San Miguel.	(02)5763710	www.ssmetropolitanosur.redsalud.gob.cl
Metropolitano Sur- Oriente	Av. Concha y Toro 3459, Puente Alto.	(02)5762521	www.ssmso.redsalud.gob.cl
O`Higgins	Alameda 609, Rancagua.	(72)337841	www.saludohiggins.cl
Maule	3 Sur 740, Talca.	(71)411668	www.ssmmaule.cl
Ñuble	Bulnes 502, Chillán.	(42)587210	www.serviciodesaludnuble.cl
Concepción	Rengo 345, Concepción.	(41)2688422	www.ssconcepcion.cl
Talcahuano	Thomsom 86, Talcahuano.	(41)2722150	www.sstalcahuano.cl
Biobío	Av. Ricardo Vicuña 371, Los Angeles.	(43)332445	www.ssbiobio.cl
Arauco	Carrera 302, Lebu.	(41)2724303	www.ssarauco.cl
Araucanía	Pedro de Oña 387,	(45)2551401	www.araucanianorte.cl

Norte	Angol.		
Araucanía Sur	Prat N° 969, Temuco.	(45)556301	www.araucaniasur.cl
Valdivia	Chacabuco 700, Valdivia.	(63)264800	www.ssvddivia.cl
Osorno	Manuel Antonio Matta 448, Osorno.	(64)2335787	www.sosorno.redsalud.gob.cl
Reloncaví	Egaña 85, edificio central, Puerto Montt.	(65)328150	www.ssreton.redsalud.gob.cl
Chiloé	Bernardo O`Higgins 504, Castro.	(65)327601	www.sschiloe.redsalud.gob.cl
Aysén	Jorge Bar 0168, Coyhaique.	(67)261400	www.ssaissen.redsalud.gob.cl
Magallanes	Lautaro Navarro 1228, Punta Arenas.	(61)291100	www.ssmagallanes.redsalud.gob.cl

Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 3:

“Organigrama Servicio de Salud Valparaíso-San Antonio”



Fuente: Servicio de Salud Valparaíso San Antonio/ www.ssvsa.cl

Anexo 4:

“Red Asistencial Servicio Salud Valparaíso San Antonio”



Fuente: Plan Estratégico Servicio de Salud VALPARAISO – SAN ANTONIO 2013-2015

Anexo 5:

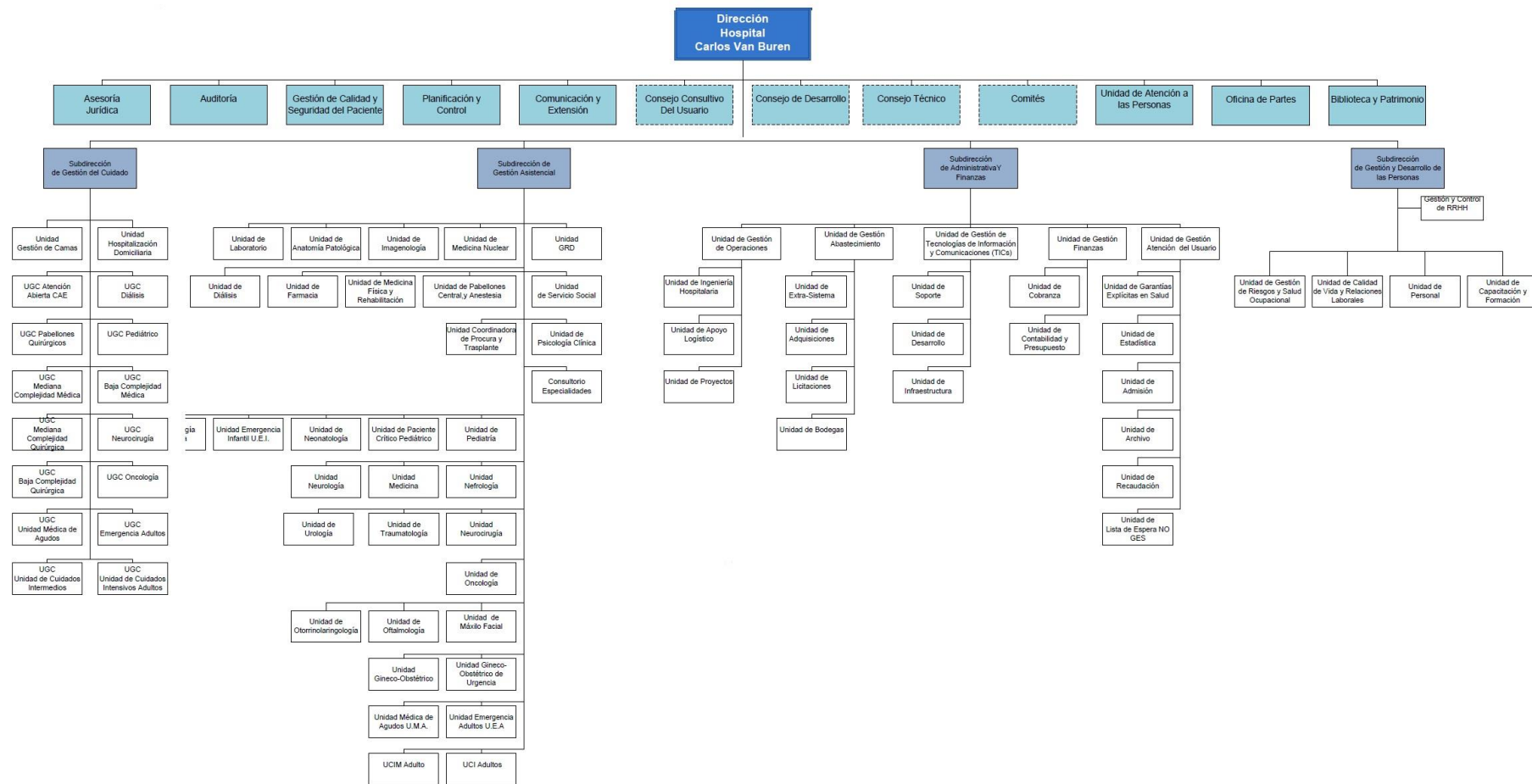
“Establecimientos dependientes de SSVSA”

PROVINCIA	COMUNA	N°	TIPO ESTABLECIMIENTO	COMPLEJIDAD
Valparaíso	Valparaíso	1	HOSPITAL CARLOS VAN BUREN	ALTA
		2	HOSPITAL EDUARDO PEREIRA	ALTA
		3	HOSPITAL SALVADOR	MEDIANA
		4	CENTRO DE SANGRE Y TEJIDOS	
		5	CONSULTORIO DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	MEDIANA
		6	CONSULTORIO JEAN Y MARIE THIERRY	PRIMARIO
		7	CONSULTORIO PLAZA JUSTICIA	PRIMARIO
	Casablanca	8	HOSPITAL SAN JOSE	BAJA
San Antonio	San Antonio	9	HOSPITAL CLAUDIO VICUÑA	ALTA

Fuente: Plan Estratégico Servicio de Salud VALPARAISO – SAN ANTONIO 2013-2015

Anexo 6:

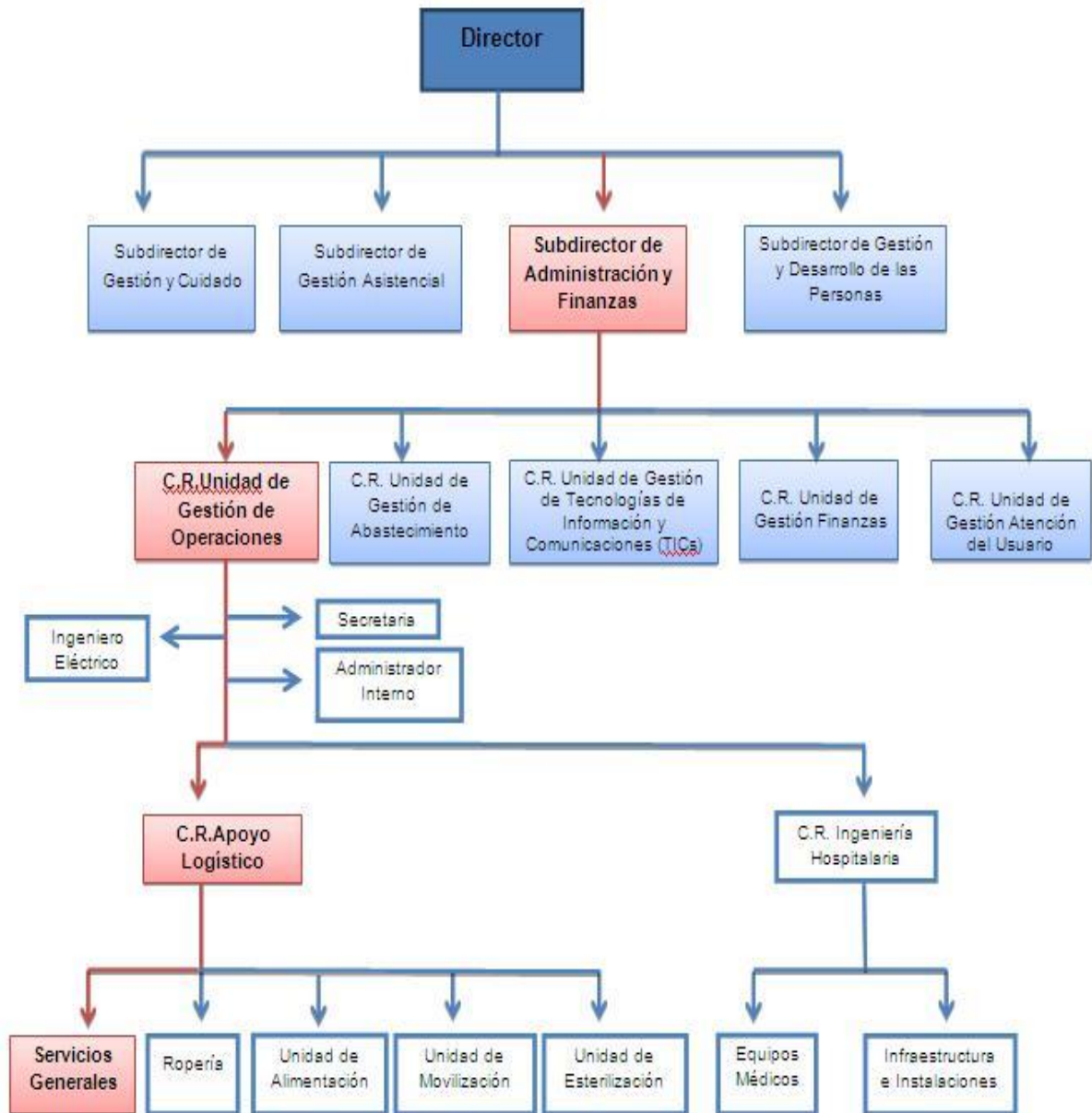
“Organigrama Hospital Carlos Van Buren”



Fuente: Gobierno Transparente Hospital Carlos Van Buren

Anexo 7:

“Estructura según Jerarquía de Unidad Servicios Generales”



Fuente: Elaboración Propia.

Anexo 8:

“Manual de Procedimientos Unidad de Servicios Generales”

25/4/2014

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Unidad Apoyo Logístico



ÁREA
OPERACIONES

**UNIDAD DE SERVICIOS
GENERALES**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Karla Bolados Ugalde. Alumna en Práctica, Área Operaciones.	Eugenio Cure. Jefe Servicios Generales	Eugenio Cure. Jefe Servicios Generales

Índice

1. Introducción.....	6
1.1 Objetivos Generales y Específicos.....	7
1.2 Alcances.....	8
1.3 Responsables.....	8
1.4 Normas de Operaciones.....	8
1.5 Utilización del Manual.....	9
1.6 Recomendaciones y Revisión.....	9
2. Estructura Organizacional de Unidad de Apoyo Logístico.....	10
3. Servicios Generales	
3.1 Misión, Visión. Objetivos.....	12
3.2 Tipos de Servicios que Proporciona.....	13
3.3 Estructura de Servicios Generales	
3.3.1 Administración.....	15
3.3.1.1 Funciones.....	15
3.3.1.2 Requerimiento.....	15
3.3.1.3 Control.....	15
3.3.1.4 Equipos Utilizados.....	16
3.3.1.5 Materiales Necesarios.....	16
3.3.2 Central de Oxígeno, Gases Clínicos.....	17
3.3.2.1 Funciones.....	17
3.3.2.2 Requerimiento.....	17
3.3.2.3 Control.....	18

3.3.2.4 Equipos Utilizados.....	18
3.3.2.5 Tipos de Gases Clínicos.....	19
3.3.2.6 Materiales Necesarios.....	21
3.3.2.7 Empresas Proveedoras en Convenio.....	21
3.3.3 Central Térmica o de Calderas.....	22
3.3.3.1 Funciones.....	22
3.3.3.2 Requerimiento.....	22
3.3.3.3 Control.....	23
3.3.3.4 Equipos Utilizados.....	23
3.3.3.5 Materiales Necesarios.....	24
3.3.3.6 Empresas Proveedoras en Convenio.....	25
3.3.4 Central Telefónica.....	26
3.3.4.1 Funciones.....	26
3.3.4.2 Requerimiento.....	27
3.3.4.3 Control.....	27
3.3.4.4 Equipos Utilizados.....	28
3.3.4.5 Materiales Necesarios.....	29
3.3.4.6 Empresas Proveedoras en Convenio.....	29
3.3.4.7 Perfil de Teléfonos del Hospital.....	30
3.3.5 Encargado de Equipos Industriales.....	31
3.3.5.1 Funciones.....	31
3.3.5.2 Requerimiento.....	31
3.3.5.3 Control.....	31

3.3.5.4 Tipos de Equipos Industriales.....	32
3.3.5.5 Equipos en mantenimiento por el Encargado de Equipos Industriales.....	33
3.3.5.6 Materiales Necesarios.....	37
3.3.6 Encargado de Extintores.....	38
3.3.6.1 Funciones.....	38
3.3.6.2 Requerimiento.....	38
3.3.6.3 Control.....	38
3.3.6.4Tipos de Extintores Utilizados.....	39
3.3.6.5 Materiales Necesarios.....	39
3.3.6.6 Empresas Proveedoras en Convenio.....	39
3.3.7 Central de Fotocopiado.....	40
3.3.7.1 Funciones.....	40
3.3.7.2 Requerimiento.....	40
3.3.7.3 Control.....	40
3.3.7.4 Equipos Utilizados.....	41
3.3.7.5 Materiales Necesarios.....	41
3.3.7.6 Empresas Proveedoras en Convenio.....	42
3.3.8Servicio de Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliario.....	43
3.3.8.1 Funciones.....	43
3.3.8.2 Requerimiento.....	43
3.3.8.3 Control.....	43

3.3.8.4 Equipos Utilizados.....	44
3.3.8.5 Materiales Necesarios.....	45
3.3.8.6 Empresas Proveedoras en Convenio.....	45
3.3.9 Procedimientos realizados en la Unidad	
3.3.9.1 Procedimiento para realizar un Pedido No Habitual en la Unidad de Servicios Generales.....	47
3.3.9.1.2 Diagrama 1.....	49
3.3.9.2 Seguimiento de Requerimientos por Reparación (Encargado de Equipos Industriales).....	50
3.3.9.2.1 Diagrama 2.....	53
3.3.9.3 Procedimiento de Registro: Consumos Básicos.....	54
3.3.9.4 Procedimiento de Registro: Servicio Nutrición y Alimentación V Región S.A.....	55
3.3.9.5 Procedimiento de Registro Arriendo de un Servicio: Serteco.....	56
3.3.9.6 Procedimiento de Registro: Reparaciones por medio de Empresa en Convenio.....	61
3.3.9.7 Procedimiento de Registro: Empresa en Convenio Lavandería: Servicio ALBIA.....	62
3.3.9.8 Procedimiento de Registro: Mantención por medio de Empresa en Convenio.....	63
4.Glosario de Términos.....	64

1. Introducción

Para atender la demanda de salud de la población de su área jurisdiccional, el SSVSA cuenta con una Red Asistencial, donde el **Hospital Carlos Van Buren**, es un establecimiento de Alta Complejidad y Base de la Red Asistencial, ubicado en la Comuna de Valparaíso. A Nivel de Macro-red, es el centro receptor en la especialidad de neurocirugía para las Regiones de Atacama, Coquimbo y Valparaíso y en la especialidad de oncología para las Regiones de Coquimbo y Valparaíso.

Su Misión es: «Somos una institución pública de salud, asistencial, docente, integrada a la red del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, que entrega prestaciones oportunas y de calidad a su comunidad a través de un equipo multidisciplinario, competente con servicios especializados de alta complejidad, ambulatoria y de hospitalización»

El Hospital cuenta con especialidades Médicas en Medicina Interna, Quirúrgicas, Unidades de Apoyo, Atención Cerrada, Urgencia: Adulto, Infantil, Gineco-Obstétrica, SAMU y Unidades Administrativas que se clasifican según Centros de Responsabilidad, en general son Abastecimiento, Contabilidad, Estadística, Admisión de Recaudación, Recursos Humanos, Esterilización, Servicios Generales, Informática, Central de Alimentación, Archivo, Movilización, Equipos Médicos, Mantención, Ropería.

Dentro de la Subdirección Administrativa, se encuentra el Centro de Responsabilidad de Operaciones, quien trabaja en cooperación de Unidades en relación a esto, una de ellas es la Unidad de Apoyo Logístico, que cuenta con Servicios Generales, Unidad de Movilización, Unidad de Ropería y Unidad Central de Alimentación.

El logro de la Misión del Hospital, se logra eficientemente, al mejorar la calidad de los servicios, mediante el incremento de la eficiencia de los procesos, la reducción de los tiempos de respuesta, la eliminación de requisitos innecesarios, al rediseñar

y documentar los procesos de trabajo, atender oportunamente las solicitudes de los distintos servicios y unidades para su buen funcionamiento.

Los procesos y procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del sistema de Control interno, por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por todos los funcionarios. Para contribuir al logro de este fin, se ha preparado el presente Manual de Procedimiento.

Este Manual es un instrumento de información referida a los métodos de trabajo que emplean los Servicios y Unidades mencionadas anteriormente, y su función es permitir que todas las tareas, procedimientos y información relacionada por Unidad, sean examinadas y de esta manera atender a los requerimientos, con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos del Hospital.

1.1 Objetivo General

Proporcionar un Manual de Procedimientos, enfocada en la Unidad de Apoyo Logístico para facilitar la toma de decisiones y de esta manera ser una herramienta de apoyo para los funcionarios del Hospital que requieran y necesiten información referente a los Servicios que conforma la Unidad.

Objetivos Específicos

Establecer el Manual de Procedimientos como una guía, para el desarrollo en forma integrada e interrelacionadas de las actividades que conllevan los distintos Servicios.

Mejorar los procedimientos, procesos y lineamientos, logrando la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las labores encomendadas a los funcionarios de cada Servicio.

1.2 Alcance

Este Manual está enfocado a los procedimientos y actividades realizadas en de la Unidad de Apoyo Logístico, específicamente a:

- Servicios Generales

1.3 Responsables:

Son responsables de la aplicación de estos alineamientos, de la aplicación del contenido, validación y autorización del Manual de Procedimientos, los Funcionarios Públicos a cargo de cada Unidad y Servicio que integra la Unidad de Apoyo Logístico y la misma señala.

1.4 Normas de Operaciones

Se utilizaron las referencias de:

- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo

-Decreto N° 38, Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor complejidad y de los establecimientos de Autogestión en Red

-Decreto N° 140, Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud

-Ley N° 19664, Establece Normas Especiales para Profesionales Funcionarios que indica de los Servicios de Salud

-Norma General Técnica N° 150, sobre Criterios de Clasificación según nivel de Complejidad de Establecimiento Hospitalario.

1.5 Utilización del Manual

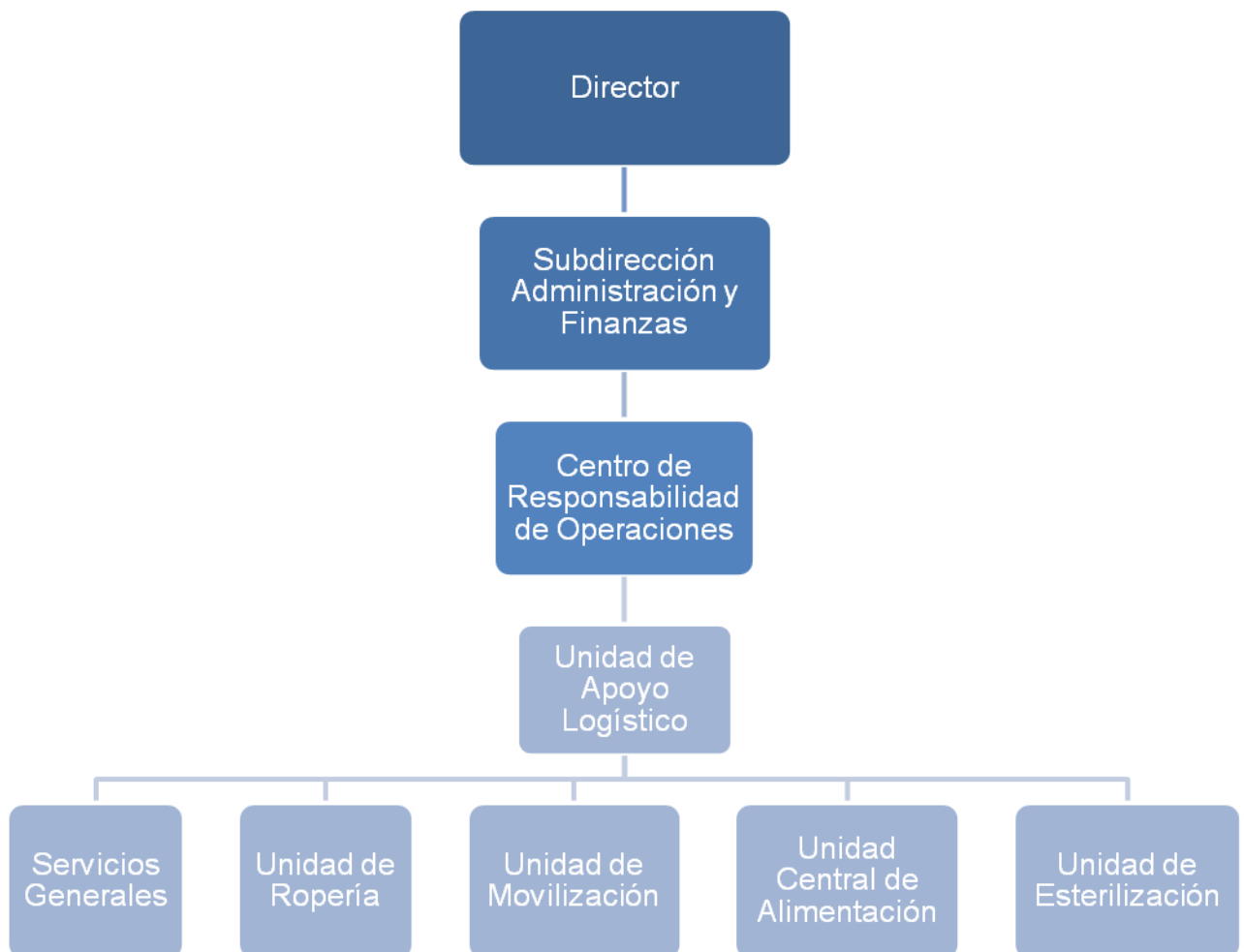
Este Manual de Procedimiento debe ser utilizado por los funcionarios del Hospital, para conocer los procesos y procedimientos, que deben seguir las actividades o tareas técnicas y administrativas para el desarrollo de sus labores. Es así que en el Manual se indica la forma y materiales que utilizan los Servicios involucrados en la Unidad de Apoyo Logístico.

1.6 Recomendaciones y Revisión

El responsable de cada Servicio citado, corrigió y aprobó el contenido de la información según corresponda a su Servicio, para luego su impresión.

Se recomienda que este Manual sea revisado constantemente, para la realización de cualquier cambio o corrección que existiera durante un periodo.

2. Estructura Organizacional enfocada en Unidad de Apoyo Logístico



Servicios

Generales

Unidad Apoyo Logístico



3. Unidad de Servicios Generales

Sr. Eugenio Cure.

eugenio.cure@redsalud.gov.cl

F: 324415/ 324416

3.1 Misión

Satisfacer las necesidades Técnicas y de Servicio de los usuarios Internos y Externos del Hospital Carlos van Buren, bajo el marco de las políticas del Hospital y el Ministerio, con la vista puesta en el paciente

Visión

Lograr un mantenimiento eficiente y brindar un buen servicio a nuestros usuarios.

- Reforzar la vigilancia, control y supervisión de cada uno de los procesos a cargo, para una optimización constante.
- Generar continuidad en los procesos bien hechos.
- Privilegiar el trabajo bajo estándares.
- Transformarse en una Unidad Técnica Específica de EEII, con personal propio capacitado y acreditado.
- Ser eficaces en el apoyo al Clínico, nuestro usuario directo: evitar demandas

Objetivo General

- Optimizar los recursos del área (consumos básicos, comunicaciones, gases clínicos, etc.)
- Elaborar proyectos y mejoras que optimicen la gestión industrial y de servicios
- Cumplir con las metas y planes que la Dirección encomienda
- Elaborar proyectos de Mantenimiento tendientes a preservar la vida útil de las instalaciones y equipamiento industrial
- Participar como Contraparte técnica en proyectos
- Apoyo técnico permanente relacionado con temas del área de Servicios Generales.

3.2 Tipos de Servicios que Proporciona

Servicio	Razón Social
Arriendo Fotocopiado	Serteco LTDA.
Control de Plagas	TrulyNolen Chile S.A.
Vigilancia	Seguridad Privada Alfa LTDA.
Aseo	Wilson Hernan Allende Devia.
Retiro de Residuos	
- Domiciliarios	Ecoservice S.A.
- Peligrosos	Riltec.
Lavado y Secado de Ropa	Albia S.A.
- Mano de Obra Maestro de Cocina.	
- Concesión que provee colaciones para funcionarios.	Nutrición y Alimentos V Región S.A. (Nutrifood)
Mantenimiento mensual Reparativo y Correctivo	
- Ascensores	Ascensores Schindler S.A.
- Aire Acondicionado	Juan OnetoBavestrello.
- Grupo Electrónico	Juan OnetoBavestrello.
- Planta de Tratamiento de Agua Unidad de Diálisis y Calderas.	Juan Maurel Rivera.
- Suministro Mensual de Oxígeno Líquido.	
- Arriendo Estación Criogénica (estanque).	Praxair Chile LTDA.
Suministro Mensual de Gases Oxígeno, Aire Comprimido, Nitrógeno, Óxido Nitroso, CO2, Acetileno.	Indura S.A.



3.3 Estructura de Servicios Generales:

- **3.3.1 Administración:**

Total de Funcionarios	Horario de Trabajo	Detalle
2 Funcionarios	8:00- 17:00	Lunes a Viernes.

➤ **3.3.1.1 Funciones:** Entregar Soporte Técnico en Oxígeno, Gases clínicos, Caldera, Telefonía (personal), Extintores Equipos Industriales. Documentación Administrativa en General.

➤ **3.3.1.2 Requerimientos:** Se solicita una vez al mes artículos y materiales necesarios para complementar las labores desempeñadas, de acuerdo a una nómina o lista de materiales de existencia que entrega Economato para disposición de todos los Servicios del Hospital, por medio de un Programa llamado Sistema Orden.

Es donde se realizan todas las solicitudes y requerimientos de las distintas centrales a cargo de S.S.G.G., como lo son Central de Oxígeno, Central de Calderas, Central Telefónica, Central de Fotocopiado, Mantenimiento de Equipos Industriales, Extintores, Control de Empresas con Convenio de Servicios.

➤ **3.3.1.3 Control:** Se lleva el control mediante libro de registro de entrega de Facturas, de los permisos administrativos (funcionarios de la Unidad), planilla de control de turnos, Libro de entrega de correspondencia hacia los demás Servicios. Además se lleva un control de registro en Planilla sobre

SIGFE, detalle de las facturas de consumos básicos (agua, luz, gas, telefonía y VTR) dependiendo de cada servicio del Hospital, Facturas relacionada con las empresas en convenio que prestan servicios a S.S.G.G, también se solicitan Órdenes de Compra, realizan Órdenes de Trabajo correlativo Mensual, R.C.O.T y SIGFE mensual.

3.3.1.4 Equipos Utilizados:

Nombre Equipo	Funciones Equipo
Computador, Teléfono, impresora.	Utilizados como equipos de apoyo de las funciones correspondientes.

3.3.1.5 Materiales Necesarios:

Nombre	Usos
Artículos de escritorio, de computación y de aseo	Como lápices, cuadernos, Libro de Actas, Tóner para impresora, Resma, para llevar un control y registro de sus labores.

- **3.3.2 Central de Oxígeno, Gases Clínicos.**

Total de Funcionarios	Horario de Trabajo	Detalle
3 Funcionarios	8:00- 20:00 8:00- 18:00 20:00- 8:00	A cuarto Turno, se refiere a que un día trabaja de día, otro es de refuerzo, otro turno de noche y al cuarto día tiene libre.

- **3.3.2.1 Funciones:** Atienden llamados y solicitudes de los distintas área clínicas, por reportes de fallas o faltas de Vacío, Aire y Oxígeno. Además en esta central se recarga oxígeno de uso clínico.

El oxígeno en estado gaseoso, generado por Termo Criogénico, se dirige a todo el Hospital por la red de oxígeno.

- **3.3.2.2 Requerimientos:** Por la falta de algún tipo de Gas Clínico (Oxígeno, Aire Comprimido, Nitrógeno, CO₂, C₂H₂ O N₂O) la empresa INDURA se dirige aproximadamente 2 veces a la semana a la central de oxígeno del Hospital, para llenar los tubos que lo necesiten con lo que corresponda No se necesita llenar un formulario de requerimientos para comprar el oxígeno o distintos gases clínicos, ya que es un procedimiento Habitual y constante.

En S.S.G.G. se recibe la hoja de requerimiento existente (que manifiesta cuantos tubos traslada para ser cargados) y la guía de despacho, para llevar un registro de estos movimientos, La factura realizada por el proveedor se envía directamente a Abastecimiento, quien regulariza el pago del servicio prestado. Solo se realizan requerimientos con formulario cuando necesitan reparar algunos equipos de su área o comprar repuestos para el buen funcionamiento de estos. Además, se realiza pedidos mensuales de artículos como bolsa de basura, papel higiénico, jabón liquido, cloro, lápices, libreo de

Actas, entre otros, realizado en Servicios Generales, por medio del Sistema Orden.

- **3.3.2.3 Control:** Diariamente se lleva un control a través de una Hoja “CHECK LIST”, donde es registrado por el trabajador Encargado de la central de Oxígeno (examina y controla los equipos de oxígeno), que refleja el estado y comportamiento de las maquinarias que realizan los procesos en dicha central, para su mantenimiento a diario Además se lleva un control de los tubos de oxígeno llenados en su jornada laboral.

3.3.2.4 Equipos Utilizados en Central:

Nombre Equipo	Funciones Equipo
Tanque Criogénico	Es donde el Oxígeno Líquido (máx. 6000 m ³ y min. 1500m ³) se almacena
Serpentín o Vaporizador	Son las tuberías por donde circula en oxígeno líquido y se va transformando en vapor de oxígeno por la alta temperatura. En este proceso la temperatura aumenta (queda menos helada que al comienzo del proceso)
Batería de respaldo	Se encuentran Oxígenos de tubos de 20, que se utilizan en caso de alguna emergencia, donde el equipo Criogénico se encuentre en mal estado.
Bypass, Válvulas Check Cortes Rápidos	-Regulan la presión del Oxígeno. - No permiten el paso del flujo de oxígeno, ya que circula solo para un lado sin retorno. - Es donde se corta el flujo de oxígeno manualmente.

<p>Válvulas de Alivio o Seguridad.</p> <p>Manómetro de presión de oxígeno</p>	<p>- Es para expulsar el vapor para bajar la temperatura si está muy alta (<180), debe estar entre 110 mín. y 150 máx. aprox.</p> <p>- Mide la presión Del oxígeno.</p>
<p>Compresor de Aire</p> <p>Secador del aire</p>	<p>- Toma el aire ambiental por una tubería y lo comprime a una presión mayor a 55, como máx. 110 PSI (presión interna).</p> <p>-Le saca la humedad al aire, donde finalmente se genera un aire a una presión entre 50 y 55.</p>
<p>Estanque de Vacío</p>	<p>Acumula, succiona y estabiliza el vacío de la Red de aspiración del Hospital.</p>
<p>Máquina de Vacío</p>	<p>Son 2 máquinas (una más antigua y otra nueva), las cuales funcionan a través de bombas de vacío que aspiran.</p>

3.3.2.5 Tipos de Gases Clínicos:

Nombre	Color Tubos o Redes	Usos
<p>Aire</p>	<p>Se transporta a todo el hospital por unas tuberías color negro con rayas blancas.</p> <p>Los Tubos de Aire son de color negro y franja blanca (por ser combinado con aire).</p>	<p>El aire sale por las tuberías a temperatura ambiente, que es utilizado en distintas funciones del área médica, además ser combinados con otros gases como el oxígeno para un mejor rendimiento</p>

		para el paciente y para maquinarias hidráulicas (en Esterilización, Pabellón) que utilizan la presión del aire.
Vacío	Las tuberías donde se transporta el vacío al Hospital son de color blanco.	Aspira los fluidos corporales de los Pacientes.
Oxígeno (O₂)	Las tuberías donde se transporta el Oxígeno a todo el Hospital son de color Verde. Los Tubos de Oxígeno son de color Blanco.	El oxígeno sale por las tuberías a una mayor temperatura que el aire, para usos médicos y directamente para el paciente.
Nitrógeno (N)	Los Tubos son de color Negro.	Es utilizado para las Maquinarias Neumáticas, por ser un gas seco e inerte.
Dióxido de Carbono (CO₂)	Los Tubos son de color Plomo.	Es utilizado para ciertas terapias en pacientes.
Acetileno (C₂ H₂)	Los Tubos son de color Amarillo.	Se utiliza para soldaduras oxiacetilénicas en materiales terrosos
Óxido Nitroso (N₂O)	Los Tubos son de color Azul, con franja blanca.	Se utiliza en los pabellones por su condición de anestésico.

3.3.2.6 Materiales Necesarios:

Nombre	Usos
Gases Clínicos	Para distribuir a los Servicios del Hospital que lo requieran.
Bototos de seguridad, implemento de seguridad, Destornillador, Alicata de punta, otros tipos de herramientas necesarias.	Herramientas necesarias para manipular las maquinarias, tubos de gases clínicos, entre otros que se utilizan en la central de Oxígeno.

3.3.2.7 Empresas Proveedoras en Convenio:

Nombre Empresa	Material que provee	Funciones Empresa
PRAXAIR	Oxígeno Líquido	Empresa externa que abastece de oxígeno líquido para el funcionamiento de equipo Termo Criogénico.
INDURA S.A.	-Oxígeno -Nitrógeno -Aire comprimido -Óxido Nitroso -Acetileno -CO2	Abastece oportunamente de Gases Clínicos y está pendiente de que no existan faltas de estos.
Amico y KAISER COMPRESORES	Empresas Representantes de la Marca	Se encargan de cualquier falla o mantenimiento que requiera un compresor de aire. Cada empresa es encargada de un equipo.
VIGNOLA	Empresa de mantenimiento	Se encarga de realizar mantención y reparación de la maquinaria de vacío más nueva.

- **3.3.3 Central Térmica o de Calderas:**

Total de Funcionarios	Horario de Trabajo	Detalle
3 Funcionarios	8:00- 20:00 8:00- 18:00 20:00- 8:00	A cuarto Turno, se refiere a que un día trabaja de día, otro es de refuerzo, otro turno de noche y al cuarto día tiene libre.

- **3.3.3.1 Funciones:** Provee Vapor por medio de calderas a los diferentes servicios del Hospital. Entrega servicios como para calentar el agua y servicios básicos para atender a pacientes, además utilizados por la cocina del Hospital y para maquinaria de la Unidad de Esterilización.

Teniendo en cuenta que el método de vapor es el más eficiente para transmitir energía calórica. Luego que el vapor es enviado a los distintas unidades del Hospital, estese condensa (transforma en líquido) en el camino por las tuberías, donde se devuelve nuevamente en forma de agua al estanque de alimentación, en el cual alcanza el ciclo básico del vapor.

- **3.3.3.2 Requerimientos:** Cualquier faltante o necesidad de materiales para cumplir con el proceso de producción de la central de calderas, como por ejemplo lo es la sal, petróleo se requiere llenar un formulario de pedido no habitual y pasar por todas las formalidades que esto conlleva. Ocurre lo mismo en el caso de necesitar algún repuesto o herramientas, para la reparación de un equipo de esta área.

Además, se realiza pedidos mensuales de artículos como bolsa de basura, papel higiénico, jabón líquido, cloro, lápices, libreo de Actas, entre otros, realizado en Servicios Generales, por medio del Sistema Orden.

- **3.3.3.3 Control:** Se lleva un control, a través del encargado que este de turno donde revisa, vigila y registra el funcionamiento de las maquinarias, que se encuentren en su estado óptimo de funcionamiento.

Toda la dependencia de la Central de Calderas está regulada por el Decreto Supremo N° 10, “Reglamento de Caldera y Redes de Calefacción”.

3.3.3.4 Equipos utilizados en la Central:

Nombre Equipo	Funciones Equipo
Calderas	Son 2, de mediana presión, que se utilizan para calentar agua. Alcanza una T° máx. de 100°. Funcionan por medio de quemadores, de tipo igneotubulares o tubos de fuego. La caldera N°1 requiere petróleo N°5 para su funcionamiento y la caldera N°2 de Gas Natural. Funcionan de una a la vez, para que no colapsen. Posee un control automático, con presión regulada dependiendo si sube o baja.
Ablandadores de Agua	Extrae las Sales que contiene el Agua Potable, por medio de un intercambio iónico, donde el agua se ablanda.
Estanque de Alimentación Bombas de alimentación	-Es donde llega y se almacena el agua blanda. -Aspira el agua blanda, que está contenida en el estanque para enviarla a la caldera.
Colector, con 2 bombas	Es quien le entrega Agua blanda específicamente a maquinarias de Esterilización (Autoclaves), que por medio de vapor esterilizan los implementos médicos.

Manifold	Es un conjunto de válvulas, que distribuye el vapor a las distintas áreas del hospital que lo requieran. Como por ejemplo a la Cocina, Servicios Generales y estanque de petróleo (para un mejor rendimiento).
Bombas de Petróleo	Son las que aspira desde el estanque el petróleo hacia la caldera para su funcionamiento.
Extintores	Son medios en caso de incendios, de clase A (de residuos sólidos, como madera, cartón, papeles), clase B (de combustibles líquidos, derivados del petróleo) y clase C (origen eléctrico).
Estanque de decantación	Es la que recibe las extracciones de las calderas y las elimina.
Boiler	También llamados calentadores de Agua. Es donde llega el vapor y genera agua caliente, alimentada por agua potable. Existen 4 en el Hospital, dos de ellos van dirigidos a la Torre Médica y los otros dos a la Torre Quirúrgica.

3.3.3.5 Materiales Necesarios:

Nombre	Usos
Agua Potable	Es utilizada para comenzar el proceso de transformación del agua, es recibida por la Red Pública.
Sal Gruesa	Se Utiliza para ablandar el agua, quedando esta última libre de calcio, magnesio y otros compuestos.
Aditivos Anticorrosivos	Son polvos aditivos que se le echa 1 vez al día, al estanque de alimentación para evitar sarros y otros corrosivos que perturben el agua.
Petróleo N°5	Se utiliza para el funcionamiento de la caldera N°1.

Bototos de Seguridad, Implementos de seguridad y herramientas necesarias.	Utilizadas para salvaguardar la seguridad de los funcionarios de Caldera, y Herramientas para reparar o mantener la Unidad en funcionamiento.
--	---

3.3.3.6 Empresas Proveedoras en Convenio:

Nombre Empresa	Material que provee	Funciones Empresa
SPL. Industrias.	Sal Gruesa	Abastece de la Sal, para cumplir con el proceso de producción.
Pro química	Aditivos anticorrosivos	Abastece de aditivos para el mejor tratamiento al agua, cuando se le requiere.
Copec	Petróleo N°5	Empresa encargada de proveer petróleo según requerimiento
Abaster	Empresa de mantenimiento	Se encarga de realizar mantención, reparación y certificación de las calderas.

- **3.3.4 Central Telefónica:**

Total de Funcionarios	Horario de Trabajo	Detalle
4 Funcionarios	9:00- 20:00 9:00- 18:00 20:00- 9:00	Van rotando de horario que varía desde la persona que esta de turno, la otra persona de apoyo, otra persona de turno noche y la otra persona está libre o saliente de turno.

- **3.3.4.1 Funciones:** Reciben y realizan llamados telefónicos de voz y datos según corresponda, mediante la línea 204000 del Hospital. Transfiere y filtran las llamadas y la información que sea solicitada a las distintas Unidades del Hospital si es necesario. Además monitorean las líneas internas para ver si están disponibles u ocupadas.

La comunicación es por llamados internos por medio de Radios (Neurocirujanos, Enfermeras de Turno, Eléctricos, en caso de que sean necesarios para algún área en particular o urgencia) y externos (se comunican con cualquier número que se encuentre dentro de la Red IP, llamada “ Ruta 5 IP” , donde existe comunicación con todos los Hospitales y Consultorios Públicos). Son 1000 números aproximadamente dentro de la Red.

Utilizan un Programa de computación “Cisco Call Manager” (conectado con la línea telefónica de la central). Este programa está diseñado para cumplir con los requerimientos de la central telefónica, éste contiene una base de dato, con el número de cada Hospital de la Red, Unidades o centros dentro del Hospital y muestra el flujo de llamadas entrantes en detalle, y carpeta de marcación rápida. Con este sistema se recuperan las llamadas en espera y si es necesario desviarlas a otros servicios, por medio de un clic en el monitor al

área deseada y de esta manera no poseen problemas para los usuarios de líneas ocupadas.

- **3.3.4.2 Requerimientos:** Una vez al mes se solicitan a S.S.G.G., para que realice el pedido, por medio del “Sistema Orden” de insumos menores como papel, lápices, Cuaderno, Libro de Actas, entre otros. Algunos requerimientos se refieren a temas en relación a un mejoramiento del ambiente laboral y otros a temas técnicos de su oficio, con el fin de adaptar su área de trabajo para un mejor desempeño y comodidad.

Es fundamental en este centro el apoyo constante del área de informática del Hospital y mesa de ayuda de la empresa en convenio “Entel” las 24hrs.

- **3.3.4.3 Control:** No se maneja internamente el número de llamados, pero los teléfonos tienen un directorio hasta 100 llamados. El que lleva un informe de las llamadas es la empresa en convenio “Entel”.

La encargada de la central telefónica de turno de día y la encargada de turno de noche, debe reportar en cada turno, por medio de un cuaderno de trabajo, un control de los llamados de servicios y personal ocurridos, como por ejemplo si se requiere en alguna área Neurocirujanos, Enfermera de Turno, Eléctrico, Oxiginista, Rondín, Jefe de Turno Posta de Adulto, Doctora de Unidad Medico Agudo (Urgencias),y en un libro de Actas (Bitácora) todo acontecimiento u novedad ocurridos durante cada turno.

Es importante señalar que la central consta de una sala de Hardware con la climatización adecuada, para no sobrecalentar los equipos y mantenerlos en funcionamiento a una temperatura adecuada. En esta sala informática repara los teléfonos o fallas en computadores (si posee virus, los formatean) y además de actualizar la base de datos existente.

3.3.4.4 Equipos utilizados en la Central:

Nombre Equipo	Funciones Equipo
2 Teléfonos Normales	Teléfonos que reciben hasta 2 llamadas en espera en cada uno. Contesta y recibe los llamados realizados a anexo 3 y 4 (2364003/ 2364004)
2 Teléfonos Completos	Teléfonos que posee mayor memoria y reciben hasta 7 llamadas en espera en cada uno. Van conectados con el programa de computación “Cisco Call Manager”. Contesta y recibe los llamados realizados a anexo 1,2 y 5(2364001/ 2364002/ 2364005)
3 Computadores	De los cuales 2, están en funcionamiento conectados con la central telefónica, por el programa correspondiente. Y el otro computador es de uso personal de las encargadas de la central, unido al sistema de correo interno de la red.
2 Radios Portátil VHF	Una Radio portátil pequeña, con menor alcance, para comunicarse con Mantenición, Gasfiter, eléctricos y carpinteros. Otra Radio portátil más grande, de mayor alcance para comunicarse con Servicios Generales, Jefe del área, Caldera y Oxiginista.
5 Cintillos de comunicación	Cuatro cintillos personales para cada una de las encargadas de la central telefónica y un cintillo para una encargada suplente. Se utiliza como manos libres de comunicación y de esta manera tener movilidad dentro del área de trabajo. De esta manera se digitaliza con mayor rapidez y se contestan oportunamente las llamadas.

Teléfono de Contingencia	Es un celular para comunicarse en caso de emergencia a nivel regional, con personas específicas, como por ejemplo algún Director de Hospitales del Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio.
Equipos Sala Hardware o Data Center	Apoyo técnico de las comunicaciones, se encuentran maquinas en un rack de apoyo que están todas las conexiones comunicacionales del Hospital, donde se evalúa el servicio completo por alguna falla en alguna Unidad en específico.

3.3.4.5 Materiales Necesarios:

Nombre	Usos
Cuadernos, Lápices, Resma, Libro de Actas.	Insumos ocupados para el desempeño de las funciones, como anotar los acontecimientos o sucesos ocurridos durante cada turno, entre otros.

3.3.4.6 Empresas Proveedoras en Convenio:

Nombre Empresa	Material que provee	Funciones Empresa
Entel	Comunicaciones	Es el soporte técnico, por fallas en líneas telefónicas, por medio de la mesa central de ayuda que solucionan el problema existente. Además monitorean las líneas a través de un programa desde la distancia.

3.3.4.7 Perfil de Teléfonos del Hospital

Perfil 1: Para Comunicarse por anexos que se encuentren dentro de la Red IP de Salud.

Perfil 2: Para comunicarse por anexos que se encuentren dentro de la Red IP de Salud y teléfonos de Red Fija (fuera de la Red). Se necesita autorización para realizar este tipo de llamados, por lo cual Informática facilita una clave de salida identificadora personal de cuatro números que se marcan al final del número.

Perfil 3: Para comunicarse por anexos que se encuentren dentro de la Red IP de Salud, teléfonos de Red Fija (fuera de la Red) y llamadas a celulares. Se necesita autorización para realizar este tipo de llamados, por lo cual Informática facilita una clave de salida identificadora personal de cuatro números que se marcan al final del número.

Perfil 4: Para comunicarse por anexos que se encuentren dentro de la Red IP de Salud, teléfonos de Red Fija (fuera de la Red), llamadas a celulares y larga distancia. Se necesita autorización para realizar este tipo de llamados, por lo cual Informática facilita una clave de salida identificadora personal de cuatro números que se marcan al final del número.

Perfil 5: Solo un teléfono en el Hospital tiene el perfil nº5 (en la unidad de oncología), es para comunicarse por anexos que se encuentren dentro de la Red IP de Salud, teléfonos de Red Fija (fuera de la Red), llamadas a celulares, larga distancia y autorizado para llamadas internacionales (para coordinar reuniones clínicas de Hospitales de distintas partes del Mundo).

- **3.3.5 Encargado de Equipos Industriales:**

Total de Funcionarios	Horario de Trabajo	Detalle
1 Funcionario	8:00- 20:00	Lunes a Viernes.
	9:00- 20:00	Sábado y Domingo.

- **3.3.5.1 Funciones:** Encargado de mantener funcionando (la parte mecánico y electromecánica del equipo) y en condiciones óptimas todos los equipos que no se encuentran asociadas a una empresa en convenio y las maquinarias que están asociadas a una empresa en convenio, se le realiza un una revisión periódica, para ver el estado de funcionamiento de estas, y en el caso de alguna falla de estos equipos, se le avisa a Servicios Generales para que se comunique con la empresa en convenio y solucione el problema.

Si falla una maquinaria a su cargo y el repuesto para el arreglo de esta es menor a 3UTM (considerado como un gasto menor), se dirige directamente a cotizar el repuesto a tres empresas para agilizar el proceso de compra y le entrega a abastecimiento las cotizaciones para su aprobación.

- **3.3.5.2 Requerimientos:** Para su funcionamiento necesita herramientas adecuadas para el trabajo a realizar, ropa adecuada para trabajar, implementos de seguridad que previenen accidentes. Además requiere de repuestos para reparar las distintas fallas en las maquinarias.

Todos los requerimientos se deben realizar por medio del formulario de requerimientos no habituales y pasar por los procesos que se requiere.

- **3.3.5.3 Control:** Vía telefónica o por correo le informan de alguna falla en equipos, lo revisa y efectúa un informe que contiene el estado del equipo y su reparación. Le envía el informe a S.S.G.G para que el Jefe del área , autorice la reparación (y luego comienza a reparar personalmente la falla) o la solicite (

por medio del formulario de requerimientos, el informe técnico con las especificaciones técnicas).

Por medio de un programa de mantención de Equipos Industriales, que señala detalladamente, equipo por equipo todos los datos y especificaciones de estos. En este se anotan las fallas y reparaciones (con foto si es posible) con la fecha específica de dichos sucesos.

3.3.5.4 Tipos de Equipos Industriales:

Equipos Industriales Con Convenio: se refiere a Equipos Industriales que están asociados a una licitación, una empresa que dependiendo el convenio, están encargadas de la reparación, mantenimiento de los equipos solicitados.

Equipos Industriales Sin convenio: Equipos que son reparados, observados y con un mantenimiento realizado por el encargado de Equipos Industriales.

Equipos Industriales dados de Baja: Solo los Jefes de cada unidad dan de Baja un equipo. Se dan de Baja, para restituir un equipo que ha perdido su vida útil o para cambio de tecnología.

Equipos Industriales que pronto se darán de baja: se refiere a equipos que aún se utilizan, pero tienen una vida útil definida, la cual es conocida y observada por su rendimiento.

Equipos Industriales en Buen estado: Se realiza una mantención preventiva para su óptimo funcionamiento.

3.3.5.5 Equipos en mantenimiento por el Encargado de Equipos Industriales:

Unidad Central de Alimentación:

Nombre Equipo	Funciones Equipo
6 Marmitas	Es una olla grande de metal, cubierta con una tapa ajustada. Se utiliza para cocinar a vapor.
1 Correa Sinfin	Correa de 6mts de largo, se utiliza para colocar las bandejas e ir agregando la comida. En general para agilizar y optimizar el proceso sé que estén listas las bandejas para los pacientes.
2 Batidoras Industriales	Equipo utilizado para batir masas, puré, moler carne, entre otras.
4 Baño María	Utilizado para mantener la temperatura de la comida.
3 Cocinas Industriales	Para preparar las distintas comidas, cocina los alimentos.
4 Hornos Industriales	Es para asar las comidas.
1 Lavavajilla	Donde se lavan los platos o fuentes utilizadas para alimentar a los pacientes.
1 Sobadora	Es para aplanar las masas.
2 Marmitas Volcables	Se utilizan para calentar el agua, se puede voltear para sacar agua.
2 Peladoras de Papas	Maquinas que pelan las papas, dejándolas listas para cocinar.

3 Refrigeradores Industriales	Es en donde se mantienen los alimentos, como verduras, carnes y postres a una temperatura adecuada.
2 Refrigeradores de verduras	
2 Conserveras	Es donde se conservan alimentos para que no se descompongan.
1 Refrigerador para Postres	Cooler que conserva los postres.

Unidad de Esterilización

Nombre Equipo	Funciones Equipo
2 Lavadoras Industriales (Nuevas)	Lava y seca los instrumentos quirúrgicos (de acero inoxidable o acero quirúrgico).
2 Lavadoras Instrumental (Antiguas)	Esta maquinaria solo la utilizan para secar los instrumentos quirúrgicos.
1 Maquina Ultrasónica	Lava con ultrasonido los instrumentos que se esterilizan con Formol.
3 Autoclaves	Máquinas Esterilizadoras a vapor con mayor temperatura. El proceso es de 12 horas aproximadamente. Solo un Autoclave está asociada a una empresa en convenio, por lo tanto solo se observa su funcionamiento.

1 Esterilizador de Formal	Máquina que esteriliza instrumentales quirúrgicos más específicos, como por ejemplo el plástico, en general materiales delicados. Funciona con gas, a una temperatura más baja que el Autoclave. El proceso tiene una duración entre 4 a 5 horas aproximadamente.
1 Extractor de Aire	Para regular la temperatura de las maquinarias, saca el aire al exterior, para que no se concentre el calor.

Otorrino Oftalmología

Nombre Equipo	Funciones Equipo
Bomba de Vacío	La utiliza esta Área, para succionar desechos y fluidos de los pacientes

SAMU (Servicio de Atención Médica de Urgencia)

Nombre Equipo	Funciones Equipo
Sistema de Impulsión de Agua	Utilizado en SAMU (Servicio de Atención Médico de Urgencia) y Jardín Infantil, para presurizar el agua y enviarla, del pozo a donde la requiera.

Oncología

Nombre Equipo	Funciones Equipo
1 Máquina para Funcionamiento de Acelerador Lineal N°1	Equipo que posee un sistema de enfriamiento de agua, para el funcionamiento del Acelerador Lineal N°1 (de menor tamaño), para pacientes que poseen algún cáncer menos avanzado.

1 Máquina para Funcionamiento de Acelerador Lineal N°2	Este equipo que posee un sistema de enfriamiento de agua, para el funcionamiento del Acelerador Lineal N°2 (de mayor tamaño), para pacientes que poseen algún cáncer más avanzado.
1 Compresor de Aire	Equipo complementario para el funcionamiento del Acelerador Lineal N°2.
1 Puerta Automática y cortina de Oncología	Puerta Principal, que se encuentra en funcionamiento de forma eléctrica.

Imagenología Compleja

Nombre Equipo	Funciones Equipo
1 Chiller	Baja la Temperatura del Resonador Magnético, enfriando el agua. Es un Circuito cerrado que va y viene de vuelta la misma agua.

SEDILE (Servicio Dietético de Leche)

Nombre Equipo	Funciones Equipo
1 Autoclave	Es donde se esterilizan o pasteurizan a alta temperatura las mamaderas con la leche para los pacientes.
1 Central de Osmosis Interna	Es para purificar el agua (le saca los minerales), para el funcionamiento de Autoclaves de esterilización.

3.3.5.6 Materiales Necesarios:

Nombre	Usos
<p>Herramientas como:</p> <ul style="list-style-type: none">- Llaves punta Corona, Milimétricas y pulgadas.- Llaves Stilson y Francesas.- Alicate.- Destornilladores.- Caimán, Huincha.- Pie de Metro.- Equipo de Oxicorte.- Galletera de 4 Pulgadas y 7 pulgadas.- Taladro Hilti y Normal.- Martillo Mecánico y Carpintero.- Escuadra Nivel.- Extractor de Seguro Omega y de Polea.- Maquina de Soldar Electrónica.- Empaquetadura de Teflón Expandido, entre otros.	Utilizados para la reparación, mantención y revisión de los distintos equipos a su cargo.
<p>Maleta con Ruedas</p>	Para transportar las distintas herramientas, de un lugar a otro, según lo que requiera cada equipo.
<p>Equipo para prevenir accidentes</p>	Equipos de protección, ropa adecuada e implementos para no sufrir accidentes.

- **3.3.6 Encargado de Extintores**

Total de Funcionarios	Horario de Trabajo	Detalle
1 Funcionario	8:00- 17:00	Lunes a Viernes.
	9:00- 20:00	Sábado y Domingo.

- **3.3.6.1 Funciones:** Retirar Extintores que se encuentren Vencidos para entregarlos a la empresa en convenio para su mantención.
Reponer, cambiar, recibir e instalar los extintores que el proveedor suministra en buenas condiciones para ser utilizados en los distintos Servicios del Hospital. Existen alrededor de 250 Extintores en todas las dependencias, algunos como en la Central de Calderas, Central de Oxígeno, Posta Adulto, Pasillos del Hospital, Torre Medica, Otorrino, Torre quirúrgica, entre otras ubicaciones.
Trabaja en conjunto con la Unidad de Prevención de Riesgo, que le entrega las especificaciones técnicas, de donde y en qué lugar instalar un extintor.
- **3.3.6.2 Requerimientos:** Referido a las herramientas propias de su oficio, como por ejemplo Taladro, Broca, Destornilladores, Guantes, Alicates, entre otros que le permiten cumplir sus funciones.
- **3.3.6.3 Control:** la encargada de la Unidad que Requiere el Extintor debe firmar un registro que fue instalado el extintor satisfactoriamente. Además una planilla que revela en que unidad se ubican los extintores, de que tipo son, su capacidad, Fecha de retiro por la empresa en convenio, Fecha de entrega, y la Fecha de Vencimiento.

3.3.6.4 Tipos de Extintores Utilizados:

Nombre Equipo	Funciones Equipo
PQS	Polvo Químico Seco, se utiliza para extinguir fuegos producidos por combustibles líquidos, materiales sólidos (maderas, entre otros) y todo tipo de líquidos inflamables.
CO2	Extintores de Dióxido de Carbono, se utiliza para extinguir equipos electrónicos y eléctricos.

3.3.6.5 Materiales Necesarios:

Nombre	Usos
Taladro, Broca,	Fundamentales para el montaje de los extintores.
Gancho para Extintores.	Ganchos para afirmar y sostener los extintores en las distintas Unidades.

3.3.6.6 Empresas Proveedoras en Convenio:

Nombre Empresa	Material que provee	Funciones Empresa
Sociedad Comercial Snapoli Limitada	Provee Extintores y mantención de los mismos.	Mantenimiento, Recarga, Reparación, reposición y provisión de extintores del Hospital.

- **3.3.7 Central de Fotocopiado:**

Total de Funcionarios	Horario de Trabajo	Detalle
1 Funcionarios	8:00- 13:00/ 14:00-17:00	Contratado por la empresa de Aseo en convenio.

- **3.3.7.1 Funciones:** Es la encargada de sacar copia a las distintas Unidades del Hospital, por medio de una hoja de solicitud de fotocopias (donde se detalla la cantidad de fotocopias, Nombre del Solicitante, Servicio que lo requiere, Materia de las Fotocopias) y la hoja de requerimiento de cada unidad. Al completar la solicitud de fotocopiado, el encargado informa la Unidad para que sea retirado o lo va a dejar donde fue solicitado. Las Prioridades de Fotocopiado son para la Posta, Unidad, Urgencia Adulto, Unidad Urgencia Infantil y Unidad Atención a las personas (fotocopias de fichas)

Cuenta con 3 máquinas de fotocopiado que se arriendan a la empresa Serteco LTDA, que provee y repone los Tóner cuando sea necesario. S.S.G.G. a la Central de Fotocopiado le provee y repone el papel y otros insumos necesarios para su buen rendimiento, Si la Impresión es sobre 500 hojas, la Unidad debe llevar su Resma para la impresión de sus fotocopias.

- **3.3.7.2 Requerimientos:** Todos los requerimientos de la central de fotocopiado se realizan por Servicios Generales por medio de un pedido mensual, de los insumos necesarios, a través de un programa “Sistema Orden”, donde se registran los pedidos de insumos menores, como por ejemplos artículos de oficina, artículos de aseo, Resmas, entre otros.
- **3.3.7.3 Control:** Se realiza una vez al mes, ya que cada impresora registra el número de fotocopias alcanzadas, lo que finalmente se concreta en la factura entregada por la empresa Serteco LTDA. , que detalla el total de fotocopias

impresas dentro del mes y los excedentes del convenio de cancelan con otro monto.

Además se controla por medio de las Hojas de Solicitudes que quedan registradas en el centro de Fotocopiado, estas deben coincidir con lo arrojado por la maquina Fotocopiadora.

3.3.7.4 Equipos Utilizados en Central:

Nombre Equipo	Funciones Equipo
Fotocopiadora	<p>Es la cual se sacan copia de distintos papeles, resoluciones, formularios, entre otras que lo requieran.</p> <p>Una se encuentra en la Central de fotocopiado, otra en Unidad de Administración y Otra en la Unidad Recursos Humanos</p>

3.3.7.5 Materiales Necesarios:

Nombre	Usos
Papel de Fotocopia,	Fundamentales para la impresión y uso de las fotocopiadoras.
Corchetes, clip, entre otros insumos menores.	Artículos complementarios de la central para entregar un buen servicio.

3.3.7.6 Empresas Proveedoras en Convenio:

Nombre Empresa	Material que provee	Funciones Empresa
Serteco Limitada	Arriendo Fotocopiadoras	Facilita 3 fotocopiadoras (para la Dirección del Hospital, Central de Fotocopiado y Oficina de Personal), estas para el uso de estas en las dependencias del Hospital, con los respectivos Tóner que utiliza cada una de ellas de color Negro. Terminado el proceso de arriendo, se procederá a mantenimiento de fotocopiadoras.

- **3.3.8 Servicio de Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios del HCvB.**

Total de Funcionarios	Horario de Trabajo	Detalle
Mínimo de 3 Trabajadores	7:30- 23:00	De Lunes a Domingo. Funcionarios correspondientes al personal de Aseo de la empresa en convenio.

➤ **3.3.8.1 Funciones:** La Empresa en convenio se compromete a ejecutar el Servicio de Retiro de Residuos Asimilables a Domiciliarios de acuerdo a las Bases Administrativas, Bases Técnicas y demás documentos que forman parte de la licitación.

Es el Personal de la Empresa de Aseo en Convenio retira todo el domiciliario de Aseo de las distintas dependencias del Hospital y la transporta al contenedor.

➤ **3.3.8.2 Requerimientos:** Se rige por la licitación 1156-127-LP12 y Resolución nº8380 del 24/08/2012.

➤ **3.3.8.3 Control:** El Operario del camión de la Empresa que efectúe el retiro deberá registrar el servicio de recolección, firmando junto al Supervisor de Aseo o encargado de Vigilancia del Hospital, a quién le entregará la copia correspondiente al retiro de desechos, llamada “Guía de servicio” para su registro en el Hospital. Estas guías de servicio se entregan semanal o mensualmente a SSGG, como respaldo, control y corroboración de la información.

Donde a final de cada mes llega la Factura de la Empresa, del servicio de retiro por todo el mes, en esta se refleja el valor del servicio de recolección mensual fijo pactado en el convenio. Además adjunto con la Prefectura con el detalle de la fecha, día, hora, chofer, patente, n° guía, hora de retiro, n° de retiro, las toneladas, el n° de ticket pesaje y el valor mensual fijo. También el detalle de guías de servicio con los tickets de pesaje, donde se muestra el peso total de cada retiro realizado en el mes.

El proceso realizado en SSGG con la factura es el Procedimiento de registro de Mantenimiento por Medio de Empresa en Convenio.

3.3.8.4 Equipos Utilizados:

Nombre Equipo	Funciones Equipo
Contenedor	<p>Para la disposición de residuos y su compactación en el mismo. Además debe poseer como principal característica, que en su interior exista un compactador para la reducción del volumen de los residuos que se generen en el Hospital.</p> <p>El equipo debe poseer resistencia estructural suficiente y necesaria para contener y compactar los residuos de manera estanca que el Hospital tipifica como domiciliarios. El compactado que se encuentra dentro del contenedor, debe tener la característica de trituración para reducir los residuos.</p> <p>El objetivo de reducir el volumen, es facilitar el almacenamiento y transporte de los mismos e impedir la reutilización de elementos, como los corto punzantes por ejemplo.</p>

Tolva sin Compactador para retiros extras	Eventualmente, se requiere del servicio de un contenedor abierto para botar podas de árboles, materiales diversos en desuso etc. Este equipo se solicitará a través de Servicios Generales cuando la situación lo amerite.
Carros Contenedores	Donde se transporta la basura de los diferentes servicios y torres del Hospital al contenedor de residuos asimilables a domiciliarios.

3.3.8.5 Materiales Utilizados:

Nombre	Usos
Guantes, mascarilla.	Materiales de higiene y seguridad que utilizan los funcionarios para evitar problemas con la manipulación de residuos domiciliarios.
Zapatos adecuados.	Bototos de seguridad para evitar accidentes en el lugar de trabajo.

3.3.8.6 Empresas Proveedoras en Convenio:

Nombre Empresa	Material que provee	Funciones Empresa
Ecoservice S.A.	Servicio contenedor con compactador de Residuos Asimilables a Domiciliarios Una Tolva adicional, en caso que se requiera un retiro especial.	Realizan recambios de contenedor compactados 3 veces a la semana (Lunes, Miércoles y Viernes). El mantenimiento periódico y preventivo del equipo ofertado, será de cargo de la

		<p>Empresa.</p> <p>La empresa sanitizará, desinfectará y desodorizará el contenedor cada vez que se efectúe un retiro y llegue este equipo de vuelta a las instalaciones, cuidando de que no existan derrames que afecten al Hospital ni a sus veredas adyacentes entre otros</p>
<p>Wilson Hernan Allende Devia</p>	<p>Personal de Aseo</p>	<p>Retiro de Residuos asimilables a domiciliarios e carros contenedores, desde las diferentes torres y sectores del Hospital.</p>

3.3.9 Procedimientos realizados en la Unidad

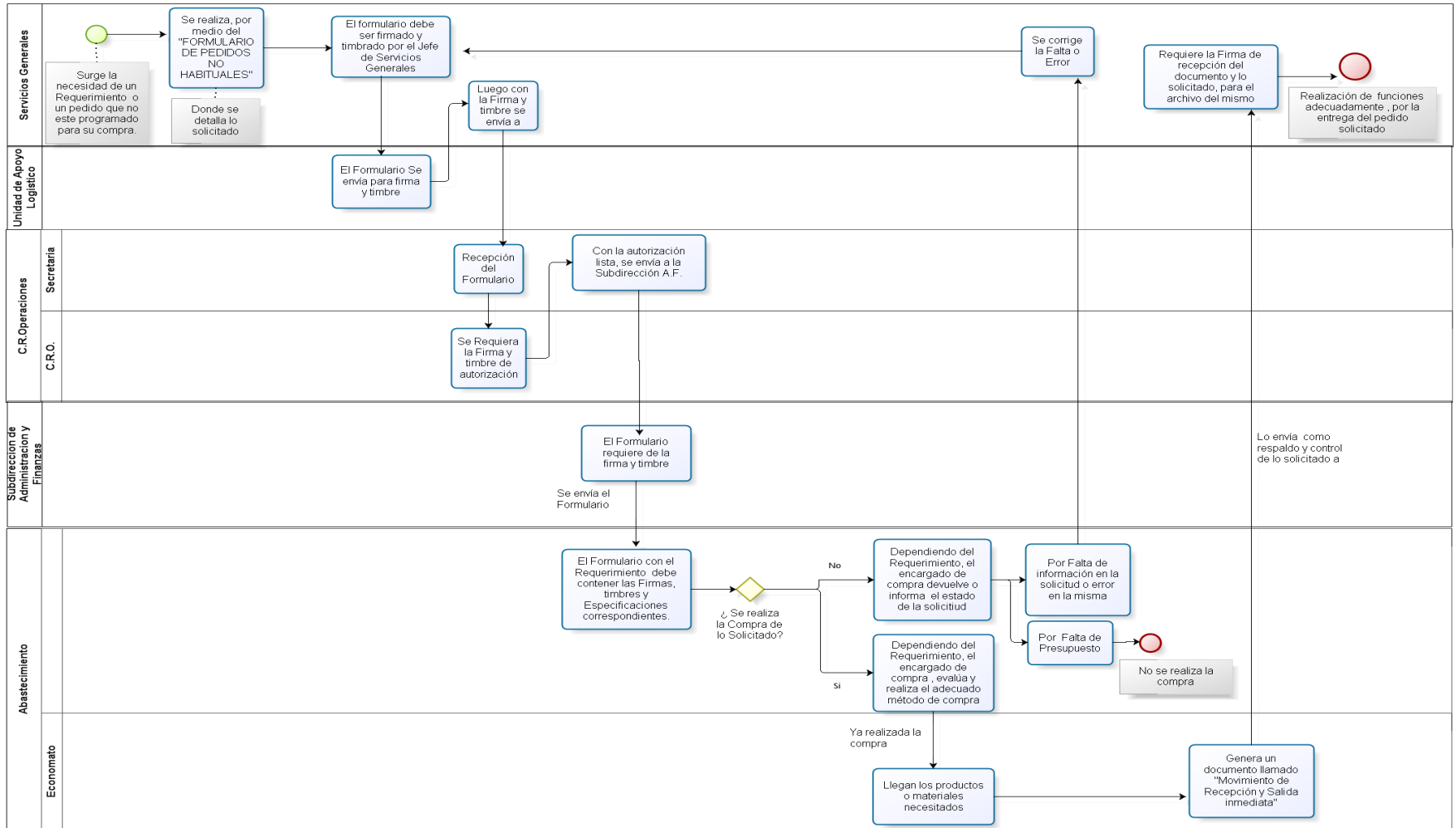
3.3.9.1 Procedimiento para realizar un Pedido No Habitual en la Unidad de Servicios Generales.

Diagrama 1

1. Surge una necesidad de cada unidad o Servicio del Hospital, de un requerimiento, que a la falta del mismo le impide desempeñar sus funciones de manera idónea y eficaz. Como por ejemplo la sal, petróleo, aditivos (las señaladas son específicamente para Central de Caldera), tomas murales (utilizada en salas de hospitalizados de los Unidades del Hospital), repuestos o materiales. Todos estos pedidos son los que no están programados para su compra, ni entrega.
2. En la oficina de Servicios Generales se realiza el requerimiento, a través de un “Formulario de Solicitud de Pedidos No Habituales”, donde se establece en qué consiste la solicitud, cual es la unidad que la requiere, el tipo de compra, entre otros correspondientes al formulario.
3. Éste documento debe contener la autorización por medio de cuatro firmas y timbres de :
 - Jefe de la Unidad que solicita el requerimiento.
 - Jefe de Unidad de Apoyo Logístico.
 - CR Operaciones.
 - Subdirección de Administración y Finanzas.
4. Cuando el requerimiento se encuentra con las cuatro firmas respectivas, la Subdirección Administrativa la envía directamente a la Unidad de Abastecimiento.

5. La Unidad de Abastecimiento, recibe la solicitud (Formulario de Pedidos No Habituales) o la devuelve a la Unidad que realizó la solicitud para su corrección, esto es normalmente por falta de información u otro motivo.
6. Con el documento recepcionado y validado por la Unidad de Abastecimiento realiza el proceso interno de compra de insumos, donde se evalúa el método de compra de lo solicitado.
7. Economato (bodega asistencial directa de abastecimiento) es quien recibe el producto cuando llega al Hospital Carlos Van Buren, le informa a la unidad que le concierne el requerimiento, para la firma y recepción, por medio de Movimiento de Recepción y salida Inmediata, como respaldo de la entrega, junto con la copia de la factura, que es archivada en Servicios Generales.

3.3.9.1.1 Procedimiento para realizar un Requerimiento (1 Diagrama)



3.3.9.2 Seguimiento de Requerimientos por Reparación (Encargado de Equipos Industriales)

Diagrama 2

El encargado de Equipos Industriales revisa y supervisa los equipos que no están en convenio (con una modalidad de compra) y los equipos que están en convenio los revisa e informa a la respectiva empresa en convenio. Los equipos Industriales se encuentran a cargo de la Unidad de Servicios Generales.

Proceso:

1. Se le informa al encargado por teléfono o personalmente, que un equipo se encuentra en mal estado o no está funcionando de forma eficiente
2. El encargado llega al lugar donde que es requerida la solicitud, revisa el equipo y concluye si hay que comprar algún repuesto o se debe arreglar el equipo. Realiza un informe con la razón del estado del equipo, detallando el procedimiento a ejecutar para su mejora, luego se entrega el informe a Servicios Generales.
3. El jefe de Servicios Generales y el encargado van a revisar en terreno la falla del equipo, quien le informa al Jefe de la Unidad donde se ubica el Equipo, al Jefe de Apoyo Logístico y C.R.Operaciones lo sucedido. Para evalúan posibles soluciones o procedimientos a seguir.
4. Luego según lo acordado, el jefe de la Unidad Servicios Generales solicita la compra del repuesto (por medio del Formulario de Pedido No habitual si es mayor de 3UTM o en caso el caso que fuera menor a 3UTM, se puede comprar bajo la modalidad de gasto menor (según corresponda), para la compra por el encargado o la modalidad de compra con empresa en

convenio que facilite el repuesto, se regulariza la guía de despacho de la empresa con el formulario pedido no habitual para la reparación inmediata. Si es menor a 3UTM, se solicita por correo el gasto menor a Abastecimiento para la autorización de la compra, para luego el encargado compre lo solicitado respaldado con la boleta.

Otra opción es la compra de servicio (por medio de una Orden de Trabajo si existe una empresa en convenio), junto al informe técnico correspondiente de la solicitud.

El Formulario de Pedido No Habitual requiere la firma de:

- Jefe de Servicios Generales
- Jefe Apoyo Logístico
- C.R.Operaciones
- Subdirección de Administración y Finanzas.

La Orden de Trabajo requiere la Firma de:

- Jefe de Servicios Generales
- Jefe de la Unidad que requiere el servicio.
- C.R.Operaciones

Si existiera una empresa en convenio que realice la reparación, esto debe ser expresado en la Orden de Trabajo, detallando:

- Si esta dentro de la Licitación la reparación, se detalla el n° de licitación y el detalle.
- Si lo solicitado no se encuentra dentro del convenio, en la Orden de trabajo se detalla el N° de Licitación, con los detalles de la reparación y adjunto de las cotizaciones por la misma. La Resolución se realizan por una urgencia, trato directo, único proveedor o representante de la marca.

5. En el caso, que sea un Servicio que no existe empresa en convenio se realiza el procedimiento de compra del mismo, de la forma más adecuada, donde el Jefe de Servicios Generales, realiza las especificaciones técnicas del servicio solicitado, valor aproximado del servicio y en conjunto con CRO toman la decisión del procedimiento a seguir (Licitación, trato directo, único proveedor, representante de la marca) y se realiza la Resolución correspondiente. Luego se envía a Abastecimiento la Resolución con las firmas y autorización correspondientes, para proceder con la Orden de Compra.

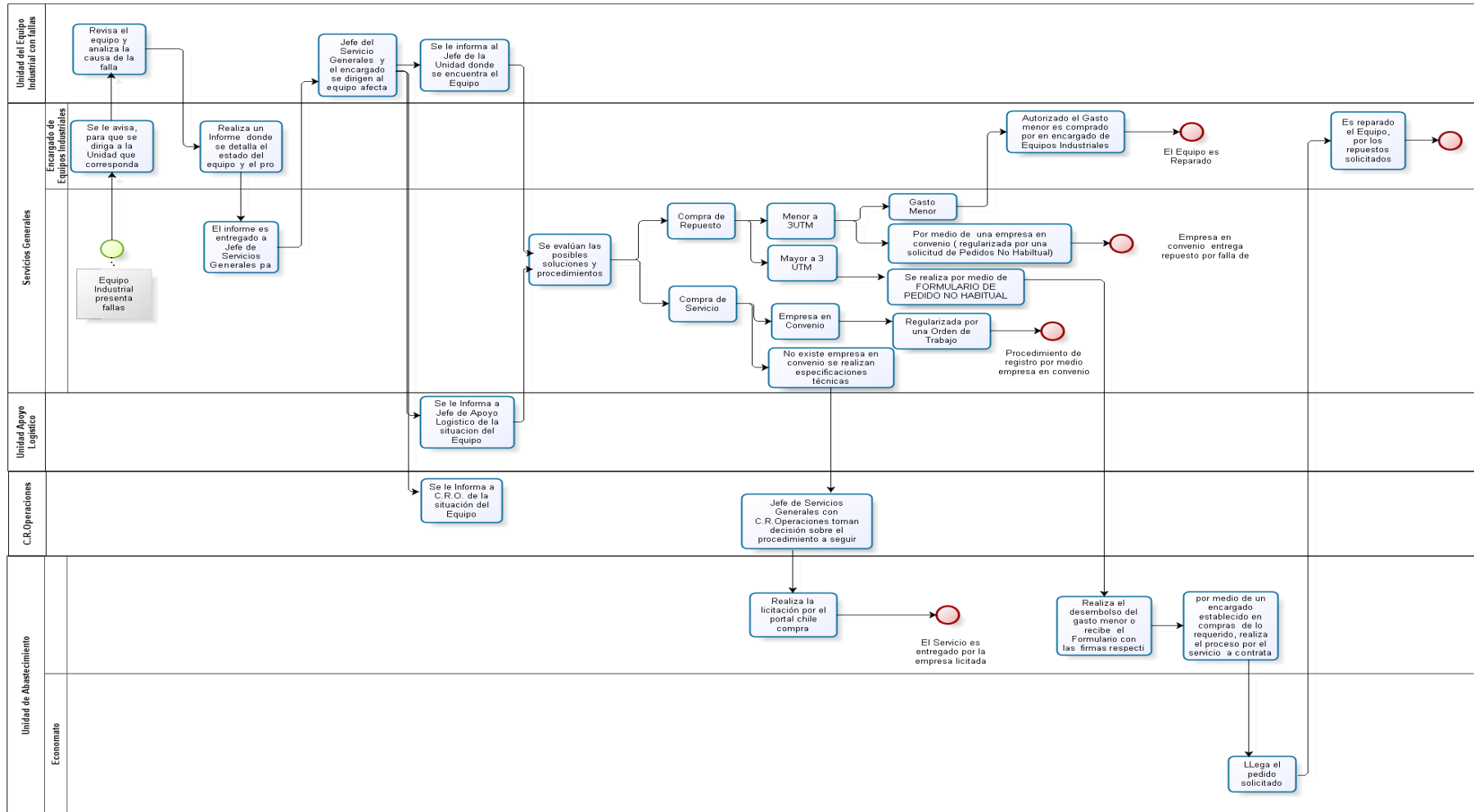
La Resolución debe contener las firmas de:

- Director Hospital
- Subdirector Administración y Finanzas
- C.R.Operaciones
- Jefe Unidad de Abastecimiento
- Jefe Servicios Generales

6. Cuando está recepcionada la solicitud (Formulario) por Abastecimiento, con la firma de los respectivos jefes y los documentos correspondientes. La solicitud se le asigna al encargado de Compra según corresponda, quien cotiza el repuesto o Servicio necesario según requerimiento.

7. Luego Economato avisa la llegada del repuesto, que es retirado por el encargado de Equipos Industriales, junto al documento de recepción llamado Movimiento de recepción y salida Inmediata para reparar el equipo donde fue requerido.

3.3.9.2.1 Procedimiento por una Eventualidad Urgente Servicios Generales (Diagrama2)



3.3.9.3 Procedimiento de Registro: Consumos Básicos: Agua, Luz, Gas, VTR (telefonía Fija), Peajes (Traslado de pacientes)

(No requiere orden de Trabajo)

1. La Factura es recibida en Oficina de Partes, quien distribuye las Facturas a C.R.Operaciones, quien los derivan a S.S.G.G.
2. La oficina de Servicios Generales recibe la Factura o boleta mensualmente, que debe ser firmada por Jefe de Servicios Generales.
3. Se ingresa al Sistema SIGFE.
4. Se envía a contabilidad, registrando el envío en el Libro de Actas.
5. Se registra en el programa de Seguimiento de Factura, el estado y lugar en que se encuentra la Factura.

3.3.9.4 Procedimiento de Registro: Servicio Nutrición y Alimentación V Región S.A.

1. C.R.Operaciones junta las guías de despacho de la empresa que son emitidas diariamente. A final de mes se las envía a la Oficina de Servicios Generales, Junto a la Nómina de colaciones Normal y Hipocalóricas.
2. La Factura mensual llega a Oficina de Partes, quien la distribuye a C.R.O., que la Deriva a S.S.G.G.
3. Se realiza la S.R.O.C. (Solicitud Requerimiento Orden de Compra por empresa en convenio) y se envía a Abastecimiento para requerir la O.C.
4. Se realiza un R.C.O.T solo para Servicio Mano de Obra de Maestro de Cocina, que se adjunta con su O.C+ Factura (Original y control Tributario) y se envía a Contabilidad.
5. La Factura por Servicio de Concesión de colaciones para funcionarios se envía a Contabilidad con la Factura (Original y control Tributario) + su O.C.+ Guías de Despacho + Nomina de Colaciones Diarias.
6. Se registra en un Libro de Actas para registrar el envío de los documentos a Contabilidad.
7. Se ingresa en el Programa de Seguimiento de Facturas, donde se registra el nº de la factura, Rut del Proveedor, la fecha que fue recepcionada la factura y enviada a Contabilidad

3.3.9.5 Procedimiento de Registro Arriendo de un Servicio: Serteco (Licitación por el Servicio de Fotocopiadora)

Arriendo con compromiso de entrega de Equipo

1. La Factura es recibida en Oficina de Partes, quien distribuye las Facturas a C.R.Operaciones, quien lo deriva a Servicios Generales.
2. La oficina de Servicios Generales recibe la Factura de arriendo de Serteco mensualmente.
3. Se ingresa al Sistema SIGFE y genera una RCOT (Recepción conforme orden de trabajo).
4. Se realiza una SROC (Solicitud Requerimiento de orden de Compra por empresa en convenio), donde se ingresa la información sobre la Factura del Proveedor, que finalmente se envía por mail a Abastecimiento para que genere la Orden de Compra. Se imprime la SROC y se adjunta con la Factura y la RCOT.
5. Cuando llega a la Oficina de Servicios Generales la Orden de Compra se adjunta + la Factura + RCOT (firmada y autorizadas POR Jefe de S.S.G.G, Jefe Unidad Apoyo Logístico, C.R.Operaciones), se envía a Contabilidad.
6. Se registra en un Libro de Actas ara registrar el envió de los documentos a Contabilidad.
7. Se ingresa en el Programa de Seguimiento de Facturas, donde se registra el nº de la factura, Rut del Proveedor, la fecha que fue recepcionada la factura y enviada a Contabilidad.

3.3.9.6 Procedimiento de Registro: Reparaciones por medio de Empresa en Convenio

1. La empresa en convenio genera un presupuesto por la reparación del Equipo en convenio.
2. El presupuesto debe ser autorizado por el Jefe de S.S.G.G y luego generar una Orden de Trabajo (O.T.) con la firma de jefe S.S.G.G, Jefe Unidad Logística y C.R.Operaciones.
3. Se envía un mail a la empresa para avisar que el presupuesto ha sido autorizado.
4. Se le asigna un SIGFE (presupuesto) para la reparación ya autorizada.
5. Se solicita una Orden de Compra (O.C) a Abastecimiento, enviando la Orden de Trabajo y la SROC (Solicitud de Requerimiento Orden de Compra por Orden de Trabajo).
6. Se realiza la RCOT.
7. Luego llega la factura y la Orden de compra que es enviada a contabilidad, junto con la RCOT, para su devengo.
8. Se registra el envío en Libro de Actas y luego en el Programa Seguimiento de Facturas.

Empresas en convenio de Reparación de Equipos:

Tipo de Servicio	Razón Social
Grupo Electrógeno	Juan Oneto Bavestrello
Aire Acondicionado	Juan Oneto Bavestrello
Planta de Tratamiento de Agua, de Unidad de Diálisis y Caldera.	Juan Maurel Rivera

3.3.9.7 Procedimiento de Registro: Empresa en Convenio Lavandería: Servicio ALBIA.

Lavado y Planchado de Prendas.

1. Recepción de guías de despacho de Servicio ALBIA S.A. en oficina de Servicios Generales, correspondientes a todo el mes, luego de ser revisadas y validadas por la Jefa de Unidad de Lavandería.
2. La Factura es recibida por la Unidad de Lavandería, quien la revisa, controla y autoriza que los kilos de lavado sean los correctos.
3. Se envía a la Oficina de Partes, que ingresa al sistema la Factura y la Distribuye a C.R.Operaciones, quien lo deriva a S.S.G.G.
4. La oficina de Servicios Generales la recibe y genera una O.T., para que sea firmada por el Jefe de S.S.G.G, Jefe Unidad Apoyo Logístico, C.R.Operaciones.
5. Una vez firmada la O.T., se genera un SIGFE, y se realiza una SROC (Solicitud Requerimiento de Orden de Compra por empresa en convenio) y se envía por mail a Abastecimiento, para que genere la Orden de Compra.
6. Se genera la RCOT (Recepción Conforme Orden de Trabajo), con las 3 firmas (Jefe de S.S.G.G, Unidad Apoyo Logístico y C.R.Operaciones).
7. Se espera la Orden de compra de la Unidad de Abastecimiento, para enviar a Contabilidad, junto con la RCOT Y Factura del Servicio.
8. Se registra en libro de actas el envío de documentos y finalmente se ingresa la Factura al Seguimiento de Factura, informando el estado de está.

3.3.9.8 Procedimiento de Registro: Mantención por medio de Empresa en Convenio

1. Se asigna un SIGFE, mensualmente.
2. Se genera la SROC (Solicitud Requerimiento Orden de Compra por empresa en convenio) y es enviada a Abastecimiento para solicitar la Orden de Compra.
3. En la oficina de S.S.G.G. se realiza la RCOT.
4. Luego, la Orden de Compra es recibida por la Oficina de S.S.G.G., quien la adjunta con la RCOT (ambos documentos con la firma de Jefe S.S.G.G, Unidad Apoyo Logístico, C.R.Operaciones) y la Factura del mes.
5. Se envía a contabilidad, registrado en el Libro de Actas el envío.
6. Finalmente se ingresa en Seguimiento de Facturas, donde se reporta el estado de la Factura.

Empresas con Convenio de Mantención:

Tipo de Servicio	Razón Social
Aire Acondicionado	Juan OnetoBavestrello
Grupo Electrónico	Juan OnetoBavestrello
Fumigaciones	TrulyNolen Chile S.A.
Ascensores	Ascensores Schindler S.A.
Aseo	Wilson Hernan Allende Devia
Vigilancia	Seguridad Privada Alfa Ltda.
Retiro residuos	Ecoservice S.A.
Planta de Tratamiento de agua la para Unidad de Diálisis y Caldera	Juan Maurel Rivera

4. Glosario de Términos

-Bodega de Economato: Espacio físico destinado a almacenar los insumos (materiales de aseo, equipos menores y mayores, mobiliario, artículos de escritorio, entre otros) de uso y consumo frecuente, adquirido con la finalidad de mantener los niveles de inventario necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento.

-Bodega de Insumos: Espacio físico destinado a almacenar los insumos clínicos (médicos y quirúrgicos) de uso y consumo frecuente, adquirido con la finalidad de mantener los niveles de inventario necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento.

-Control Interno: Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad.

-Convenio Marco: Procedimiento de Contratación realizado por la Dirección de Compras, para procurar el suministro directo de bienes y/o servicios a las Entidades, en la forma, plazo y además condiciones establecidas en dicho convenio.

-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.

-Formulario: Formato o documento elaborado por el(los) encargado(s) de licitaciones, los cuales deberán ser completados por las Entidades Interesadas en efectuar un proceso de Compras, a través del sistema de información y de otros medios para la contratación electrónica

-Licitación L1: Clasificación que recibe una licitación cuando el monto a adjudicar es igual o menor a 100 UTM. El periodo de publicación en el portal Mercado Público es de mínimo 5 días.

-Licitación LE: Clasificación que recibe una licitación cuando el monto a adjudicar es mayor a 100 y menor a 1000 UTM. El periodo de publicación en el portal Mercado Público es de mínimo 10 días.

-Licitación LP: Clasificación que recibe una licitación cuando el monto a adjudicar es igual o mayor a 1000 UTM. El periodo de publicación en el portal Mercado Público es de mínimo 10 días.

-Licitación o Propuesta Privada: Procedimiento Administrativo de carácter concursable, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la Administración invita a determinadas personas naturales o empresas para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuesta, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.

-Licitación o Propuesta Pública : Procedimiento Administrativo de carácter concursable mediante el cual la Administración realiza un llamado público, convocado a los interesados para que, sujetándose a las Bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.

-Manual de Procedimientos: es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también un carácter instructivo e informativo. Contiene en forma detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad. Además, sirven como elementos de análisis para desarrollar estudios de racionalización.

-Mecanismo de Compra: Se refiere a la característica de la compra a realizar, las cuales pueden ser Convenio de Suministro, Convenio de Suministro con equipo en Comodato, Convenio de arriendo, Convenio de arriendo con traspaso de Dominio, Adquisición, Consignación, entre otros.

-Orden de Compra: Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios. Estos documentos son validados con la firma de los responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.

-Orden de Trabajo: es un documento escrito que la empresa le entrega a la persona que corresponda y que contiene una descripción concisa del trabajo que debe llevar a cabo. Normalmente se utilizan cuando se necesita una reparación o un servicio de mantenimiento.

-Portal Chile compra: (www.chilecompra.cl), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, utilizado por las ÁREAS O UNIDADES DE COMPRA para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios.

-Procedimientos: es un término que hace referencia a la acción de proceder, que significa actuar de una forma determinada. Establece de manera específica y detallada, el cómo se realizan las diferentes actividades de un proceso. En el Procedimiento se deben identificar las personas, tareas, recursos y flujos de información que se emplean en el desarrollo del trabajo o proceso.

-Proceso: son determinados actos, acciones, sucesos o hechos que deben necesariamente sucederse para completar un fin específico. Todos los pasos que componen un proceso deben ser organizados, coordinados y realizados de manera sistemática.

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

-Proceso Productivo: Es el conjunto de acciones sucesivas realizadas con la intención de conseguir un resultado en el transcurso del tiempo. Además es el conjunto de operaciones que integra un ciclo de transformación. Consta de 3 elementos: Recursos, operaciones y producto final.

-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.

-Requerimientos Planificados: contenidos en el plan anual de compras.

-Requerimientos No Planificados: aquellas necesidades que surgen en el transcurso del año, dando respuesta a actividades que no fueron previstas. Para la realización de estas compras no planificadas, se considera que se ha realizado la re-planificación de actividades por parte del Centro de Responsabilidad o Centro de Costo con la finalidad de asegurar que las solicitudes de compras cuentan con presupuesto disponible.

-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.

-Resolución Exenta: Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.

-Seguimiento de Factura: Es un Programa, donde se registra el estado de cada Factura, por el personal autorizado.

-SIGFE: es un programa del Gobierno para desarrollar e implementar un sistema de información único, integral y uniforme, de carácter dinámico, que busca constituirse en una herramienta de apoyo efectivo para mejorar y dar mayor transparencia a la gestión financiera en el sector público, en los niveles: estratégico, sectorial e institucional. El sistema cubre, en su diseño, aspectos operativos y gerenciales que favorecen el proceso de descentralización de la gestión.

-Sistema Orden: es un programa, que se utiliza para el análisis interno de compras habituales históricas, determinando tipo de insumo, cantidad y clientes internos demandantes, por la Unidad de Abastecimiento. Además las distintas Unidades y Servicios registran sus pedidos mensuales de insumos necesarios y requeridos para sus labores.

-Trato o Contratación Directa: Procedimiento de contratación que por la naturaleza de la negociación debe efectuarse sin la concurrencia de los requisitos señalados para la Licitación o Propuesta Pública y para la Privada.

-WINSING: es un software computacional que significa Sistema de información Gerencial para ambiente Windows. Actualmente la versión vigente permite obtener costos promedio por cada unidad de producción definida en los centros de costo. Por ejemplo por egresos, día cama ocupado, consultas, atenciones, exámenes, intervenciones quirúrgicas.

Anexo 9:

“Informe sobre Sistema de Registro y de Información del HCvB”



HOSPITAL CARLOS VAN BUREN

Hospital Carlos Van Buren: Área Operaciones

Informe sobre Sistemas de Registro y de Información del HCvB

Karla Bolados Ugalde



Sistema SIGFE. (Sistema de Información para la Gestión Financiera).

Depende del Ministerio de Hacienda y Dirección Presupuestaria.

Se utiliza para asignarle un presupuesto a los compromisos existentes del Hospital, de las empresas en convenio y servicios o mantenimientos generales, donde se detalla:

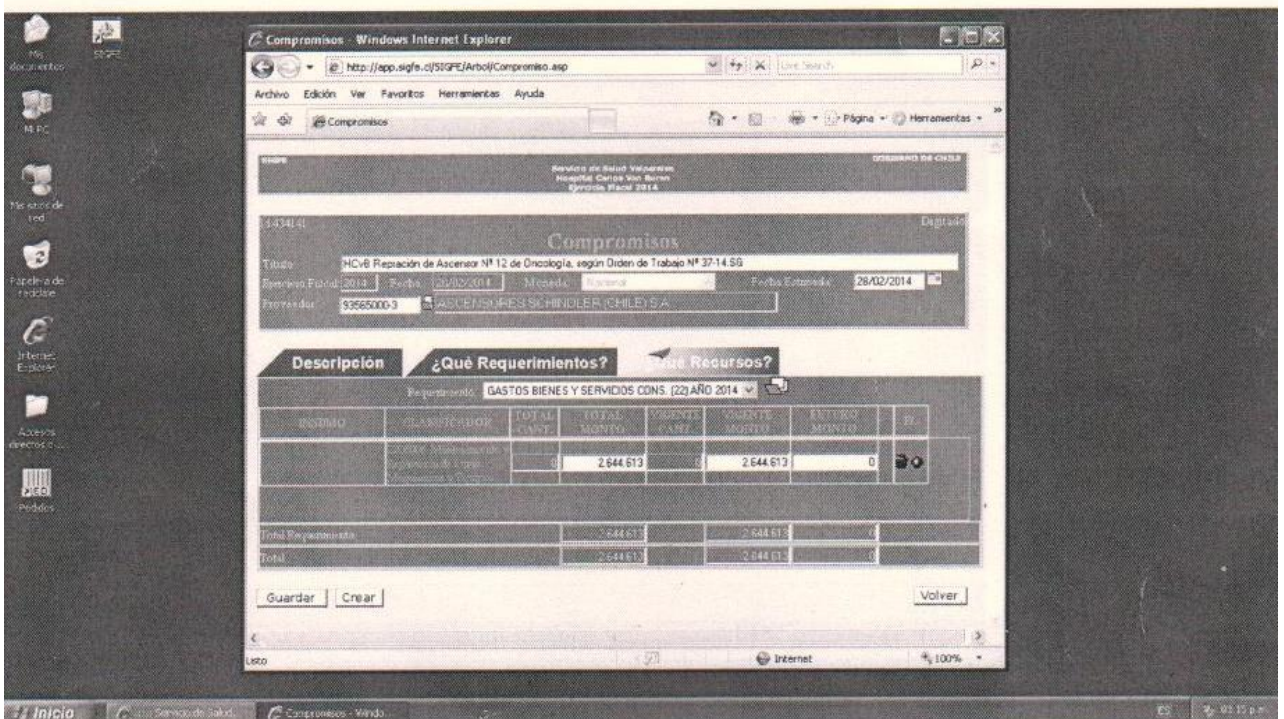
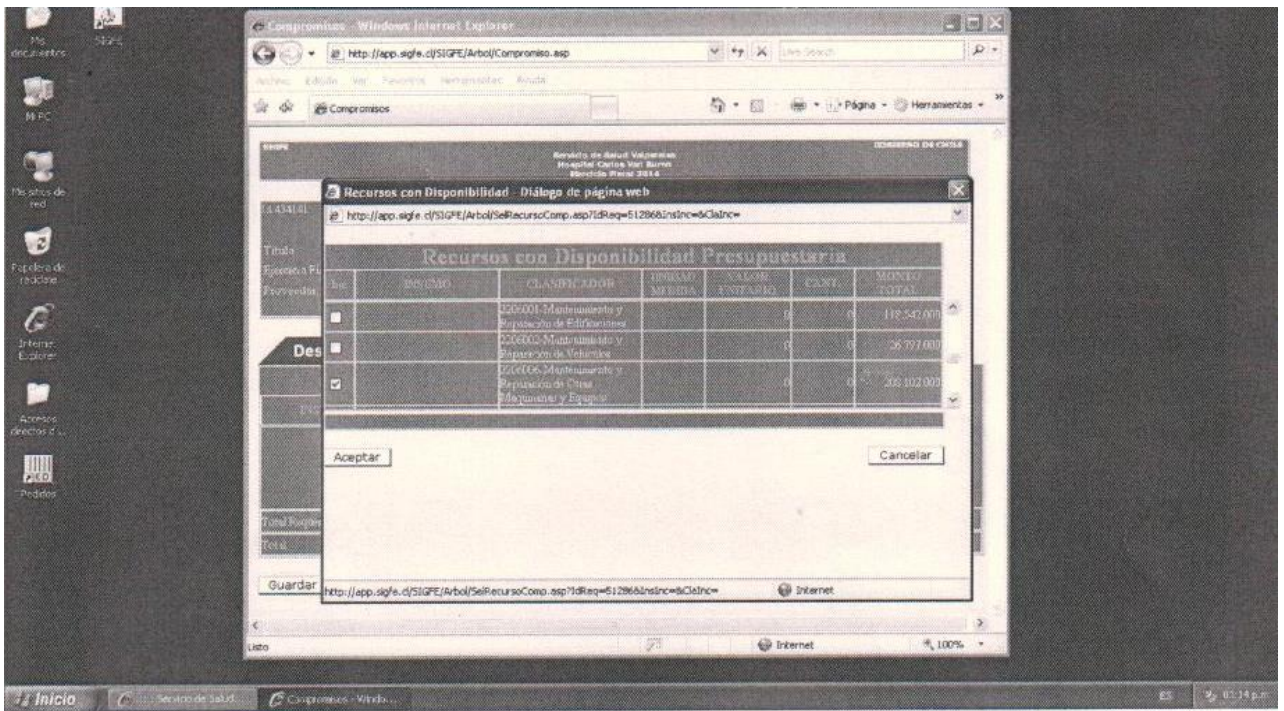
- Título del compromiso, con n° de orden de trabajo
- N° de Factura,
- RUT del proveedor
- Fecha de Emisión
- Descripción del compromiso
- Catálogo de compromiso (corresponde a un compromiso cierto , con respaldo de factura y Orden de Trabajo)

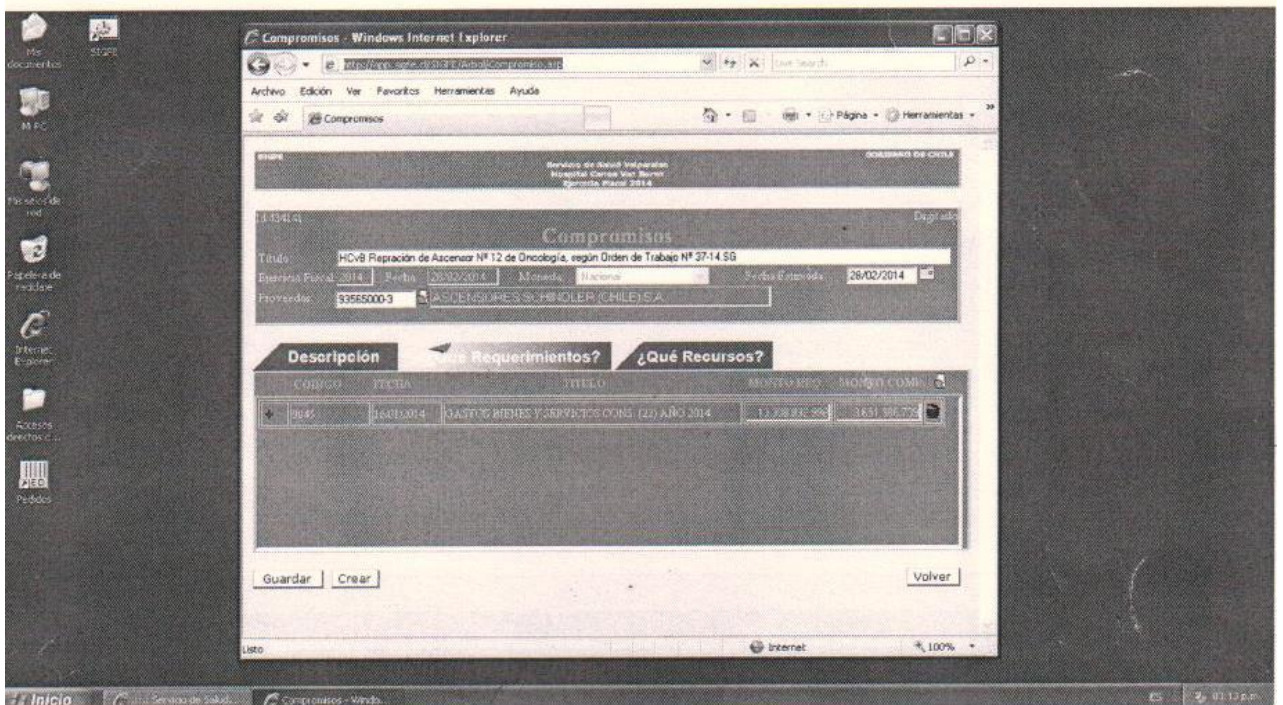
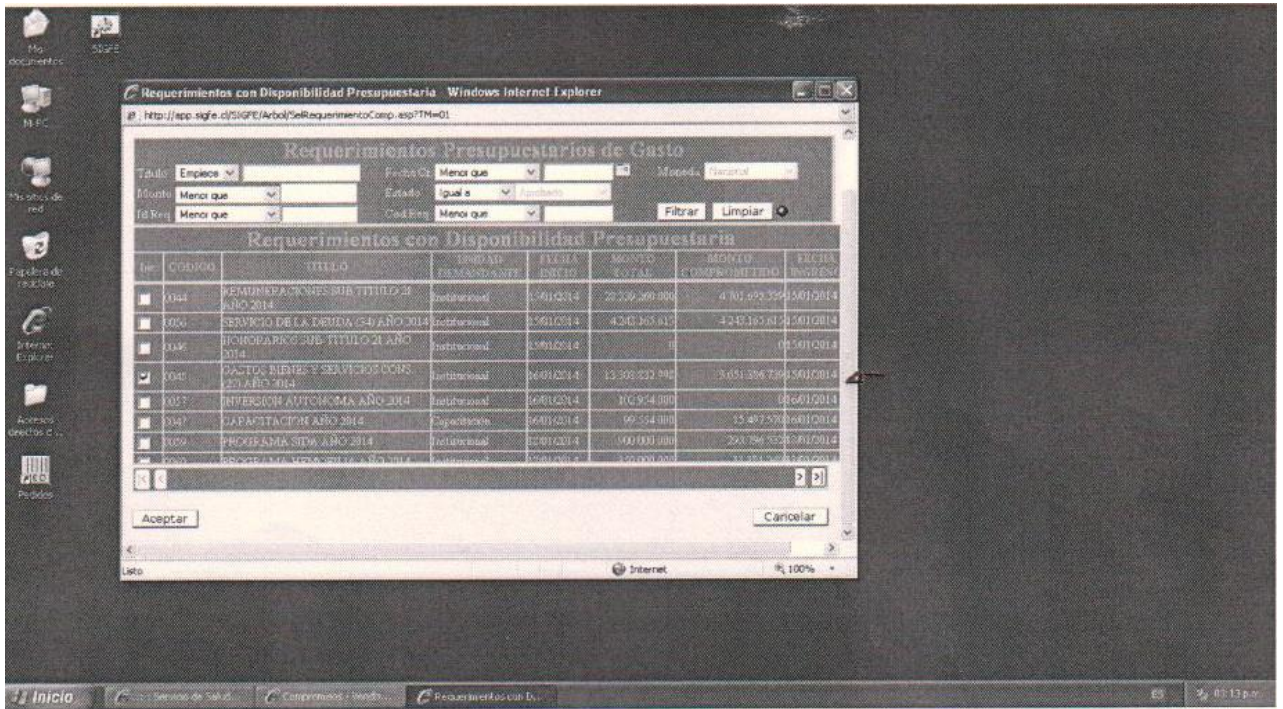
Luego Guardar

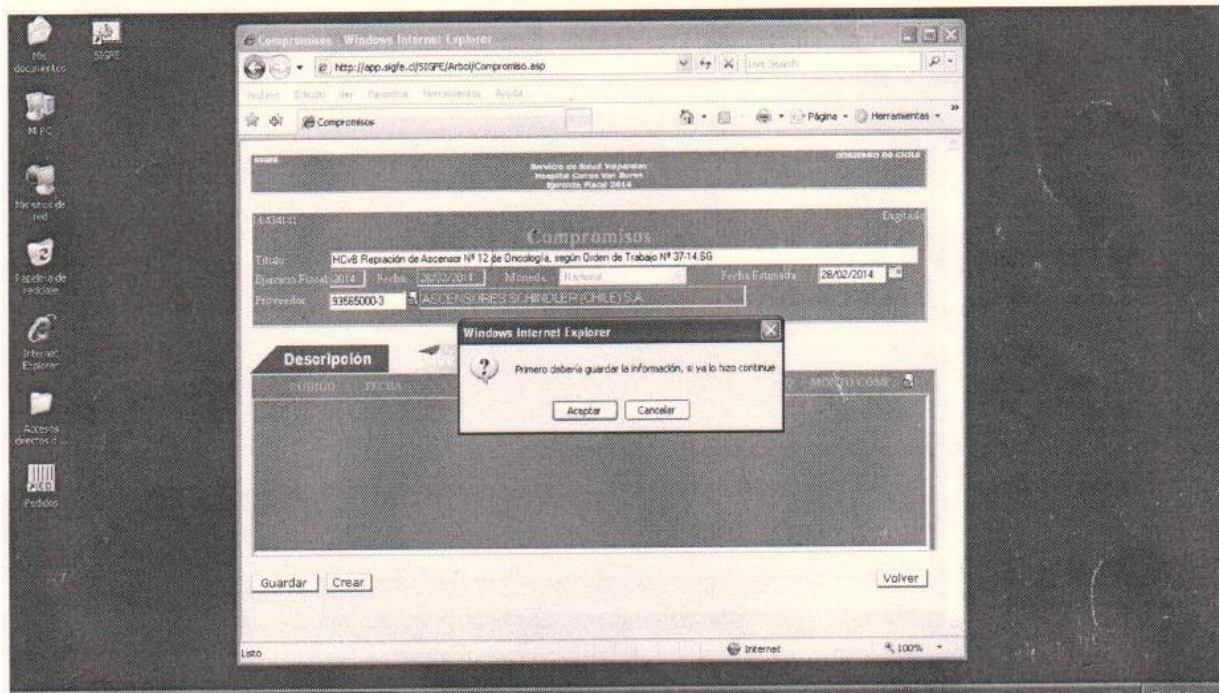
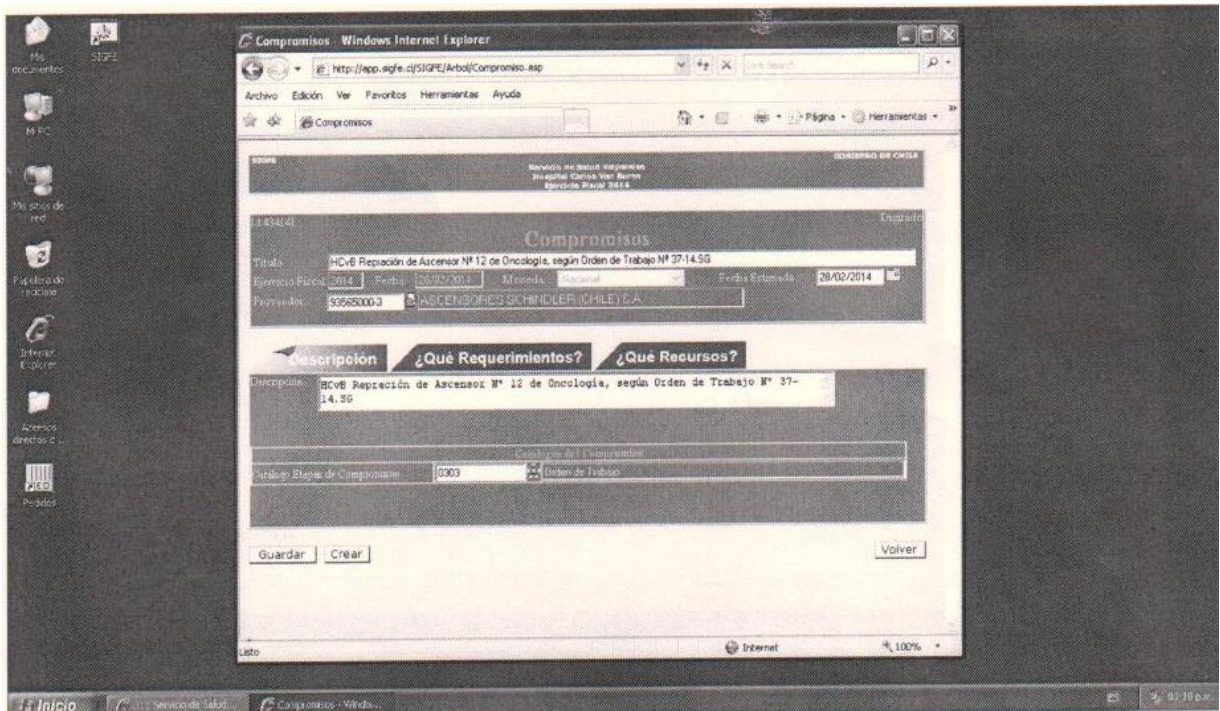
- Qué tipo de requerimiento? : Gasto de Bienes y Servicios.
- Que recursos? : Mantenimiento y Reparaciones de Otras Maquinarias y Equipos.
- Asignar el monto total requerido (según factura o boleta).

Luego se selecciona el compromiso ya digitado

- Validar
- Selecciona el compromiso para su aprobación.







Seguimiento de Factura

Es un Programa, donde se registra el estado de cada Factura, por el personal autorizado. Se realiza luego de ser enviada la Factura a la Unidad que corresponda.

Procedimiento:

- En Datos de Factura, se ingresa el N° de Factura.
- Selecciona la Factura que corresponde.
- Donde arroja el detalle de la Factura,
- Se registra el envío de la Factura según en la Unidad que se encuentre, a la Unidad que corresponda según el proceso.
- Se grava la operación.
- Factura Modificada.

Pasos en Imágenes:

SEGUIMIENTO DE FACTURAS (Ud. está conectado como: Cristina Leal)

Digitador de la Factura : Estado:

Datos Factura | Abastecimiento | Finanzas | Comercialización | Operaciones | Contabilidad | Exportar a Excel

Datos Factura

N.º de Factura: Rut Proveedor:

Detalle:

Fecha Factura: Monto: Ultimo C/R: Fecha Ultimo C/R:

Observación:

Tpo. transcurrido desde Recepción: días Tpo. transcurrido a la Fec. Pago: días

Recepción de Factura

Recepcionada: Fecha Recepción:

Enviada a: Fecha de Envío:

Proveedores que poseen Factura Nro. 894 (click para seleccionar)

RutProveedor	NombreProveedor	FFactura	MontoFactura	FRecepcional	Descripcion
76125160-0	CLINICA DE LA MUJER LTDA.	2009-06-05	3500000	2009-06-18	Pagada
10158790-8	WILSON HERNAN ALLENDE DEVIA C&F MULTISERVICE	2014-02-06	41715000	2014-02-07	

SEGUIMIENTO DE FACTURAS (Ud. está conectado como: Cristina Leal)

Digitador de la Factura : Alexis Sanhueza Puen Estado En contabilidad

Datos Factura Abastecimiento Finanzas Comercializacion Operaciones Contabilidad Exportar a Excel

Datos Factura

NÁ de Factura: 894 Rut Proveedor: 10158790-8 WILSON HERNAN ALLENDE DEVIA C&F

Detalle:

Fecha Factura: 06/02/2014 Monto: 41715000 Ultimo CIR: 0 Fecha Ultimo CIR: 00/00/0000

Observación:

Tpo. transcurrido desde Recepción: 24 días Tpo. transcurrido a la Fec. Pago: días

Recepción de Factura

Recepcionada: Oficina de Partes Fecha Recepción: 07/02/2014

Enviada a: Operaciones Fecha de Envío: 10/02/2014

Facturas del Proveedor (click para seleccionar)

NroFactura	FFactura	MontoFactura	FRecepciona	Descripcion
894	2014-02-06	41715000	2014-02-07	

SEGUIMIENTO DE FACTURAS (Ud. está conectado como: Cristina Leal)

Digitador de la Factura : Alexis Sanhueza Puen Estado En contabilidad

Datos Factura Abastecimiento Finanzas Comercializacion Operaciones Contabilidad Exportar a Excel

Sub-Dirección de Operaciones

Secretaría de Operaciones

Fecha Recepción: 00/00/0000 Entrega a: Sin Datos Fecha Entrega: 00/00/0000

Equipos Médicos

Fecha Recepción: 00/00/0000 Fecha Envío a Contabilidad: 00/00/0000

Servicios Generales

Fecha Recepción: 03/03/2014 Fecha Envío a Contabilidad: 03/03/2014



R.C.O.T. (Recepción Conforme Orden de Trabajo)

Es un talonario que se realiza por Órdenes de Trabajo o algún trabajo realizado en convenio.

Contiene:

- Fecha, N° de Factura, N° de Orden de Trabajo.
- Se marca si es una Recepción de Equipos, Convenio u Obras.
- Identificación del Trabajo o Equipo.
- Servicio o Unidad.
- Descripción de la Reparación o Mantención.
- Costo / Tiempo de Garantía.
- Nombre de la Empresa Contratista.
- Marcar si se recibió Conforme SI o NO
- Jefe de Servicio
- Observaciones (N° SIGFE y N° Orden de Compra)

Debe ser Firmado por:

- Jefe S.S.G.G.
- Jefe Unidad Apoyo Logístico.
- C.R.Operaciones

Posee 4 Hojas:

- Se queda en Talonario
- 2 se envían a Contabilidad
- Una se queda en Servicios Generales para su control.

WINSIG

Tiene por objetivo establecer una configuración estandarizada para el programa de costos WinSIG que permita generar información útil en todos los niveles, Establecimiento, Servicio de Salud, y Ministerio de Salud. Esta configuración debe ser utilizada en todos los establecimientos hospitalarios que cuentan con WinSIG actualmente y en todos aquellos que lo implementen a contar del año 2009.

WinSIG: es un software computacional que significa Sistema de información Gerencial para ambiente Windows. Actualmente la versión vigente permite obtener costos promedio por cada unidad de producción definida en los centros de costo. Por ejemplo por egresos, día cama ocupado, consultas, atenciones, exámenes, intervenciones quirúrgicas.

Procedimiento:

- A fin de mes, cada Unidad del Servicio de Salud debe realizar y anotar en la planilla de WinSIG, según corresponda, la producción, costos y horas hombres.
- La planilla de Cantidad Unidad Productiva se clasifica como:
 - Servicio de Apoyo
 - Unidad de Apoyo
 - Responsables HCVB
 - Atención Cerrada, Unidad de Pacientes Críticos, Atención de emergencia, Atención Abierta de Especialidades, Apoyo Diagnóstico Terapéutico, Apoyo Clínico, Apoyo General.
- Donde se registra el nº de Unidades Productivas, representadas por Órdenes de Trabajo, Órdenes de Servicio, kilometraje, cantidad de intervenciones, cantidad de pacientes, dependiendo del Servicio.
- La planilla de Costos de Insumos se clasifica como:

- Tipos de Insumo
- Responsables HCVB
- Atención Cerrada, Unidad de Pacientes Críticos, Atención de emergencia, Atención Abierta de Especialidades, Apoyo Diagnóstico Terapéutico, Apoyo Clínico, Apoyo General.
- Se registran los valores de los gastos directos de Material de Aseo, Servicios Básicos, Mantenimiento y Reparaciones, Servicios Generales, Arriendos, Capacitaciones, Compra a Honorarios, Compra a Fundaciones, Compras ges, Otras Compras de Servicio, Otros Gastos de Bienes y Servicios de Consumo.
- La planilla Cantidad de Horas Hombre se clasifica como:
 - Tipo de R.R.H.H.
 - Especialidad de R.R.H.H.
 - Responsables HCVB
 - Atención Cerrada, Unidad de Pacientes Críticos, Atención de emergencia, Atención Abierta de Especialidades, Apoyo Diagnóstico Terapéutico, Apoyo Clínico, Apoyo General.
- Se registra la cantidad de horas trabajadas en cada Unidad, según la especialidad y si corresponde a Personal Médico, Profesionales Clínicos, Profesionales de la Salud, Directivos, Profesionales de otras Áreas, Técnicos, Administrativos y Auxiliares.

Cada servicio registra su información de la Unidad, donde finalmente se envía la planilla por mail a la Unidad de Contabilidad.

Orden de Compra

Es un documento emitido por el comprador al vendedor para pedir productos o servicios, indicando cantidad, detalle, precio, condiciones de pago, entre otras cosas.

Las genera la Unidad de Abastecimiento, son ellos quienes deciden a quien y donde comprar, referida a los convenios y Licitaciones.

En la O.C. se detalle:

- Demandante
- Unidad de Compra.
- Fecha de Envío O.C.
- Estado.
- Numero de Licitación.
- N° Orden de Compra
- Nombre proveedor, Dirección, R.U.T, Fono, Fax.
- Nombre Orden de Compra, Fecha entrega Producto, Dirección de envío Factura, Dirección de despacho, Método de despacho, Forma de pago, Contacto O.C.
- Código, Producto, Cantidad/ Unidad, Especificaciones Comprador, Especificaciones Proveedor, Precio Unitario, Descuento, Cargos, Valor Total.
- Valor Neto, I.V.A., Total.
- Fuente de Financiamiento.
- Observaciones

La Orden de Compra se envía a la Unidad que lo solicito por medio de S.R.O.C.

Orden de Trabajo

Se emiten por un convenio mensualmente como por ejemplo:

- Compras de Lavado o Secado de Ropa, de acuerdo a los Kilos.
- Servicio de Oxigeno Terapias Domiciliarias, de acuerdo a la cantidad de usuarios mensuales.
- Por servicios que se realicen en el hospital como por ejemplo aseo, vigilancia, lavado de ropa por medio de Guías de recepción)
- Por mantención de equipos periódicos, por medio de licitaciones.
- Por un requerimiento de urgencia, como por ejemplo una falla de equipo, reparaciones de ambulancia, comprar repuestos para que los licitadores lo realicen.

Si es de Urgencia debe ser justificado para su aprobación con un informe técnico.

En la O.T se detalla:

- N° Orden de Trabajo
- ITEM. Según la clasificación presupuestaria de MINSAL.
- Fecha
- Identificación del Equipo: Nombre, Modelo (n° serie, n° de inventario, marca), Servicio/ Unidad, Componentes.
- Datos del Contratista: Nombre o Razón Social, Dirección, Ciudad, Fono, R.U.T, N° Registro, Nombre Representante, Garantía.
- Descripción del Trabajo: Sírvase proceder a la ejecución de los trabajos que a continuación se detallan, con el SIGFE que corresponda.
 - Descripción: del trabajo requerido con el precio total neto.
 - Observaciones: porque es solicitado el trabajo, Valor Total neto, IVA, Valor Total IVA incluido.
 - Tiempo ejecución del trabajo.

- Condiciones de pago.
- Debe ser firmado por:
 - Jefe de Unidad que posea el requerimiento.
 - Jefe Apoyo Logístico.
 - C.R.Operaciones.

S.R.O.C. (Solicitud requerimiento Orden de Compra)

Planilla de solicitud, enviada a la Unidad de Abastecimiento, para que generen la Orden de Compra, con la información señalada en la solicitud, según Orden de Trabajo.

Se registra:

- Información de Orden de Compra: Nombre de Orden de Compra, Descripción de Orden de Compra, ID comprometido (SIGFE)
- Especificación de Bienes y Servicios: Cantidad, Unidad, Precio Unitario (Neto), Especificaciones del Proveedor, Especificaciones del Comprador, Impuesto.
- Otras especificaciones (fecha cotización y como se detalla:)
- Ingresar Anexos
- Datos del Comprador
- Datos del Contacto para esta Compra: Nombre, Apellido, Cargo, Teléfono, Fax, E-mail.
- Datos de Pago y Facturación.
- Datos Licitación: ID N° (año y como se detalla:)
- Datos del Proveedor: R.U.T.
- Datos de Aprobación: excepciones a la licitación contempladas en la normativa, Naturaleza de la Negociación, Servicios personales especializados menores a 1000 UTM, Adquisición igual o inferior a 10 UTM, Adquisición inferior a 3 UTM.
- Documento que Aprueba la Orden de Compra: Tipo, Número, Fecha, Vistos, Considerando, Resuelvo, Nombre de la persona que firma, Cargo.
- Valor Neto, Unidad, IVA, Total a pagar.

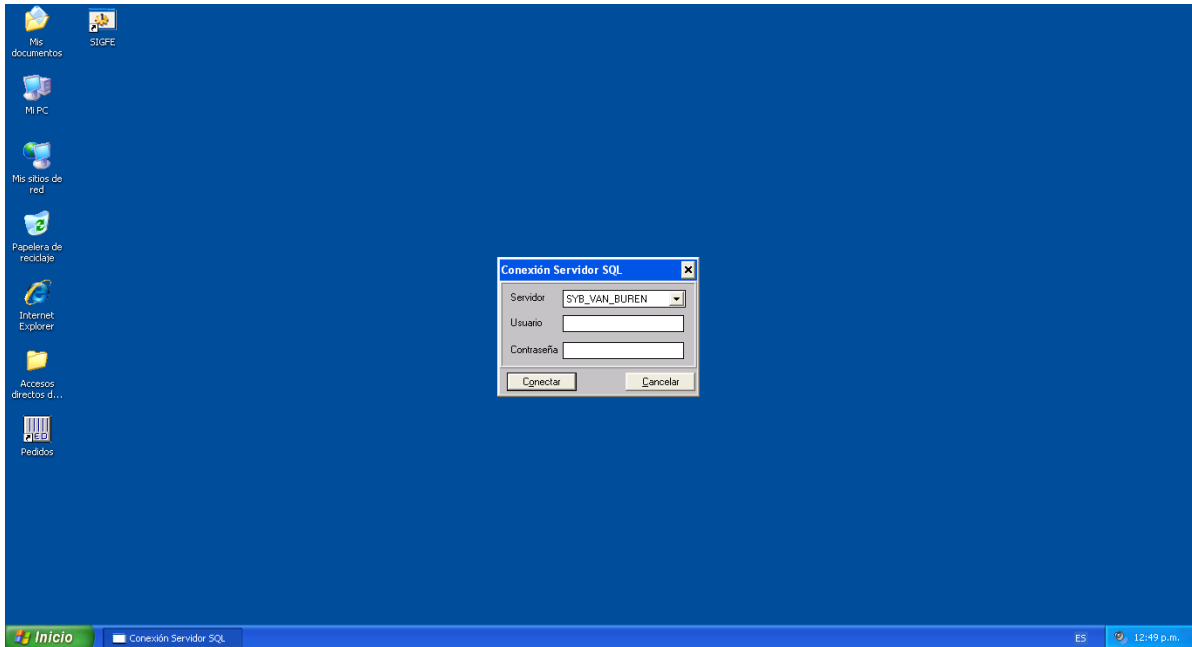
Sistema ORDEN

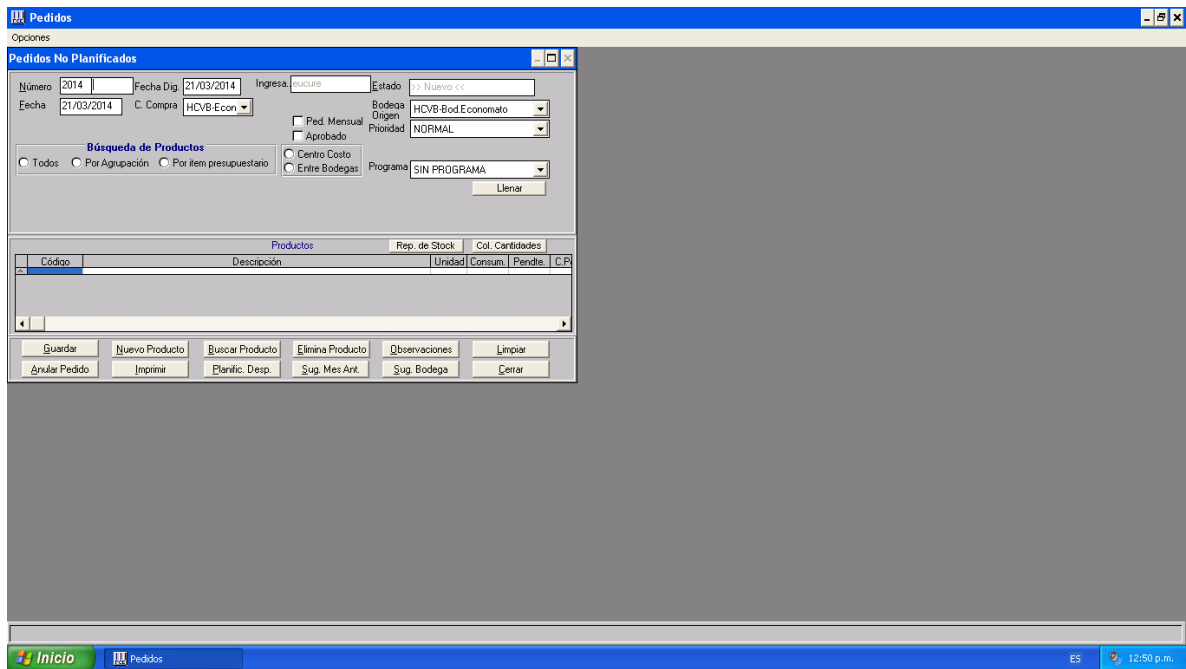
Es un programa, donde se ingresan los pedidos de Artículos de Aseo, Artículos de Escritorio, Artículos computacionales, Pedidos de Consumo, según una planilla entregada anualmente por Economato.

Procedimiento de Ingreso y petición:

- Se debe ingresar al sistema de pedido, por medio del nombre de usuario y contraseña, según centro de costo (cada Unidad tiene una clave para ingresar)
- Luego conectar.
- Lo que genera una ventana de pedidos.
- Se ingresa en la pestaña de Tópico, a Pedidos No Planificados.
- Se abre una ventana de Pedidos No Planificados, se marca Red. Mensual y Centro de Costo. Para ingresar el nº de la Central de Costo y el nombre de qué Unidad lo requiere.
- Luego se marca Nuevo Producto (para pedir algún material , articulo o producto necesario en la Unidad)
- Se ingresa el Código del Producto, según pauta entregada por Economato, Insumo o Farmacia.
- Luego se especifica la cantidad necesaria del producto requerido.
- Se marca Aprobado.
- Y finalmente Guardar, cuando haya finalizado el Pedido.
- Imprimir.
- Genera el Pedido de Consumo que se requirió

Pasos en Imágenes:





Pedidos [Opciones]

Pedidos No Planificados

Número: 2014 Fecha Dig: 21/03/2014 Ingresar: Estado:

Fecha: 21/03/2014 C. Compra: HCVB-Econ Bodega Origen: HCVB-Bod Economato

C. Costo: 53 SERV.GENERALES Ped. Mensual Aprobado Prioridad: NORMAL

Búsqueda de Productos

Todos Por Agrupación Por ítem presupuestario Centro Costo Entre Bodegas Programa: SIN PROGRAMA

Productos		Rep. de Stock	Col. Cantidades		
Código	Descripción	Unidad	Consum.	Pendiente	C.P.

Inicio Pedidos ES 12:52 p.m.

Pedidos [Opciones]

Pedidos No Planificados

Número: 2014 Fecha Dig: 21/03/2014 Ingresar: Estado:

Fecha: 21/03/2014 C. Compra: HCVB-Econ Bodega Origen: HCVB-Bod Economato

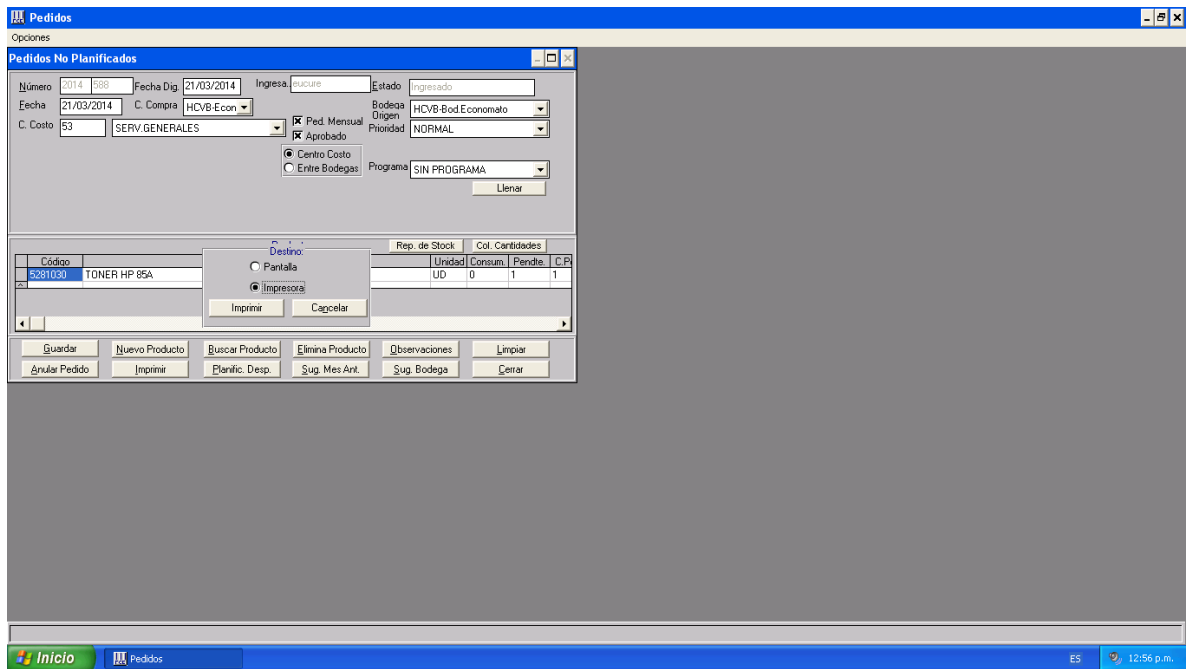
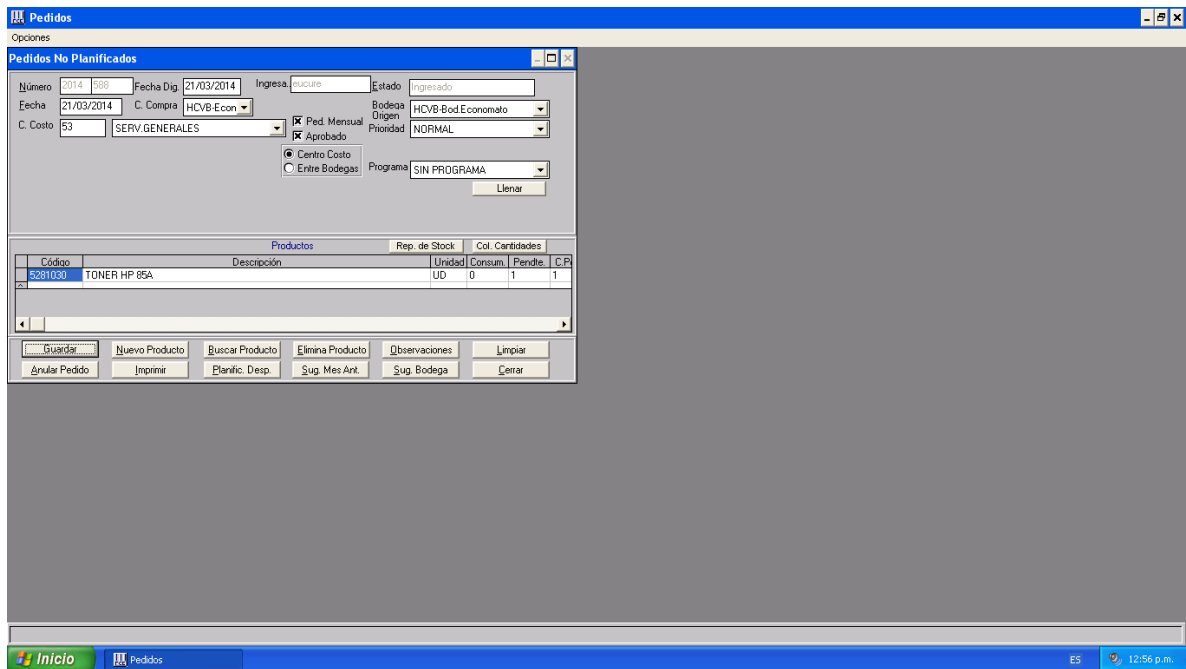
C. Costo: 53 SERV.GENERALES Ped. Mensual Aprobado Prioridad: NORMAL

Búsqueda de Productos

Todos Por Agrupación Por ítem presupuestario Centro Costo Entre Bodegas Programa: SIN PROGRAMA

Productos		Rep. de Stock	Col. Cantidades		
Código	Descripción	Unidad	Consum.	Pendiente	C.P.
I 5281030	TONER HP 85A	UD	0	0	1
I			0	0	0

Inicio Pedidos ES 12:55 p.m.



En el Pedido de Consumo se detalla el código del Producto, la Descripción del mismo, cantidad (requerida), cantidad ajustada (cantidad entregada realmente), Unidad de Medida, el precio y el total (incluye IVA).

El Pedido debe ir Firmado por la Jefe de la Unidad que realizo el pedido y se debe enviar a la Unidad de Abastecimiento para su registro y respaldo del pedido solicitado.

Abastecimiento luego le envía a la respectiva Bodega que le corresponde el pedido, ya sea Bodega de Economato, Insumo o Farmacia.


El Pedido se retira según la Fecha de entrega, que le corresponda a cada Unidad. Siendo entregada por Economato, según el calendario de entrega mensual.

Con la recepción de pedido se adjunta una guía de respaldo, con la recepción conforme de la entrega, que puede ser de 2 tipos:

<p>1.- Salida por Despacho a Usuarios (S.D.U)</p>	<p>2.- Movimiento de Recepción y Salida Inmediata</p>
<p>Recibo que se entrega cuando son pedidos de productos que se encuentran almacenados en bodega, como Artículos de Oficina, de Aseo o Computación.</p> <p>Se detalla el Producto, cantidad, despachada, pendiente, y el precio.</p> <p>Con la firma de aprobación y autorización de Bodega y de quien lo recibe conforme.</p>	<p>Recibo que se entrega cuando son pedidos de entrega inmediata como alimentos, pan, verduras, carnes, entre otros.</p> <p>Se detalla el Rut del Proveedor, Razón Social, Tipo de Orden de Compra, bodega, Centro Costo, Documento Proveedor, Tipo de docto. Proveedor, Producto, cantidad, despachada, pendiente, la Unidad de medida (en kilos, litros, gramos) y el precio.</p> <p>Con la firma de aprobación y autorización de Bodega y de quien lo recibe conforme.</p>

Anexo 10:

“Formulario de Pedido No Habitual”

 Hospital Carlos Van Buren Unidad de Abastecimiento	Solicitud SSGG N° 002 N° Registro Abastecimiento _____
	Formulario de Solicitud de Pedidos No Habituales
Fecha de Solicitud: <u>13 / 01 / 14</u>	Tipo de Compra : URGENTE
Unidad Solicitante: <u>SERVICIOS GENERALES</u>	Contacto: <u>EUGENIO CURE CURE</u> Telefono (Minsal): <u>3 2 4 4 1 5</u>
Solicitud: _____ <u>1 0 0 0 0</u> Litros de Pétroleo Full Oil N° 5	
Respaldo Técnico: PARA RECEPCIONAR EL MIERCOLES 17 DE ENERO 2014 Caldera a Gas Bloqueada, Controlador malo.	
Para el servicio de : <u>Central Termica Caldera a GAS</u>	
Autorizado por: <i>(Puede ser autorizado por uno de los responsable)</i>	Autorizado por:
<input checked="" type="checkbox"/> Jefe Unidad Servicios Generales <u>EUGENIO CURE CURE</u> Firma y Timbre	<input type="checkbox"/> Jefe Unidad Apoyo Logístico CR OPERACIONES <u>PATRICIO SCOTTI FUENTES</u> Firma y Timbre
	<input type="checkbox"/> CENTRO DE RESPONSABILIDAD Operaciones (s) <u>NELSON FUENTES DIAZ</u> Firma y Timbre
Llenar por Subdirección	
PRIORIZACIÓN SUBDIRECCIÓN	Fecha: ___ / ___ / ___
1. Urgente <input type="checkbox"/>	Observación: _____
2. Compra por una vez <input type="checkbox"/>	_____
3. Incorporar Pedido Habitual <input type="checkbox"/>	_____
No llenar por Servicios Clínicos	
UNIDAD DE ABASTECIMIENTO	Fecha: ___ / ___ / ___
Cotización N°: _____	Proveedor: _____
Costo Unitario: _____ (Con IVA)	Mecanismo de Compra: _____
Cantidad: _____	Costo Total: _____ (Con IVA)

Anexo 11:

“Matriz de Riesgo”

