



**UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIALES
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL
TÉCNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN**

**OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS DEL SERVICIO DE
BIENESTAR DE LA DIRECCIÓN DEL SERVICIO DE SALUD ÑUBLE**

SEMINARIO PARA OPTAR AL TÍTULO DE:

Técnico Universitario en Administración de Empresas

PROFESOR GUIA:

Carolina Elena Leyton Pavez

ALUMNAS:

Karla Andrea Carrillo Hernández
Etelvina del Pilar Veloso Caro

Chillán – Chile 2013

INDICE

	Página
RESUMEN EJECUTIVO	4
I. INTRODUCCIÓN	5
1.1. Antecedentes Generales	7
1.2. Justificación de la Investigación	8
1.3. Planteamiento del Problema	9
CAPITULO II: MARCO TEORICO	10
2. Concepto Gestión de Proceso	10
2.1 Reforma en Salud y Modernización del Estado	10
2.2. Sistema de Gestión Financiera Pública	14
2.3. Sistema de Compras Públicas	15
2.4. Principales hitos y componentes del sistema	16
2.5 Marco Normativo	17
2.6. Plataforma de Comercio Electrónico	18
2.7. Institucionalidad	19
2.8. Sistema de Salud Chileno	20
2.9. Financiamiento de la Salud en Chile	22
2.10. Servicio de Salud Ñuble	23
2.10.1 Organigrama	26
2.11. Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble	27
2.12 Leyes y Reglamentos	28
2.13 Servicio de Bienestar Sector Privado	28
2.14 Servicio de Bienestar Sector Publico	28
2.15 Normativa aplicada al Sector Publico	29
2.16 Estructura de los Servicio de Bienestar	30
2.17. Beneficiarios y Socios Servicio de Bienestar	33
2.18 Reglamento particular del Servicio de Bienestar	34
2.19 Estructura organizacional del Servicio de Bienestar	34

2.20. Beneficios Facultativos del Servicio de Bienestar	39
2.21 Diagnóstico de Proceso de Compras	40
2.22 Competencias de las personas involucradas en el proceso de abastecimiento	41
CAPITULO III: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA	42
3.1. Objetivo General	42
3.2. Objetivos Específicos	42
3.3. Tipo de Investigación	42
3.4. Investigación Descriptiva	43
3.5. Instrumentos de Evaluación	43
3.6. Análisis de los Datos e Información	43
3.7. Tratamiento de la Información	44
3.8. Análisis Estadístico de los Datos	44
CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS	46
4.1. Análisis descriptivos de los Datos	46
4.2 Análisis proceso actual	49
4.3 Análisis del proceso de compra optimizado	58
CAPITULO V: CONCLUSIONES	64
5.1. Conclusiones Específicas por Objetivo	64
5.2 Conclusiones Generales	67
LIMITACIONES	68
RECOMENDACIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	69
CUESTIONARIO	71
ANEXOS	73

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene por finalidad optimizar el proceso de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble. El estudio se basó en la información obtenida durante el período 2008 al 2010.

Los principales antecedentes en esta materia, se obtienen a través de la Ley 19.886, Compras Públicas del Estado de Chile y los Servicios de Bienestar del país.

Para lograr lo anterior, se realiza una amplia búsqueda de información del proceso de compras incluyendo entrevistas a los encargados del área de distintos servicios de salud y se desarrolla un análisis descriptivo de los datos con el propósito de analizar la efectividad del proceso de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

Durante la investigación fue posible identificar los distintos procesos de compras de los Servicios evaluados; es por esto, que la presente investigación propone estandarizar el proceso actual de compras, logrando optimizar mediante este mecanismo los tiempos de trabajo, coordinación y comunicación, con los responsables de cada una de las etapas del proceso de compras.

I. INTRODUCCIÓN

El mejorar el funcionamiento administrativo en una organización es la preocupación permanente, para la agilización y eficiencia en las operaciones que se realicen al interior de ésta.

Hoy las organizaciones están conscientes que los trabajadores constituyen un factor importante dentro de ellas. La calidad de vida laboral, por consiguiente, ha llegado a cumplir un papel significativo para contribuir al logro de los objetivos de la institución y de los trabajadores. Para ello las empresas u organizaciones han tenido que ir aplicando diversas estrategias, para conocer más a fondo las necesidades y requerimientos de sus empleados y buscar la mejor manera de satisfacerlas.

La Dirección del Servicio de Salud Ñuble, como toda organización, ha venido gestionando acciones tendientes al desarrollo y bienestar de sus funcionarios, siendo éstos cerca de 3.100 personas que forman parte del equipo de trabajo y otras 1.500 personas se suman desde los centros de salud de atención primaria, repartidas en los nueve establecimientos municipales. Y reconociendo la importancia de los Servicios de Bienestar en Instituciones del Sector Público, los cuales otorgan a sus asociados y cargas familiares diferentes beneficios de carácter económico y recreacional, es que se ha escogido desarrollar la presente investigación, con el fin de proponer una optimización en el proceso administrativo al momento de realizar las compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

Este estudio busca lograr un mejoramiento del proceso compras mediante la estandarización y transparencia de ellos, optimizando y agilizando el desarrollo

institucional de esta operación lo que se verá reflejado en el desempeño habitual de las funciones.

El objetivo en esta investigación es determinar un funcionamiento administrativo que permita optimizar el proceso de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, conociendo y analizando la normativa vigente del Servicio de Bienestar y procesos de compras Públicas (www.mercadopublico.cl).

1.1. Antecedentes Generales

En 1979 se fusionan el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Médico Nacional de Empleados (Sermena), con lo cual se reorganiza el Ministerio de Salud. Se crea el Fondo Nacional de Salud (Fonasa), la Central Nacional de Abastecimiento (Cenabast), el Instituto de Salud Pública (ISP) y los servicios de salud. El Servicio de Salud Ñuble es parte de esta red nacional.

La fiscalización de acuerdo al artículo 3° del Reglamento General los Servicios de Bienestar estará sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que correspondan a la Contraloría General de la República, de acuerdo a sus Leyes Orgánicas

Servicio de Bienestar del sector privado, se constituyen como corporaciones de derecho privado de acuerdo al Título XXXIII del Libro I del Código Civil, D.S. N° 110, de 1979, del Ministerio de Justicia y los artículos 97 y siguientes del D.S. N° 987, de 1968, del Ministerio de Salud Pública.

Ley de Probidad y Transparencia N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública, que entró en vigencia el año 2009, y es obligatorio para todas las Instituciones Públicas las que deberán evaluar e identificar las estrategias mediante procedimientos ya establecidos.

Actualmente el control de compras se realiza a través de los sitios web establecidos por la Ley N°19886/2003 de Compras Públicas y su Reglamento y El Sistema Contable de la Superintendencia de Seguridad Social, definida sus funciones mediante Decretos Supremos y Reglamentos Internos del Sistema Público.

La distribución de los temas investigados en el presente seminario, presenta la siguiente estructura:

1. Primero se describe la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, continuando con los conceptos generales, Leyes y Reglamentos correspondientes a los Servicios de Bienestar, permitiendo de esta forma tener los antecedentes necesarios para la evaluación del Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble.
2. Luego de recopilada la información necesaria, en este punto se desarrolla el diagnóstico actual de la Institución.
3. Se hará referencia al cuestionario que se aplica a diversos Servicios:
 - a. Delegados de Bienestar de Establecimientos Dependientes de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble
 - b. Jefa del Servicio de Bienestar Dirección del Servicio de Salud Ñuble
 - c. Jefe de Abastecimiento Dirección del Servicio de Salud Ñuble
4. En este punto se identifica las virtudes y falencias del proceso de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.
5. Se realiza una propuesta para el funcionamiento administrativo tendiente optimizar el proceso de compras.

1.2. Justificación de la Investigación

El bienestar, es aquel estado de una persona que se encuentra feliz por el hecho de tener satisfechas sus necesidades. Tal estado de satisfacción, es producto del trabajo social, cuyo objeto es lograr la adaptación del individuo al medio en que está inserto (Superintendencia de Seguridad Social, 2012).

El Servicio de Bienestar se organiza de acuerdo a su dependencia directa de la Subdirección de Recursos Humanos de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble. Estructurándose en cinco puestos de trabajo, agrupados de acuerdo a las necesidades de funcionalidad, en cuatro unidades internas administrativas y que

forman parte de la planeación de los recursos humanos, la organización del trabajo, de las evaluaciones y de los controles internos.

Por otra parte existe una cantidad importante de afiliados y afiliadas que se interesan por conocer los procedimientos que se utilizan para la compra de acuerdo a los beneficios que obtenga cada uno.

La presente investigación está orientada a las Instituciones Públicas, específicamente al Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, el cual no cuenta con un proceso estandarizado para las compras, de forma autónoma e independiente a los demás procesos de compra que realiza la Dirección de Servicio.

1.3. Planteamiento del Problema

Se requiere evaluar y proponer un proceso de compras optimizado, por lo cual se analiza mediante diversos métodos comenzando con una búsqueda sistemática de información bibliográfica, información estadística disponible en los sistemas informáticos del Sistema Público, entrevistas con expertos, análisis situacional para conocer y analizar en detalle el desarrollo del proceso de compra de los últimos cinco años en esta área.

Esta investigación además permitirá contribuir al cumplimiento del artículo 3 del Reglamento General de los Servicios de Bienestar que indica que “estarán sometidos a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que correspondan a la Contraloría General de la República, de acuerdo a sus Leyes Orgánicas”. (Superintendencia de Seguridad Social, 2012).

Finalmente la presente investigación busca elaborar una propuesta de optimización, que permita una mejor utilización de los recursos asignados, mejorando los procesos internos.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que se realizan (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado (Alejandro Quiroz, mayo 2011).

Se desarrolla un marco teórico para contextualizar, la comprensión del proceso de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicios de Salud Ñuble a partir de la información obtenida desde el Manual de Adquisiciones de esta Institución. Siendo ésta, la base fundamental en este proceso.

Y se plantean las características ya conformadas de acuerdo a la Ley de Compras Públicas regidas por el Estado de Chile.

2. Concepto Gestión de Proceso

La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos. En tendiendo estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente. (Excelencia Empresarial, noviembre 2012)

El proceso es un conjunto de actividades internas que convierten los recursos utilizados en resultados

2.1. Reforma en Salud y Modernización del Estado

El clave proceso de ajustes institucionales y de mejoramiento, tanto de los procedimientos como de los mecanismos de gestión pública. La reforma del Estado como tema central de los estudios y debates en los países y en las agencias multilaterales. Tras décadas de reformas estructurales, destinadas a

circunscribir el rol del Estado y a fortalecer al mercado como principal mecanismo en la asignación de recursos en la economía, los gobiernos y los organismos internacionales focalizan ahora su atención hacia las instituciones, bajo el predicamento de contar con aparatos públicos fuertes, eficientes, transparentes y creíbles. En una palabra, se busca constituir un Estado más orientado al servicio real de los ciudadanos (Reforma del Estado de Chile. datos del 2000 al 2006)

Al principio de manera más intuitiva, luego de modo más sistemático, la transición democrática puso especial énfasis en el desempeño del rol del Estado, sea en el terreno de la prestación de servicios a la ciudadanía, sea en el campo más general de la gobernabilidad.

En 1990, el primer gobierno democrático encabezado por el Presidente Patricio Aylwin, se encontró con un aparato público radicalmente distinto al que Chile conoció antes del gobierno autoritario. Los cambios introducidos durante el período dictatorial dieron como resultado un Estado de tamaño reducido y con serias restricciones para cumplir su papel de promotor del bien común. (Icaro, junio 2010)

Desde 1990 a la fecha, varios grupos de trabajo especializados con distintas estrategias y énfasis han abordado las distintas dimensiones que plantea la tarea de adecuar el Estado a los requerimientos del desarrollo histórico y social del país. Desde los primeros ajustes organizativos del Presidente Aylwin hasta la reforma del Estado del Presidente Lagos, pasando por la modernización de la gestión pública del período del Presidente Eduardo Frei, se ha ido configurando un panorama institucional que habla de un nuevo Estado, más ágil y más orientado al cumplimiento de metas.

La reforma del Estado, como tal, ha sido un propósito explícito de los gobiernos de Frei y Lagos. Respecto de las tareas realizadas durante la Administración Frei

(1994-2000), existen numerosos reportes que permiten formarse una idea cabal de sus resultados y logros.

Desde la implementación de la Reforma y Modernización del Estado hasta la concreción del llamado Acuerdo de Enero de 2003, en el curso de estos seis años, y especialmente de los últimos tres, se han ido materializando puntos de crucial importancia de la agenda de reforma.

En primer término, Reforma y Modernización del Estado es considerada como la principal innovación implementada: la creación y puesta en marcha del Servicio Civil chileno a través de la nueva Dirección Nacional de Servicio Civil. Particular relevancia tiene en esta materia lo relativo a la Alta Dirección Pública, por la centralidad que se reconoce al magnamente profesional y de calidad de los organismos estatales. (Reforma y Modernización del Estado en Chile, Rodrigo Egaña B. 2010)

La reforma trae consigo la implementación de un conjunto de instrumentos asociados a las finanzas públicas y al control de gestión, muchos de los cuales constituyen versiones mejoradas y depuradas de los mecanismos creados en la década del noventa, tales como los indicadores de desempeño, los programas de mejoramiento de la gestión y los balances de gestión integral. A ellos se agregan nuevas herramientas, como el Sistema de Gestión Financiera y la evaluación de programas.

Asimismo, se incorporan mediante la reforma la regulación jurídica de los actos administrativos a través de la Ley N°19.880, texto legal que vino a resolver la inexistencia de un ordenamiento único en esta materia. (Superintendencia de Salud, diciembre 2012)

Finalmente, los trascendentales avances logrados en materia de adquisiciones públicas y de Gobierno electrónico. Chile ha tenido éxitos muy notables en la

incorporación de tecnologías de la información a la gestión pública. Hoy existen más de 350 trámites posibles de realizar en línea, con lo cual se ha transformado radicalmente la relación entre el Estado y los ciudadanos usuarios (Modernización y Gobierno Digital, 2012)

Sobre esta misma base informática, se ha puesto en marcha una nueva institucionalidad en el campo de las adquisiciones y contrataciones públicas. ChileCompras se ha constituido en un portal digital que permite transparentar el mercado del aprovisionamiento estatal, así como optimizar el rendimiento financiero de esas adquisiciones.

Posteriormente se incorpora al desarrollo de la agenda de probidad y transparencia, íntimamente ligada a los derechos ciudadanos.

Chile ha alcanzado altos estándares en el desarrollo con una administración cada vez más transparente y con capacidad de prevenir la corrupción. Las lecciones dejadas por la historia reciente se han incorporado en la institucionalidad, en particular en la compleja relación entre dinero y política. Chile cuenta hoy con una legislación que ha introducido un cierto orden en este terreno siempre polémico.

Finalmente, los siguientes gobiernos han implementado importantes ajustes organizativos en los sectores de salud, cultura y adulto mayor, a lo cual se agrega un último capítulo referido a las adecuaciones incorporadas en los niveles regional y municipal.

Ciertamente, no es posible analizar cada uno de los avances e innovaciones sectoriales, pues se ha priorizado aquellas transversales a la organización y funcionamiento del Estado.

2.2. Sistema de Gestión Financiera Pública

Mediante la Ley N° 19.896, publicada en el Diario Oficial el 3 de septiembre de 2003, se modificó el Decreto Ley de Administración Financiera del Estado (D.L. N° 1.263). Con este cambio, se hizo permanente una serie de normas que año a año se consagraban en la Ley de Presupuestos. (Ministerio de Hacienda, diciembre 2012)

Entre otros aspectos, se reguló la transferencia de recursos durante la ejecución presupuestaria. También se consagraron las facultades de la Dirección de Presupuestos para contar con un sistema de información administrativa y financiera. Además, se estableció la obligación de evaluar año a año los programas sociales, de fomento productivo y de desarrollo. En materia de transparencia, se regularon varios aspectos que merecen subrayarse. En primer lugar, se obligó a los servicios a rendir una cuenta anual, la que debe remitirse al Congreso, acerca de su gestión operativa y económica, donde conste el cumplimiento de sus objetivos, tareas y metas. En segundo lugar, se reguló la publicidad y difusión que pueden hacer los órganos de la administración del Estado en cumplimiento de sus funciones. Para tal efecto, se establecieron dos limitaciones. Por una parte, estos gastos sólo pueden destinarse a publicitar y difundir el cumplimiento de las tareas propias del servicio y de la manera en que los usuarios acceden a las prestaciones que éstos otorgan. Por la otra, se obligó a que en la difusión de iniciativas de ley debe señalarse su sujeción a la aprobación legislativa correspondiente.

Tal como se señaló anteriormente respecto de los resultados del proceso de implantación, la totalidad de las instituciones del gobierno central estarán en condiciones de operar en la plataforma Sistema de Información Financiera para la Gestión del Estado (SIGFE) a partir de enero del 2006, quedando por resolver solo la modalidad de incorporación a esta plataforma por parte de las entidades que

conforman el Poder Legislativo (Senado, Cámara de Diputados y Biblioteca del Congreso).

La masificación del uso de Sistema de Información Financiera para la Gestión del Estado (SIGFE) en el gobierno central producirá efectos positivos para la gestión de las instituciones y para la gestión sectorial y global del gobierno. Así, por ejemplo, a nivel de cada Servicio se puede desconcentrar su gestión financiera definiendo áreas de responsabilidad, asociando recursos a objetivos de políticas, proyectos internos u otros lineamientos propios de la gestión institucional, de modo de obtener información financiera en línea de las diferentes actividades que ha definido para su organización. Asimismo, facilita el trabajo de auditoría interna ya sea en el mejoramiento de procesos como en la verificación del cumplimiento de los objetivos institucionales. A nivel sectorial y global, se facilita la implementación de normas y procedimientos comunes que aseguren la coordinación y la unidad de la gestión financiera, se define un estándar en materia de sistemas informáticos, aumenta la cobertura de información financiera para la toma de decisiones en contenido y extensión y permite realizar una mejor gestión global de recursos y de control financiero a los organismos rectores en las áreas de su competencia. (Reforma de Chile, 2000 al 2006)

2.3. Sistema de Compras Públicas

Para eliminar el problema de los elevados costos de transacción y las asimetrías de información en el mercado de las compras públicas ha estado al centro de la estrategia de reforma y modernización en este ámbito en Chile. Al dinamizar la información respecto a la contratación pública e introducir herramientas que permitan bajar los costos de transacción, el resto de los problemas se minimizan o bien se crean automáticamente los incentivos para resolverlos.

El corazón del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público, es un mercado electrónico www.chilecompra.cl, una plaza de

negocios administrada por la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), que permite el encuentro de compradores públicos con los proveedores del Estado.

Basándose en una forma de hacer negocios que privilegia la introducción de instrumentos tecnológicos y de gestión de excelencia, ChileCompra tiene como principios básicos y estratégicos la gratuidad, la universalidad y la no discriminación. Estos principios están garantizados en la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, más conocida como Ley de Compras Públicas, N° 19.886, que entró en vigencia el 29 de agosto del 2003; y en el Reglamento de dicha ley que entró en vigencia a su vez en octubre de 2004. (Contraloría General de la Republica, 2012).

2.4. Principales hitos y componentes del sistema

La introducción de tecnología a la contratación pública no es algo sencillo y requiere una estrategia asociada que vaya más allá de la utilización de Internet o un determinado software. ChileCompra no es meramente un sitio web, sino una reforma al sistema de compras públicas, la que recoge los principales problemas y desafíos en materia de abastecimiento público en Chile. Desde el reimpulso del año 2002, ha logrado los siguientes avances:

2.5. Marco Normativo

Para implementar el nuevo Sistema de Compras Públicas y la operación de la contratación a través de una plataforma de comercio electrónico se decidió introducir una nueva normativa. En ésta se contemplan disposiciones que validan la operación de las contrataciones por medios electrónicos y se establecen nuevas reglas para las transacciones entre Estado y proveedores. La Ley 19.886 entró en vigencia en agosto del año 2003 y se elaboró con la participación de todos los actores involucrados.

La normativa consta de una Ley Marco con reglas básicas de transparencia y procedimientos mínimos que deben seguirse en las compras y contrataciones. Se complementa con un Reglamento robusto y extenso que aborda todos los aspectos específicos de los procesos de contratación.

Los efectos de esta normativa rigen para el Gobierno Central, los Gobiernos Regionales, las Intendencias, las Gobernaciones, los Municipios, las Universidades y las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad. También están sujetos a la ley la Contraloría General de la República, el Poder Legislativo y el Poder Judicial. Se exceptúan las empresas públicas.

Establece que todos los actos administrativos de la contratación son públicos, eso significa que toda la documentación que circula relativa a un proceso de compra tiene que ser colocada en Internet.

Se debe publicar el anuncio de compra de un bien y/o servicio, las consultas relativas a la compra, las aclaraciones y la documentación relativa a la adjudicación, quién ganó y a qué precio, entre otros. Así sucesivamente, todos los documentos incluyendo las resoluciones internas son absolutamente públicos. Naturalmente, esta regla tiene excepciones para las contrataciones reservadas o Urgentes.

Asimismo, la nueva normativa incorpora el concepto del mejor valor del dinero, o mejor relación precio/calidad. Esto significa que hay que conseguir el precio justo. En la actualidad, es necesario que el funcionario público explique por qué está comprando más caro, pero permite a su vez comprar productos y servicios de mejor calidad. Se deben evaluar todos los gastos implicados y todos los beneficios que se obtienen de un bien o servicio que se contrate.

2.6. Plataforma de Comercio Electrónico

Las herramientas actuales de comercio electrónico permiten realizar masivamente y a bajo costo operaciones que alternativamente, por medios “manuales” serían de alto costo o prohibitivas económicamente, transformándose así en una reforma de “bajo costo”, en comparación con los beneficios potencialmente alcanzables.

La utilización de un mercado electrónico reemplaza las relaciones uno a uno, habituales en el comercio tradicional. Permite entregar soluciones integrales de comunicación, de trabajo, de formularios comunes. En síntesis, permite hacer y fluir de una manera mucho más eficiente todos los negocios o transacciones detrás de cada proceso de compra.

La idea es que cada ciclo de contratación, en todas sus etapas, se realice por medios electrónicos, soportados por formularios dinámicos que tienen validez legal y reemplazan los que habitualmente se han utilizado en papel, desde la solicitud de un requerimiento hasta el pago, pasando por la autorización de presupuesto, avisos de licitación, recepción de ofertas, emisión de órdenes de compras y recepción de la facturación, entre otros.

La actual plataforma comenzó su operación en febrero de 2004 y se realizó con tecnología .Net, la plataforma de desarrollo de Microsoft orientada a la creación de software para Internet, que es compatible con múltiples lenguajes de programación, por lo que posibilita la integración del sistema con otras plataformas y sistemas de gestión, tanto de proveedores como de compradores. Permite a sus usuarios acceder a configuraciones personalizadas e interactuar y realizar el ciclo

de compra y venta por medios electrónicos, desde la creación de una adquisición a la recepción de Factura Electrónica y el Pago.

En el plano operativo, la plataforma permite publicar en línea los llamados a presentar ofertas; bajar bases de licitación, términos de referencia y realizar ofertas; efectuar y responder las consultas de cada licitación a través de un foro específico; publicar en línea aclaraciones y modificaciones a las bases de licitación; efectuar la recepción de las ofertas; emitir órdenes de compra y publicar los resultados de las adjudicaciones. A esto se sumó, en julio de 2004, la funcionalidad de recepción de factura electrónica.

2.7. Institucionalidad

La Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), creada por la Ley de Compras Públicas, N 19.886, es un Servicio Público descentralizado, dependiente del Ministerio de Hacienda y sometido a la supervigilancia del Presidente de la República. Es la entidad responsable de llevar adelante toda la Reforma al Mercado de las Compras Públicas.

Entre sus funciones están:

- _ Asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compras.
- _ Licitación la operación del sistema de información y de otros medios para la compra y contratación electrónica de los organismos públicos.
- _ Suscribir convenios con las entidades públicas y privadas que correspondan para complementar información y antecedentes del registro de contratistas y proveedores.

- _ Licitación bienes y servicios a través de la suscripción de Convenios Marco.
- _ Representar o actuar como mandatarios de uno o más servicios públicos en la licitación de bienes o servicios.
- _ Administrar, mantener actualizado y licitar la operación del Registro Nacional de Proveedores.
- _ Promover la máxima competencia posible en los actos de contratación de la Administración. Deberá ejercer una labor de difusión hacia los proveedores actuales y potenciales de las normativas, procedimientos y tecnologías utilizadas por ésta.
- _ Establecer las políticas y condiciones de uso de los sistemas de información y contratación electrónicas o digitales que se mantengan disponibles.

Para llevar a cabo su tarea a lo largo de todo el país, la DCCP ha generado una red de encargados regionales, a través de la cual se coordinan las diversas actividades que se requiere desarrollar para consolidar el sistema de compras públicas.

La organización de la Dirección de Compras se estructura funcionalmente respecto a las acciones definidas en el Plan Estratégico de Compras Públicas. Sin embargo, de cara a los usuarios públicos, se organiza como una entidad de servicios.

2.8. Sistema de Salud Chileno

El Sistema de Salud Chileno está estructurado sobre dos subsectores principales sector público y privado que cumplen funciones en materia de seguros y producción de Servicios de Salud.

El sistema público es liderado por el Ministerio de Salud (MINSAL), quien tiene por tarea el diseño de políticas, programas y la coordinación de las entidades del área. Por su parte, el Fondo Nacional de Salud (FONASA) es el servicio descentralizado responsable de recaudar, administrar y distribuir los recursos financieros del sistema público. En tal sentido FONASA tiene a su cargo la operatoria del seguro social de salud de los usuarios del sector público. La base productiva de este sistema está conformada por 29 Servicios de Salud, organismos autónomos con personalidad jurídica y patrimonio propio, responsable de las prestaciones de salud secundaria y terciaria ofrecidas a través de una red de establecimientos hospitalarios con diferente nivel de complejidad, así como de centros de atención abierta (Ministerio de Salud, 2012).

Por otra parte, la atención de salud primaria en el sistema público está a cargo de Centros de Atención Primaria los cuales ofrecen servicios curativos de baja complejidad técnica a través de una modalidad de atención abierta a la vez que realizan actividades de fomento y prevención de salud.

Los proveedores privados de salud son clínicas, hospitales y profesionales independientes que atienden tanto a los asegurados de las ISAPRE como a los cotizantes del sistema público a través de una modalidad denominada de libre elección. En algunos casos las ISAPRES ofrecen en forma directa prestaciones de salud, integrando verticalmente las actividades de seguro y producción del servicio.

La regulación del sistema de salud es responsabilidad del Ministerio de Salud, quien tiene a su cargo la supervisión, evaluación y control del conjunto de las políticas de salud. Por otra parte, la Superintendencia de Salud es un organismo público descentralizado que se responsabiliza del registro y fiscalización de estas instituciones.

2.9. Financiamiento de la Salud en Chile

Hasta el año 1980, el Sistema de Salud Chileno fue fundamentalmente público, financiado a través de las contribuciones de la Seguridad Social y aportes del Estado. A partir de la Reforma de Salud del año 1981 se introduce la modalidad de seguro de riesgos, en el cual mecanismos de mercado determinan reglas de protección similares a las que rigen en el mercado de los seguros. Desde entonces, se combina un seguro público social y solidario, que corresponde al Fondo Nacional de Salud (FONASA), con uno privado, individual y competitivo, representado por las Instituciones de Salud Previsional (ISAPRE). En este esquema, la población accede a estos seguros en función del ingreso individual.

Por ley, los trabajadores formales están obligados a aportar el 7% de su ingreso total al Sistema, ya sea FONASA o una ISAPRE. En estas últimas, la protección a la que accede un asegurado varía según el monto del aporte o prima y los riesgos médicos asociados a cada individuo, los que generalmente se determinan en función de la edad y sexo del asegurado y de su grupo familiar (beneficiarios).

Los planes de salud que ofrecen las ISAPRE tienen una prima total a pagar que puede ser modificada unilateralmente por éstas, y que pueden exceder al aporte obligatorio del 7%, lo cual obliga al asegurado a completar el monto con un aporte adicional. Las coberturas de las prestaciones son variables en cada plan, no se definen paquetes mínimos de las mismas y se pueden excluir problemas de salud preexistentes. Así, dos personas que pagan la misma prima pero presentan distintos riesgos médicos, reciben coberturas y beneficios distintos. Por otra parte, FONASA, con una prima única del 7%, ofrece un plan de salud universal a sus beneficiarios, en forma de atención institucional o en la modalidad de libre elección. En esta modalidad, FONASA también es el asegurador único de las personas no adscritas a las ISAPRE y de aquellas indigentes o pobres, trabajadores del sector informal que no cotizan, pensionados y la mayor parte de enfermos catastróficos o con enfermedades preexistentes. Producto de la

estructura y del funcionamiento del Sistema de Salud, se generan desigualdades en la población y efectos negativos sobre la equidad en salud. (Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría del Trabajo, 2012)

2.10. Servicio de Salud Ñuble

En 1979 se fusionan el Servicio Nacional de Salud (SNS) y el Servicio Médico Nacional de Empleados (Sermena), con lo cual se reorganiza el Ministerio de Salud. Se crea el Fondo Nacional de Salud (Fonasa), la Central Nacional de Abastecimiento (Cenabast), el Instituto de Salud Pública (ISP) y los servicios de salud. El Servicio de Salud Ñuble es parte de esta red nacional.

El Servicio está a cargo de un Director seleccionado, designado y evaluado conforme al Sistema de Alta Dirección Pública, establecido en la Ley N° 19.882. El Director es el jefe superior del Servicio para todos los efectos legales y administrativos y tendrá su representación judicial y extrajudicial. Al Director le corresponde la organización, planificación, coordinación, evaluación y control de las acciones de salud que presten los establecimientos de la Red Asistencial del territorio de su competencia, para los efectos del cumplimiento de las políticas, normas, planes y programas del Ministerio de Salud.

La Red Asistencial de cada Servicio de Salud debe colaborar y complementarse con la de los otros Servicios, y con otras instituciones públicas o privadas que correspondan, a fin de resolver adecuadamente las necesidades de salud de la población.

A continuación se mencionan la Visión, Misión y Valores del Servicio de Salud Ñuble:

Visión: Servicio de Salud de Excelencia Articulado en Red

Misión: Contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias de Ñuble consolidando el modelo de atención integral de salud en red, promoviendo la participación y el autocuidado e incorporando calidad, equidad y buen trato.

Valores:

- Calidad
- Equidad
- Buen trato

La Dirección del Servicio de Salud Ñuble es uno de los servicios públicos más concurridos por la ciudadanía; la salud es una de las necesidades vitales y por lo tanto sobre el que hay grandes expectativas. (Servicio de Salud Ñuble, diciembre 2012)

Cerca de 3.100 personas forman parte del equipo de trabajo y otras 1500 personas se suman desde los centros de salud de atención primaria los que dependen de la Municipalidad. El equipo de trabajo del Servicio de Salud Ñuble, se compone de la siguiente forma:

Tabla N°1:

Número funcionarios del Servicio de Salud Ñuble

Establecimientos	Funcionarios
Dirección Servicio de Salud Ñuble	300
Hospital Clínico Herminda Martín	1.459
Hospital de San Carlos	410
Hospital Comunitario de Salud Familiar de Bulnes	148
Hospital Comunitario de Salud Familiar de Yungay	112
Hospital Comunitario de Salud Familiar de Quirihue	122
Hospital Comunitario de Salud Familiar de Coelemu	129
Hospital Comunitario de Salud Familiar de El Carmen	99
Centro de Salud Familiar Violeta Parra	158

Fuente: Dirección Servicio Salud Ñuble 2012

El Servicio de Salud Ñuble es un organismo funcionalmente descentralizado, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio para el cumplimiento de sus objetivos. Al Servicio le 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.

La Red Asistencial está conformada por el conjunto de establecimientos públicos que forman parte del Servicio, los establecimientos municipales de atención primaria de salud territorial y los demás establecimientos públicos o privados que mantengan convenios.

Tabla Nº 2:

Tipos de Establecimientos de Salud de componen la Red Asistencial del Ñuble

Tipos de Establecimientos	Cantidad
Hospitales Autogestionados en Red	2
Hospital Comunitarios de Salud Familiar	5
Centros de Salud Familiar	27
Centros Comunitarios de Salud Familiar	6
Postas	51
Centro Comunitario de Salud Mental	4

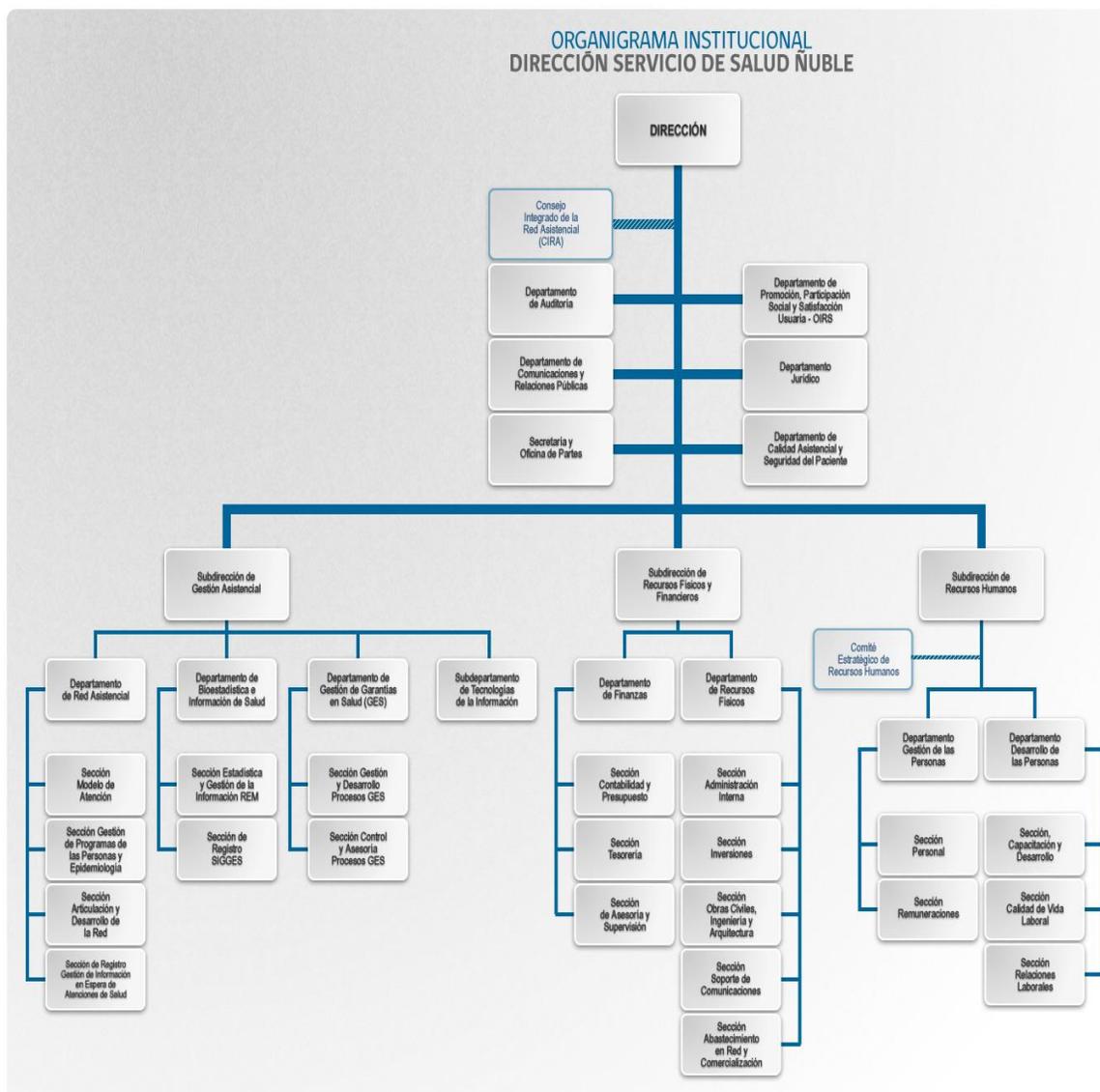
Fuente: Dirección Servicio Salud Ñuble 2012

Las personas no sólo consultan cuando están enfermas o tienen algún problema de salud. En estos establecimientos se realizan controles para evaluar el estado de salud general, detectar a tiempo un problema, realizar exámenes preventivos y entregar orientaciones a las personas para que se mantengan sanas.

2.10.1 Organigrama

A continuación se da a conocer el organigrama de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, el que expone la estructura interna de dicho Servicio y la relación que existe entre los diversos departamentos que la integran.

Organigrama N°1 Institucional Servicio de Salud Ñuble



Fuente: www.serviciodesaludnuble.cl. Año 2012

2.11. Servicios de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble

Se entiende por bienestar, aquel estado de una persona que se encuentra feliz por el hecho de tener satisfechas sus necesidades. Tal estado de satisfacción, es producto del trabajo social, cuyo objeto es lograr la adaptación del individuo al medio en que está inserto.

“Las definiciones Bien y Estar evocan la condición de encontrarse a gusto, a plenitud o con satisfacción. La creación de los servicios de Bienestar se relaciona con la necesidad, por parte de los trabajadores o de la empresa, de contar con una entidad que permita entregar beneficios, relacionados principalmente con la salud, tanto del trabajador como del grupo familiar. Es una institución sin fines de lucro, que tiene como principal objetivo el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios, socias y el de sus cargas familiares, entregándoles ayuda médica, social, recreativa y cultural en la medida que sus recursos lo permitan”.

(Superintendencia de Seguridad Social)

El concepto de Bienestar es un concepto dinámico, en construcción permanente, debido a la constante búsqueda de la respuesta a las necesidades del ser humano y la forma de satisfacerlas.

También es posible definir al Servicio de Bienestar como entidades que agrupan a trabajadores de determinada empresa y tienen por finalidad otorgar como consecuencia de sus relaciones contractuales de trabajo, prestaciones médicas adicionales o complementarias a las que otorgan los regímenes legales obligatorios y las demás que establezcan sus estatutos, con el fin de mejorar las condiciones de vida de sus asociados y cargas familiares.

Los Servicios de Bienestar tienen por objeto, de acuerdo a una definición más amplia, otorgar prestaciones de cualquier naturaleza que complementen o amplíen aquellas ya otorgadas por otras ramas de la Seguridad Social, con el objeto de lograr mejores condiciones de vida de sus asociados y de sus cargas familiares.

2.12. Leyes y Reglamentos

En la legislación chilena se pueden distinguir dos grandes grupos, los Servicios de Bienestar del Sector Privado y los Servicios de Bienestar del Sector Público.

Los Servicios de Bienestar, cualquiera que sea su denominación y que funcionen en Instituciones Fiscales, Semifiscales y de Administración Autónoma financiados con aportes de las mismas Instituciones o sus empleados o ambos aportes a la vez, serán fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.

2.13. Servicios de Bienestar del Sector Privado

Se constituyen como corporaciones de derecho privado de acuerdo al Título XXXIII del Libro I del Código Civil, D.S. N° 110, de 1979, del Ministerio de Justicia y los artículos 97 y siguientes del D.S. N° 987, de 1968, del Ministerio de Salud Pública.

Estos Servicios de Bienestar cuentan con personalidad jurídica, toda vez que se constituyen como corporaciones, por lo que su solicitud se tramita a través del Ministerio de Justicia, al que corresponde su supervigilancia. (Superintendencia de Seguridad Social)

2.14. Servicios de Bienestar del Sector Público

Si bien estos Servicios de Bienestar tienen objetivos equivalentes a los del Sector Privado, por regla general carecen de personalidad jurídica, pues excepcionalmente se les otorga ésta por ley.

En consecuencia, la mayoría de estos Bienestares carece de personalidad jurídica y constituyen una dependencia de la institución empleadora.

2.15. Normativa aplicable a los Servicios de Bienestar del Sector Público

- a) Según la Ley N° 17.538, del año 1971: “Los Departamentos u Oficinas de Bienestar que funcionen en reparticiones fiscales, y en instituciones semifiscales y de administración autónoma, extenderán sus beneficios a los funcionarios jubilados de las mismas, en las condiciones y montos de que gozan los funcionarios en actividad, siempre que éstos contribuyan con su aporte pecuniario al financiamiento de dichos Departamentos u Oficinas.

La extensión de estos beneficios se hará aun cuando no hayan sido reformados los respectivos reglamentos, en conformidad a las normas establecidas por los artículos 2°, 3°, 5° y 6° del decreto supremo 290, de fecha 3 de noviembre de 1965, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.”;

- b) D.L. N° 249, de 1974, artículo 23: “Las entidades a que se refiere el presente decreto ley podrán otorgar como único aporte a los Servicios u Oficinas de Bienestar, un monto anual equivalente al 100% del sueldo mensual del grado 28° de la Escala Única por cada trabajador afiliado, cualquiera que sea su calidad y grado de nombramiento.

Lo establecido en el inciso anterior no se aplicará a las empresas del Estado que negocien colectivamente.

A este respecto, cabe señalar que conforme en los últimos años se ha fijado por ley una suma fija de dinero por concepto de aporte institucional al Servicio de Bienestar de cada entidad.

- c) La Ley N° 19.553, en su artículo 13, estableció un aporte extraordinario, en favor de las entidades que indica y a contar de 1998, ascendente a un 10% del valor del aporte máximo.

- d) D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento General para los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social: Regula de modo orgánico la actividad de los Servicios de Bienestar del Sector Público, fijando el contenido de los reglamentos particulares de cada uno de ellos, y las normas de carácter

imperativo a las que deben someterse, sin necesidad de establecerlas en cada uno de ellos expresamente, y

- e) Reglamentos particulares de cada Servicio de Bienestar, dictados conforme al D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

2.16. Estructura de los Servicios de Bienestar de acuerdo al Reglamento General

Los siguientes son las principales materias a considerar al estudiar la materia relativa a los Servicios de Bienestar del Sector Público, en conformidad al Reglamento General de los mismos (D.S. N° 28, de 1994, del M. del T. y P. S.):

Como Concepto:

El artículo 1° del Reglamento General, luego de indicar la legislación aplicable a los Servicios de Bienestar del Sector Público, los define como “entidades cuyo objetivo es favorecer a la comodidad del trabajador colaborando con su adaptación al medio y a mejorar la calidad de sus condiciones de vida; que por regla general no tienen personalidad jurídica y constituyen una dependencia de la institución empleadora”.

Como consecuencia de lo dispuesto en la norma precedente, los Servicios de Bienestar del Sector Público, a diferencia de los del Sector Privado, no pueden actuar en la vida jurídica de modo independiente y se ven obligados a hacerlo a través de la autoridad superior de la Institución de la que forman parte, quien será la que celebre los convenios y actos jurídicos que lleve a cabo el Servicio de Bienestar.

Como Constitución y Modificación

El artículo 5° del Reglamento General dispone expresamente que los Servicios de Bienestar se crean mediante sus propios estatutos o reglamentos, los que deben ser aprobados por decreto supremo, expedido a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, dictado con informe previo de la Superintendencia de Seguridad Social.

Cabe agregar, que la modificación de los estatutos o reglamentos particulares sigue igual procedimiento, es decir, en primera instancia debe someterse, con la forma de un decreto supremo, a la Superintendencia.

Para Afiliación

En los artículos 7 y siguientes del Reglamento General, se establece que podrán afiliarse a un Servicio de Bienestar “las personas que sean de planta o a contrata y aquellos que hayan jubilado siendo funcionarios de dicha institución”.

En cuanto a los Estatutos

De acuerdo al artículo 6° del reglamento General, tres son las principales materias que deben ser reguladas en los reglamentos particulares:

a) **Composición y principio del Consejo Administrativo:** De acuerdo al artículo 18 y siguientes del Reglamento General, el número de integrantes que tendrá el Consejo Administrativo se determinará en el reglamento particular de cada Bienestar, y no podrá ser inferior a cuatro ni superior a ocho.

Cabe señalar que el Consejo Administrativo es quien ejerce la administración del Servicio de Bienestar, de acuerdo con las facultades que le otorga el artículo 29 del Reglamento General, y cuya integración debe estar representada en la misma

proporción, la entidad empleadora y los trabajadores, el representante de los afiliados en el Consejo Administrativo deberá ser designado por la respectiva Asociación de Funcionarios, siempre que el 80% de sus socios se encuentre afiliado al Bienestar. Ahora, si existiere más de una Asociación de Funcionarios que cumpliera tal requisito en la Institución, el derecho de designación lo tendrá aquella que tenga el mayor número de socios (artículo 18 del Reglamento General). Finalmente, y en el evento que no existiere Asociación de Funcionarios o, en el caso de haberla, no cumpliera el requisito del porcentaje señalado, se debe entender, contrario a la norma, que todos los representantes de los afiliados serán elegidos en votación.

b) **Recursos con que se financiará:** Conforme al artículo 32 del Reglamento General, los Servicios de Bienestar se financiará a través de cuotas de incorporación que pagará cada afiliado al ingresar; además de aportes institucionales; aportes mensuales; intereses que generen los préstamos que puedan otorgar; comisiones que perciban en virtud de convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados; sumas provenientes de herencias, legados, donaciones, y demás bienes o recursos que obtengan cualquier título.

c) **Beneficios:** los Servicios de Bienestar iniciarán su funcionamiento otorgando a lo menos beneficios de carácter médico, en la medida que sus recursos lo permitan, Es importante señalar que los beneficios que otorguen los Servicios de Bienestar deben estar estipulados en su reglamento particular, indicando la modalidad de concesión y quién, aparte del afiliado, serán sus beneficiarios.

Cabe destacar que no podrán otorgar nuevos beneficios ni establecer modalidades especiales, en el mismo beneficio sin previa modificación de los reglamentos.

d) **Fiscalización:** De acuerdo al artículo 3° del Reglamento General los Servicios de Bienestar estarán sometidos a la fiscalización de la Superintendencia de Seguridad Social, sin perjuicio de las facultades que correspondan a la Contraloría General de la República, de acuerdo a sus Leyes Orgánicas.

e) **Extinción:** Los Servicios de Bienestar del Sector Público, tal como se señalara desde su definición en el artículo 1° del Reglamento General, carecen por regla general de personalidad jurídica, de lo que se derivan diversas consecuencias en su actividad.

Por ende constituyen una dependencia de la institución empleadora, por lo que su existencia termina con la desaparición del organismo al cual pertenecen.

2.17 Beneficios y Socios Servicio de Bienestar

El Servicio de Bienestar siempre ha estado ligado a la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, desde el momento de la nueva estructuración de la salud en nuestro país.

El Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble, se encuentra regulado por el D.S. N° 28 del año 1994 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el que establece disposiciones comunes a cualquier servicio de este tipo, dependiente de un Servicio Público.

Los servicios de bienestar dependen de los departamentos de Recursos Humanos de los Servicios Públicos, por estar ligados directamente con el bienestar del afiliado y su grupo familiar. El Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble, no escapa de esta estructura, dependiendo de la Sección Calidad de Vida del Departamento Desarrollo de las Personas de la Subdirección del Recursos Humanos.

El Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble, tiene financiamiento compartido. Cada socio cotiza el 1,2% de sus remuneraciones imponible y el aporte institucional para el año 2012 es de \$ 8.001 anual, por funcionario o funcionaria afiliado. (Reglamento Interno Servicio de Bienestar, diciembre 2012)

La Oficina del Servicio de Bienestar está conformado por cinco personas, una de las cuales ejerce funciones de jefatura, las cuatro restante cumplen con las siguientes funciones

1. Registro y Control de beneficios
2. Pago de Beneficios
3. Contabilidad
4. Registro y pago de utilización de convenios de casas comerciales e instituciones financieras.
5. Reserva, ingresos y egresos cabañas

2.18 Reglamento Particular del Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble

De acuerdo al Decreto N°28 Título II artículo N°5, en el que menciona que: “Los Servicios de Bienestar se crearán mediante sus propios estatutos o reglamentos, aprobados por decreto supremo, expedido a través del Ministerio del Trabajo o Previsión Social, dictado con informe previo a la Superintendencia”. El Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble, aprobó su reglamento particular a través del Decreto N° 42 del 27 de junio del 2007.

2.19 Estructura organizacional Servicio de Bienestar

Una de las características principales de la estructura organizacional del Servicio de Bienestar, es que la administración del Servicio de Bienestar la componen el Consejo Administrativo de Bienestar, integrado según lo descrito en el artículo 3 del Reglamento Particular del Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble,

por seis personas, tres representantes de la institución y tres representantes de los trabajadores, uno de los cuales será designado por la Asociación de Funcionarios que tenga al menos el 80% de sus socios afiliados al Servicio de Bienestar, los dos restantes son elegidos por votación popular, quedando como titulares la 1ª y 2ª mayoría y la 3ª y 4ª mayoría como suplentes.

Los representantes titulares y suplentes de los afiliados en el Consejo Administrativo de Bienestar durarán dos años en sus funciones.

Los representantes de la institución son:

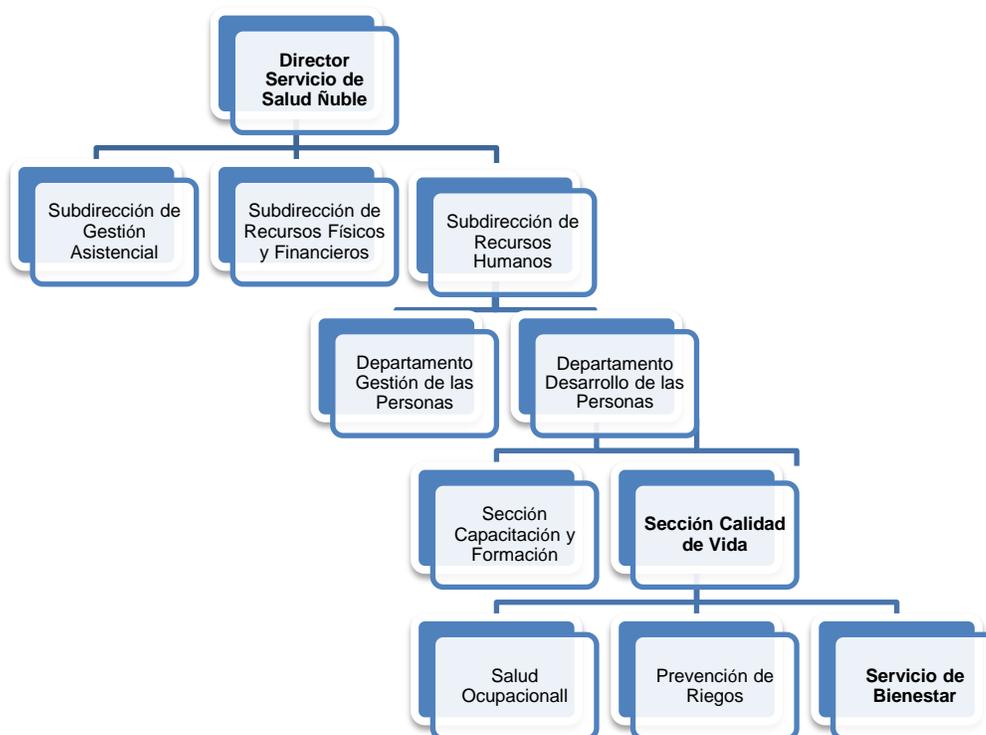
- a) El Jefe Superior del Servicio de Salud Ñuble o la persona que éste designe en su reemplazo, quién presidirá este Consejo Administrativo de Bienestar, en este caso se designó al Subdirector de Recursos Humanos.
- b) El Jefe del Departamento de Finanzas o quien lo subrogare
- c) El Subdirector Administrativo del Hospital Clínico Herminda Martín de Chillán, o quien lo subrogare.

La Jefa o el Jefe de Bienestar, actuará como secretaria/o del Consejo Administrativo de Bienestar, teniendo en él, solo derecho a voz.

Además es importante mencionar, que cada establecimiento perteneciente a la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, existen delegados y delegadas de Bienestar, los cuales son elegidos como representantes para difundir información importante, para organizar las celebraciones de fin de año para los hijos e hijas de los afiliados, para la inscripción de cursos, es decir son el puente para la entrega de información y beneficios entre el Servicio de Bienestar y sus afiliados y afiliadas.

A continuación se presenta parte del organigrama de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble en el cual se encuentra inserto el Servicio de Bienestar:

Organigrama Nº 2: Subdirección de Recursos Humanos



Fuente: www.serviciodesaludnuble.cl. Año 2012

Personal Afiliado

El 82% de la dotación de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble se encuentra afiliado al Servicio de Bienestar.

Otro dato importante es la cantidad de afiliados en comparación al número de funcionarios que cumplen con los requisitos para asociarse al Servicio de Bienestar en cada uno de los establecimientos de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

A contar del 1º de enero del año 2005 y por la Ley 19.937 con la cual el Ministerio de Salud modificó su estructura separando la Subsecretaría de Salud en dos

Subsecretarías; de Salud Pública y de Redes Asistencial, pasando todos los Departamentos Programas del Ambiente (DPA), a depender directamente de las Seremis de Salud, llamándose Delegación Provincial de la Seremi de Salud y es el caso de la Región del Bío Bío. Razón por la cual los funcionarios que ejercían en dicho departamento y debido a un convenio de acuerdo firmado entre el Servicio de Salud Ñuble y la Seremi de Salud Región del Bío Bio, se permitió a los funcionarios elegir si continuaban como socios del Bienestar del Servicio de Salud Ñuble o se afiliaban al Bienestar Central de Ministerio de Salud, esto favoreció sólo a los funcionarios de aquel entonces, ya que los nuevos funcionarios que ingresan a la Delegación de la Seremi de Salud, deben asociarse al Bienestar de la Seremi de Salud.

Los funcionarios y funcionarias que se acogen a retiro voluntario (jubilación) pueden continuar siendo socios del bienestar, principalmente para que cuenten con prestaciones de seguridad social adicionales, pensando en la disminución que sufren sus remuneraciones por pasar a formar parte de la población pasiva de nuestro país. La cancelación de su cuota es del 0.05% de su pensión más un monto igual al aporte institucional, el que Servicio de Salud Ñuble no asume para ellos, por no tener ya la calidad de funcionarios.

Prestaciones habituales

Las prestaciones que otorga el Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble, están determinadas por ley, no así el monto de cada una de ellas, monto que establece a través del Consejo de Administración de Bienestar, en adelante CAB.

El tipo de prestaciones habituales que brinda se resume en los siguientes:

Beneficios Médicos

- Reembolsos por consultas médicas, odontológicas, exámenes de laboratorio, radiografías u otros especializados (scanner, resonancia, tratamiento de cáncer, etc.)
- Reembolsos por intervenciones quirúrgicas y arsenalería

- Bonificación de medicamentos, lentes ópticos, audífonos

Préstamos, los que son utilizados por los funcionarios para distintas necesidades que se le presenten; como:

- Necesidades médicas
- Para reparar o adquirir vivienda o
- Para cubrir necesidades emergentes

Subsidios de monto fijo entregadas a los afiliados y afiliadas según se encuentren ante eventos vitales como:

- Nacimientos
- Defunciones
- Matrimonio
- Incendio
- Apoyo escolar
- Becas para estudios superiores Universitarios y Técnicos

Convenios con casas comerciales y otros, los que aportan beneficios de descuentos o pagos diferidos (crédito).

El Servicio de Bienestar además ofrece otro tipo de prestaciones a las legalmente establecidas, lo que se conoce como actividades facultativas; entre las cuales se cuenta:

- Apoyo para actividades recreativas, deportivas y culturales, a través de la presentación de proyectos
- Centros recreacionales (Cabañas de los Lleuques y Cobquecura
- Cursos de diversa índole, de acuerdo a requerimientos de los afiliados y afiliadas.
- Regalos de Navidad
- Apoyo a la entrega de material escolar

Como se puede observar, existe alrededor de cinco tipos de prestaciones y beneficios que otorga el Servicio de Bienestar, A continuación se mencionan algunas Beneficios en los que intercede el Proceso de Compras Públicas:

- Actividad de Navidad
- Olimpiadas
- Actividades de Folklore
- Talleres recreativos para los distintos beneficiarios, ejemplo: Monitores, servicio Arriendo de Locales, Amplificación, compra de insumos varios.
- Adquisición tarjetas gif cars de navidad.
- Adquisición materiales escolares

2.20 Beneficios Facultativos del Servicio de Bienestar

A continuación se describe la entrega de los principales beneficios, los cuales han aumentado significativamente cada año.

Tabla N°3: Tabla de beneficios del Servicio de Bienestar Servicio de Salud Ñuble del 2008 al 2010

Beneficios	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Beneficios Médicos FONASA	\$ 159.810.754	\$ 185.206.406	\$ 213.594.248
Beneficios Médicos ISAPRES	\$ 33.993.030	\$ 42.163.996	\$ 48.219.879
Subsidios	\$ 73.507.858	\$ 92.109.940	\$ 150.838.426
Beneficios Facultativos	\$ 150.900.777	\$ 153.665.066	\$ 85.831.329
Totales	\$ 418.212.419	\$ 473.145.408	\$ 498.483.882

Fuente: Unidad de contabilidad Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble 2012

2.21. Diagnóstico de Proceso de Compras

Para este estudio se analizará solamente el Beneficio Facultativo en donde se encuentra el Proceso de Compras, ya que los otros beneficios, son pagados directamente por el Servicio de Bienestar, cuando el afiliado lo requiere.

Se delega en la Jefa del Servicio de Bienestar, la responsabilidad de cumplir con los plazos determinados para las actividades y/o servicios generales.

Una de las formalidades que se utilizan para este proceso es a través del Portal www.mercadopublico.cl.

El cual tiene el siguiente formato de requerimiento:

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

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

2.22. Competencias de las personas involucradas en el proceso de abastecimiento

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

Dichas competencias deben ajustarse a los perfiles establecidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública Mercado Público, razón por lo cual los operadores de compra deben contar con la respectiva acreditación de competencias otorgada por dicha institución.

CAPITULO III: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

El presente capítulo describe en primer lugar los objetivos tanto generales como específicos definidos para la investigación, luego todos los procedimientos realizados para llevar a cabo la etapa de recolección de datos para los análisis. Junto con definir las características de los datos y su comportamiento

3.1. Objetivo General

Definir un proceso estandarizado que permita optimizar el tiempo, para las compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

3.2. Objetivos Específicos

- 1. Analizar los principales procesos de compras** del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble durante el periodo 2008 al 2010.
- 2. Analizar el actual funcionamiento del proceso de compras** del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.
- 3. Elaborar una propuesta de optimización para el proceso de compras**, para el Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

3.3. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva y comprende el análisis de las cargas de trabajo, normativas vigentes, la composición y procesos del actual sistema de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

El método empleado para llevar a cabo esta investigación, se basó en la revisión bibliográfica de la documentación entregada por la institución y aplicación de instrumentos a los profesionales del área, la Jefa del Servicio de Bienestar, el jefe de la Unidad de Abastecimiento en Red y Comercialización y a la Contadora del

Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble. Además de la recopilación de la información estadística de la Ley de Compras Públicas www.mercadopublico.cl.

3.4. Investigación Descriptiva

Se recolectó y clasificó todo tipo de leyes disponibles de fuentes oficiales con el propósito de identificar las variables relevantes para este estudio.

Esta etapa permitió aclarar y definir el real problema, sus debilidades, comportamiento, identificar variables y posibles relaciones entre ellas. Para obtener esto de manera confiable, se utilizaron principalmente, fuentes de información oficiales de organismos y gubernamentales.

3.5. Instrumentos de Evaluación

Se elaboró un cuestionario, para ser utilizado en las diversas entrevistas efectuadas, tanto a los encargados o representantes de los Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud de Chile.

3.6. Análisis de los Datos e Información

Las fuentes de información utilizadas para completar la elaboración del diagnóstico fueron principalmente documentos en relación a los temas tratados en esta investigación. Esta información se obtuvo de diversos medios y para ello se realizó una amplia y rigurosa revisión bibliográfica de:

- Documentos facilitados por la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.
- Publicaciones disponibles en Internet.
- Documentos disponibles en Bibliotecas
- Documentos publicados oficialmente por los Ministerios de Salud.
- Leyes de Compras Publicas

3.7. Tratamiento de la Información

Se presenta la siguiente tabla donde se exponen los detalles técnicos relativos a la investigación.

Tabla N°4: Ficha Técnica

INFORMACIÓN	DESCRIPCIÓN
Ámbito geográfico	Chile
Unidad de análisis	Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble
Período de análisis	Desde el año 2008 al 2010
Método de obtención de la información	Base de datos proporcionada por: <ul style="list-style-type: none"> - Ministerio de Salud Chileno - Ministerio de Justicia - Ministerio de Hacienda - Entrevistas
Tratamiento de la información	Excel

Fuentes: Elaboración propia año 2012

Una vez obtenida la información, se procedió a analizarla con la finalidad de tener distintas apreciaciones para evaluar la propuesta.

3.8. Análisis Estadístico de los Datos

El análisis estadístico de los datos fue el que involucró gran parte de la investigación, al recopilar los datos de otros establecimientos e incluyendo a la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

Los datos financieros fueron obtenidos a través del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, los que ayudaron a definir los gastos en el proceso de compras públicas (www.mercadopublico.cl)

También se evaluó el sistema de compras públicas en la página oficial de la Dirección de Compras Públicas, analizando la optimización del tiempo en cada uno de los procesos de compras.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

“Análisis es la división y separación de las partes que forman un todo para llegar a conocer sus principios o elementos...”,

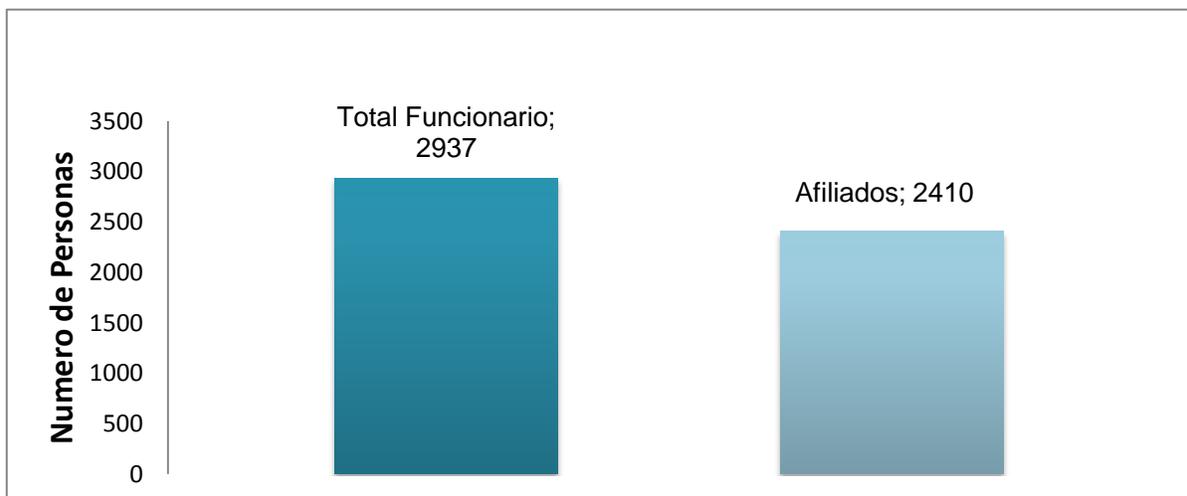
Justo Fernández, (2007)

4.1. Análisis descriptivo de los datos

Se observa que la forma de operar en los procesos de compra del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, ha sido continua durante los periodos 2008 al 2010. Siendo la Unidad de Abastecimiento el encargado de realizar los procesos Legales de compras públicas ya que ellos cuentan con acceso a la plataforma del portal www.mercadopublico.cl.

En el gráfico N°1, Es posible observar que la gran mayoría de funcionarios son afiliados del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, siendo este un 82% socios.

Gráfico N° 1: Comparación del Total de Funcionarios del Servicio de Salud Ñuble con Total de Afiliados al Servicio de Bienestar



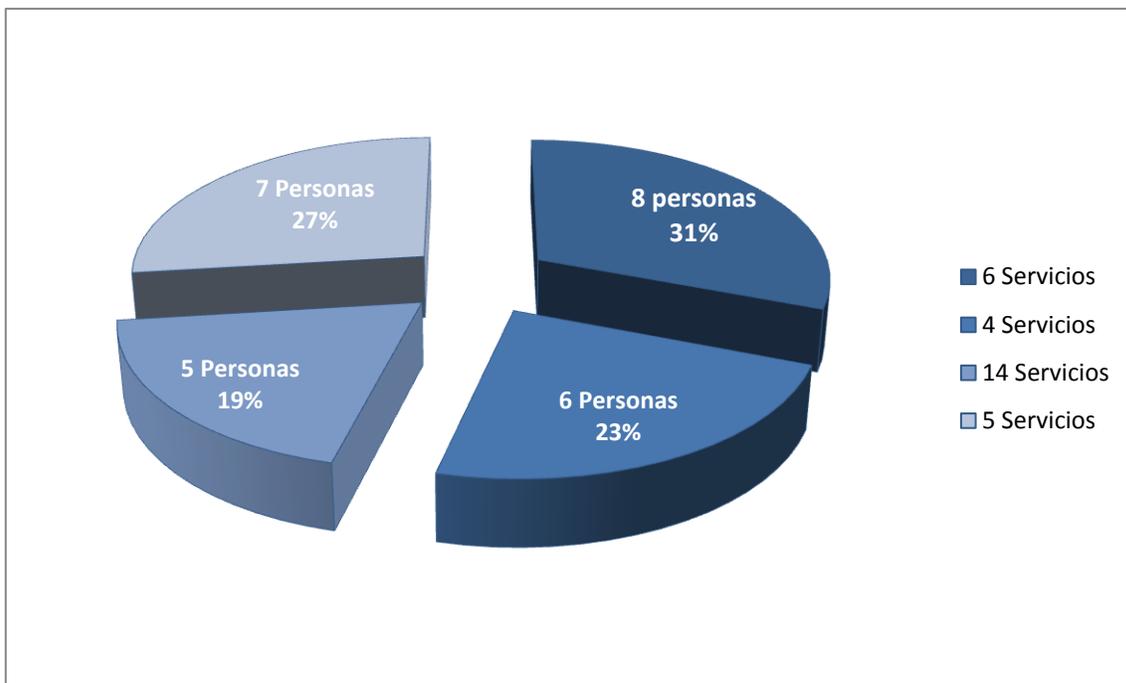
Fuente: Subdirección de Recursos Humanos, Departamento Gestión de las Personas del Servicio de Salud Ñuble

Se realiza una entrevista para elaborar un diagnóstico del funcionamiento del Servicio de Bienestar e identificar los procesos de compras de los diversos Servicio de Bienestar de los Servicios de Salud del País, aplicada telefónicamente durante los meses de enero y febrero del año 2013.

Para conocer el número de funcionarios que componen los Servicio de Bienestar de los Servicios de Salud de Chile (gráfico N°2)

Gráfico N°2: Número de Funcionarios que se desempeñan en los Servicio de Bienestar del País

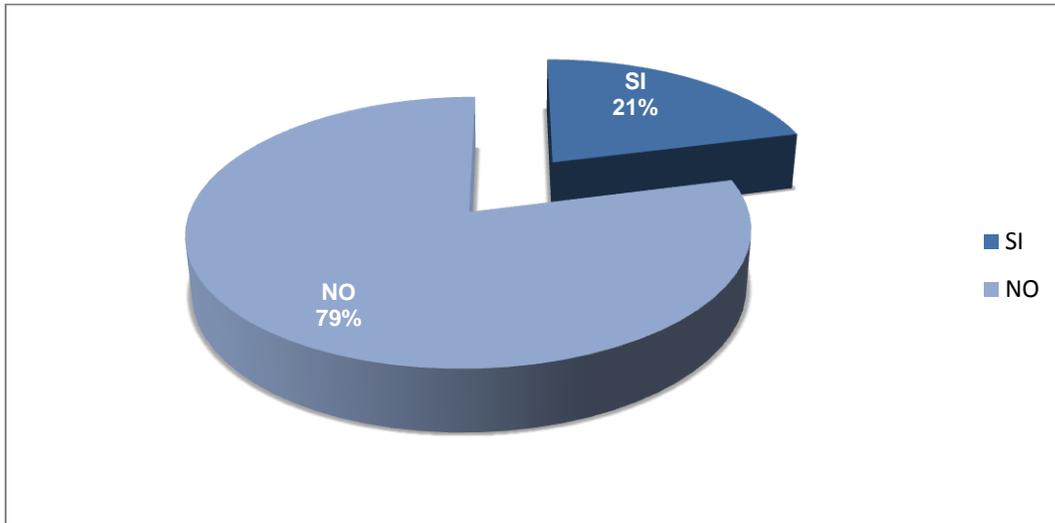
Fuentes: Elaboración propia año 2013



Al analizar los resultados, se detecta que la dotación de personal que integran los Servicio de Bienestar no satisfacen la necesidad actual de acuerdo a la ley de compras públicas.

En el gráfico N°3 se estudia si existe una persona interna (funcionario del Servicio de Bienestar) a cargo de las compras en los Servicio de Salud de Chile:

Gráfico Nº 3: Porcentaje de Servicios de Bienestar del País que realizan sus compras de forma interna (sus funcionarios) y externas (funcionarios de la unidad de abastecimiento).

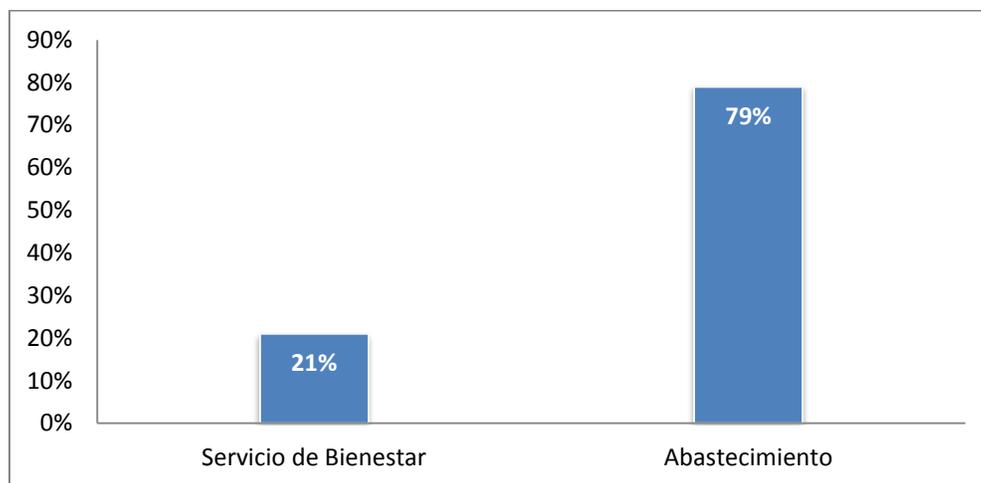


Fuentes: Elaboración propia año 2013

En el gráfico se aprecia que el 79% de los Servicios del país no cuenta con personal interno a cargo de las compras, sino solo el 21% de éstos, tiene destinado personal capacitado para este proceso. Considerando que también estos funcionarios realizan otras operaciones.

En el siguiente gráfico se observa la cantidad de Servicios de Salud que derivan los procesos de compras a una Unidad externa al Servicio de Bienestar, incluyendo al Servicio de Bienestar del Servicio de Salud de Ñuble.

Gráfico Nº 4: Servicio de Compras internas desde los Servicio de Bienestar y compras externas dentro de una unidad de las Instituciones Publicas



Fuentes: Elaboración propia año 2013

Se identifica claramente que el 79% de los Servicios de Salud del país deriva el proceso de compras a la Unidad de Abastecimiento.

Además se identifica que cada uno de los Servicio de Bienestar no cuenta con el personal capacitado y certificado, que se requiere de acuerdo a la Ley de Compras Públicas, en cambio la Unidad de Abastecimiento es la que cuenta con las capacidades técnicas y legales para este proceso.

El 21% de los Servicios de Salud del país cuenta con personal para el proceso de compras, siendo la unidad técnica legal la Unidad de Abastecimiento.

4.2 Análisis proceso actual de compras del Servicio de de Bienestar de la Dirección del servicio de Salud Ñuble.

En este análisis se evalúan dos proceso de compras en donde se incluye el Servicio de Bienestar y la Unidad de Abastecimiento, la que se medirá en horas cronológicas, de acuerdo a la siguiente descripción:

Tabla N°5

Desarrollo del análisis actual interno del Servicio de Bienestar

1º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	CAB	1 hr
Emisión documento de Solicitud	Secretaria CAB	24 hrs
Entrega solicitud	A la contadora del Servicio de Bienestar (acceso al portal mercado público)	1 hr
En una primera Instancia se debe comprar a través de catálogo electrónico (convenio marco)	Se busca el producto o servicio en el portal mercado público	24 hrs
Vº Bº Jefa Servicio de Bienestar	Emisión orden de compra	1 hora
Recepción producto o servicio	Recepción Factura	360
Se cancela	Devengo y Archivo	720
Tiempo total del proceso interno		1.131 hrs

2º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	CAB	1 hora
Emisión documento de Solicitud	Secretaria CAB	24 hrs
Entrega solicitud	persona con acceso al portal mercado público en el Servicio de Bienestar	1 hr
Evaluación monto de la compra	Menor a 10 UTM	1 hora
Entrega solicitud a persona con acceso al portal mercado publico	La contadora del Servicio de Bienestar	24 horas
Cotización del producto o servicio	Para la emisión a la orden de compra	24 horas
Una vez seleccionado el producto o servicio de decide la compra	Vº Bº Jefa Servicio de Bienestar	4 horas
Emisión orden de compra	Por contadora del Servicio de Bienestar	1 hora
Recepción producto o servicio	Recepción Factura	360 horas
Se cancela	Devengo y Archivo	720 horas
Tiempo total del proceso interno		1.160 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

Se detallan los tiempos del proceso de compra interno del Servicio de Bienestar en 2 actividades en total:

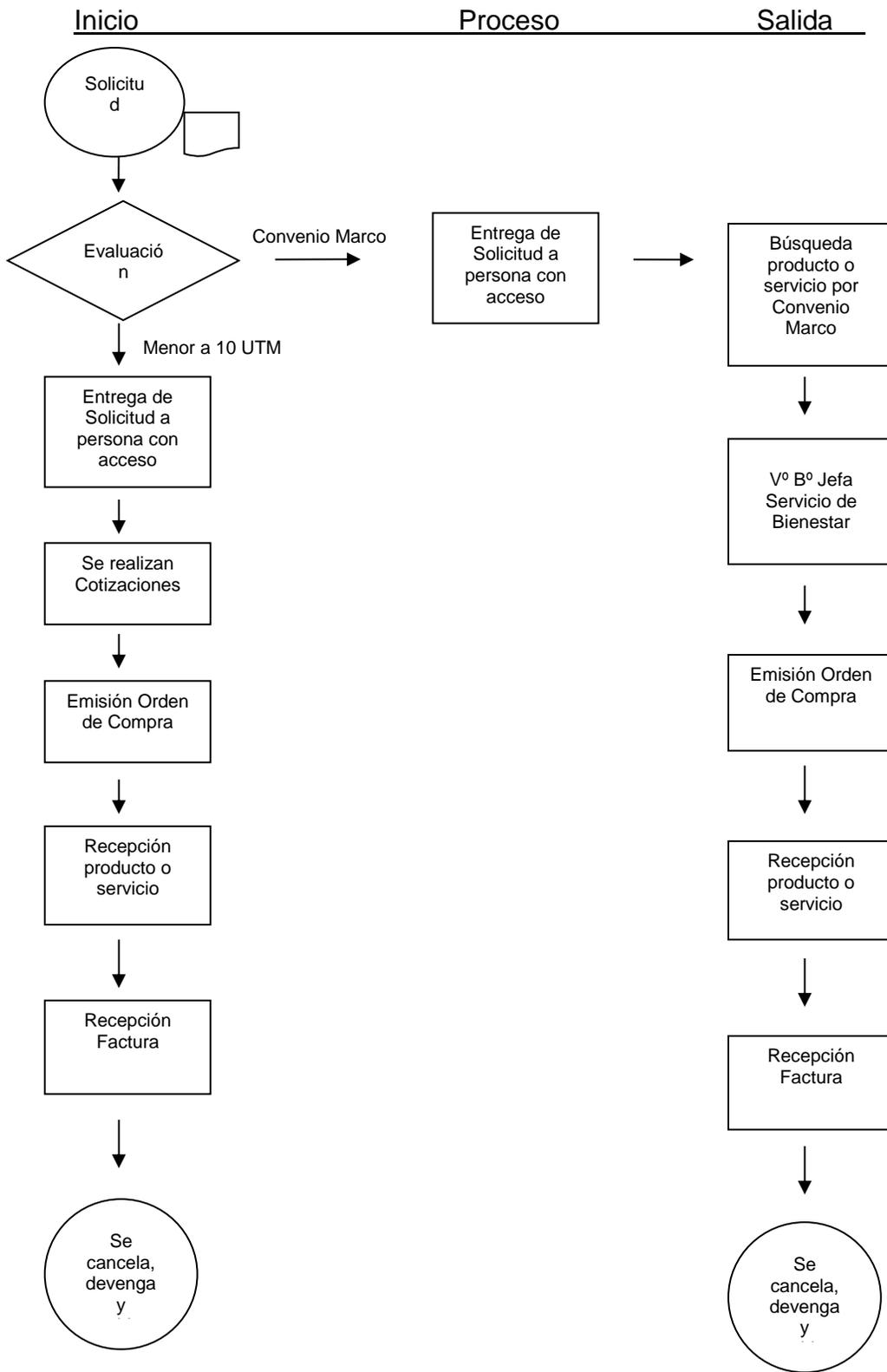
- _ Catálogo Electrónico con un tiempo total de 1.131 horas
- _ Menor a 10 UTM con un tiempo total de 1.160 horas

Se observa que el proceso de compras interno del Servicio de Bienestar las realiza una persona con acceso al portal mercado público, para la emisión de órdenes de compra a través del catálogo electrónico y menores a 10 UTM

Si bien el Servicio de Bienestar tiene el mismo RUT que la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, no cuentan con los mismos recursos financieros para efectos legales.

A continuación se presenta flujograma donde se identifican los principales procesos de compras.

Proceso actual interno del Servicio de Bienestar N°1



A continuación se analiza la derivación del proceso de compra a la Unidad de Abastecimiento en Red de acuerdo a la siguiente descripción:

Tabla N°6

Desarrollo del análisis actual externo Unidad de Abastecimiento

1º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Emisión documento de Solicitud	1 hr
Evaluación monto de la compra	Mayor a 10 UTM	1 hr
Entrega solicitud al Depto. RR.FF	Se recepciona al medio día y se deriva en la tarde a la Unidad Abastecimiento	24 hrs
Recepción Unidad Abastecimiento	Evaluación Compra	1 hr
En una primera Instancia se debe compra a través de catalogo electrónico (convenio marco)	Revisar el Catalogo Electrónico	24 hrs
Se evalúa el producto o servicio con la Jefa del Servicio de Bienestar	Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	6 hrs
Emisión orden de compra	Portal www.mercadopublico.cl	1 hr
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		82 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

2º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Emisión documento de Solicitud	1 hr
Evaluación monto de la compra	Mayor a 10 UTM	1 hr
Entrega solicitud al Depto. RR.FF	Se recepciona al medio día y se deriva en la tarde a la Unidad Abastecimiento	24 hrs
Recepción Unidad Abastecimiento	Evaluación Compra	1 hr
Como segunda instancia se realiza una licitación publica	La que de acuerdo al monto se evalúa el tiempo del proceso	1 hr
Licitación Publica	Entre 10 y 100 UTM	120 hrs
Recepción antecedentes ofertas	Se evalúa el producto o servicio con la Jefa del Servicio de Bienestar	24 hrs
Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	Adjudicación y Emisión orden de compra	24 hrs
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		220 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

Optimización del Proceso de Compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble

3º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Emisión documento de Solicitud	1 hr
Licitación Publica	Mayor a 10 UTM	1 hr
Entrega solicitud al Depto. RR.FF	Se recepciona al medio día y se deriva en la tarde a la Unidad Abastecimiento	24 hrs
Recepción Unidad Abastecimiento	Evaluación Compra	1 hr
Entre 100 y 1000 UTM	Licitación Publica	240 hrs
Recepción antecedentes ofertas	Se evalúa el producto o servicio con la Jefa del Servicio de Bienestar	24 hrs
Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	Adjudicación y Emisión orden de compra	24 hrs
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		339 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

4º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Emisión documento de Solicitud	1 hr
Evaluación monto de la compra	Menor a 10 UTM	1 hr
Entrega solicitud al Depto. RR.FF	Se recepciona al medio día y se deriva en la tarde a la Unidad Abastecimiento	24 hrs
Recepción Unidad Abastecimiento	Evaluación Compra	1 hr
Menor a 10 UTM	Se realizan 3 cotizaciones para la compra	72 hrs
Se evalúa el producto o servicio con la Jefa del Servicio de Bienestar	Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	24 hrs
Emisión Resolución Exenta	Emisión orden de compra	1 hr
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar.	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		148 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

5 ºActividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Emisión documento de Solicitud	1 hr
Evaluación monto de la compra	El Valor puede variar	1 hr
Entrega solicitud al Depto. RR.FF	Se recepciona al medio día y se deriva en la tarde a la Unidad Abastecimiento	24 hrs
Recepción Unidad Abastecimiento	La última instancia es recurrir al Trato Directo	1 hr

La Jefa Servicio de Bienestar justifica la compra	Emisión Resolución Trato Directo	24 hrs
Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	Vº Bº del Jefe Depto. RR. FF	24 hrs
Emisión orden de compra	Portal www.mercadopublico.cl	1 hr
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		100 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

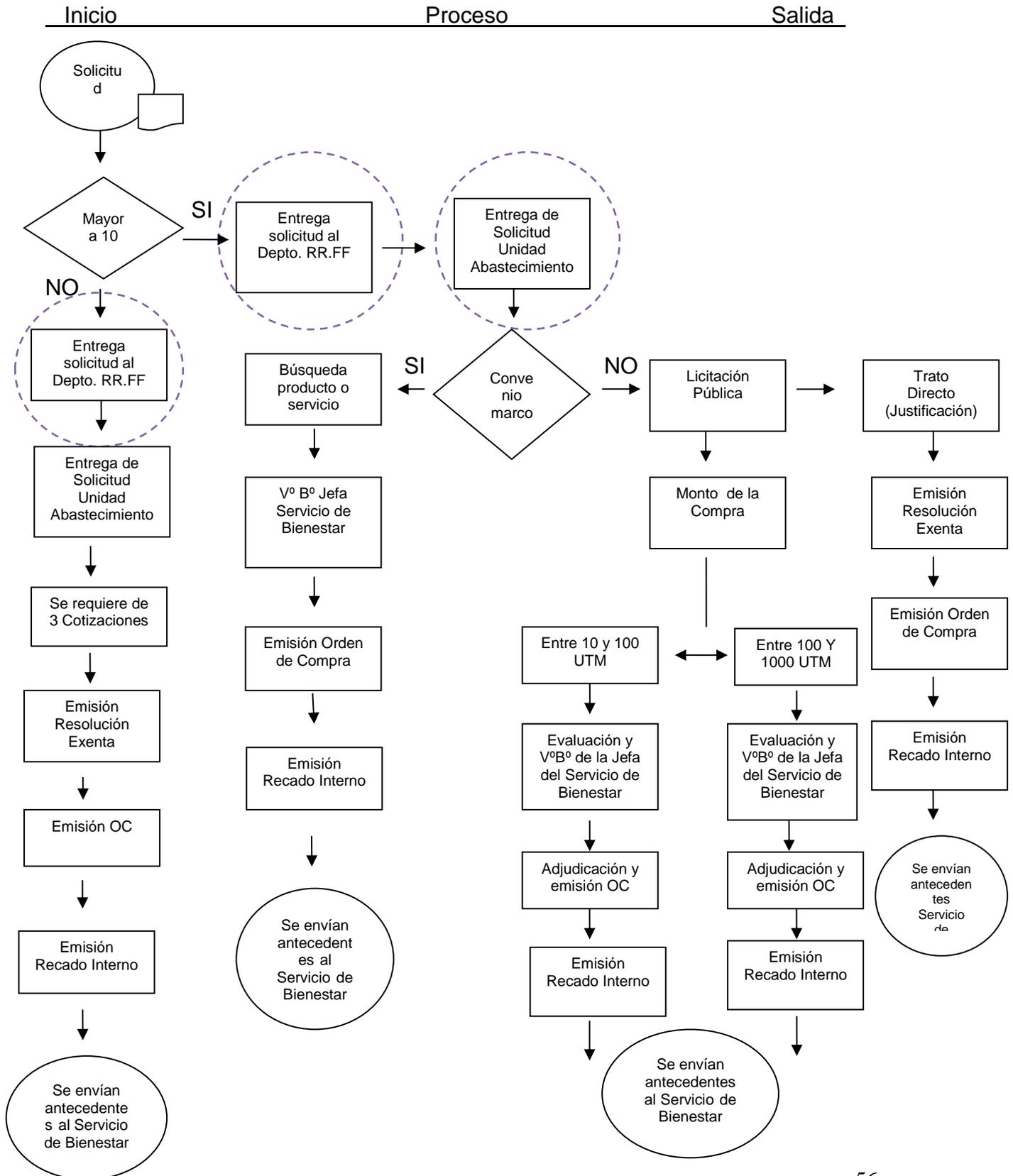
Podemos identificar que el proceso de compra en la Unidad de Abastecimiento consta de diversas actividades las que se desarrollan de acuerdo al monto del producto o servicio.

Si bien la Unidad Técnica del proceso administrativo de la Ley de Compras Públicas, Ley N°19886 del año 2003, es la Unidad Abastecimiento en Red y Comercialización, es el Jefe del Departamento de Recursos Físicos donde recae la Delegación de Facultado, para administrar los recursos financieros de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

Los recursos financieros del Servicio de Bienestar son autorizados por el Consejo Administrativo del Bienestar (CAB) de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, los que cada tres mese se reúnen para designar las actividades y comprometer recursos para estas.

A continuación se presenta un flujograma donde se identifican los principales procesos de compras, de acuerdo a los tiempos establecidos en la tabla N°6

Proceso actual externo Unidad de Abastecimiento N°2



- Podemos establecer que las compras realizadas a través de licitación pública siguen el mismo conducto, obteniendo una diferencia de tiempo de acuerdo a los montos indicados.
- La derivación de antecedentes al departamento de Recursos Físicos, Unidad Abastecimiento en Red y Comercialización obtienen los siguientes tiempos.

En la actualidad el proceso externo se divide en periodos de 4 tiempos, de acuerdo a la tabla N°6. Esto debido al monto de la compra o servicio.

Tabla N°7
Desarrollo del análisis actual

Compras Publicas	Desarrollo	Tiempo Esperado
Convenio Marco	Cotización Catalogo Electrónico	82 horas
Licitación Pública	Se analiza el mínimo de horas. (120 horas)	220 horas
Menor a 10 UTM	Se requiere de 3 Cotizaciones	148 horas
Trato Directo	Este proceso es administrativo mínimo de horas. (48 horas)	100 horas

- Como primera instancia el procedimiento de compra a través de convenio marco en la actualidad es de 82 horas, las que se desarrollan en la Unidad de Abastecimiento cuando los recursos son mayor a 10 UTM.
- Para la evaluación de las licitaciones públicas se analizaron los datos mínimos del proceso de compra con un tiempo total de 220 horas.

- Las compras menores a 10 UTM son excepciones de derivación a la Unidad de Abastecimiento siempre y cuando no se encuentre la persona a cargo de este tipo de compras en el Servicio de Bienestar, el que se desarrolla en un tiempo de 148 horas totales.
- El trato directo es una excepción y se realiza cuando es necesaria la compra para el Servicio de Bienestar, el que debe incluir las especificaciones técnicas y justificaciones de la Jefa del Servicio de Bienestar para derivar al Departamento de Recursos Físicos, este proceso cuenta con un total de 100 horas.

4.3. Proceso de compras optimizado del Servicio de de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

Se desarrolla el proceso de compra optimizado en la Unidad de Abastecimiento, que es la que presenta el mayor tiempo de respuesta a la solicitud.

La unidad de medida es en horas cronológicas, de acuerdo a la siguiente descripción:

Tabla N°8
Desarrollo del análisis optimizado

1º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Envió solicitud por correo electrónico a la Unidad de Abastecimiento	1 hr
Recepción Unidad Abastecimiento	Evaluación Compra (monto)	1 hr
En una primera Instancia se debe compra a través de catálogo electrónico (convenio marco)	Revisar el Catalogo Electrónico	24 hrs
Se evalúa el producto o servicio con la Jefa del Servicio de Bienestar	Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	6 hrs
Emisión orden de compra	Portal www.mercadopublico.cl	1 hr
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar	Vía correo electrónico	3 hrs
Tiempo total del proceso		36 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

2º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Envió solicitud por correo electrónico a la Unidad de Abastecimiento	1 hr
Recepción Unidad Abastecimiento	Evaluación Compra (monto)	1 hr
Como segunda instancia se realiza una licitación pública	La que de acuerdo al monto se evalúa el tiempo del proceso	1 hr
Licitación Pública	Entre 10 y 100 UTM	120 hrs
Recepción antecedentes ofertas	Se evalúa el producto o servicio con la Jefa del Servicio de Bienestar	24 hrs
Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	Adjudicación y Emisión orden de compra	24 hrs
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		195 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

3º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Envió solicitud por correo electrónico a la Unidad de Abastecimiento	1 hr
Recepción Unidad Abastecimiento	Evaluación Compra (monto)	1 hr
Entre 100 y 1000 UTM	Licitación Pública	240 hrs
Recepción antecedentes ofertas	Se evalúa el producto o servicio con la Jefa del Servicio de Bienestar	24 hrs
Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	Adjudicación y Emisión orden de compra	24 hrs
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		314 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

4º Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Envió solicitud por correo electrónico a la Unidad de Abastecimiento	1 hr
Recepción Unidad Abastecimiento	Evaluación Compra (monto)	1 hr
Menor a 10 UTM	Se realizan 3 cotizaciones para la compra	72 hrs

Optimización del Proceso de Compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble

Se evalúa el producto o servicio con la Jefa del Servicio de Bienestar	Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	24 hrs
Emisión Resolución Exenta	Emisión orden de compra	1 hr
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar.	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		123 hrs

Fuentes: Elaboración propia año 2013

5 °Actividades	Detalle	Tiempo Estimado
Se detecta necesidad	Envió solicitud por correo electrónico a la Unidad de Abastecimiento	1 hr
Recepción Unidad Abastecimiento	La última instancia es recurrir al Trato Directo	1 hr
La Jefa Servicio de Bienestar justifica la compra	Emisión Resolución Trato Directo	24 hrs
Vº Bº de la Jefa Servicio de Bienestar	Vº Bº del Jefe Depto. RR. FF	24 hrs
Emisión orden de compra	Portal www.mercadopublico.cl	1 hr
Se envían antecedentes al Servicio de Bienestar	Vía recado interno	24 hrs
Tiempo total del proceso		75 hrs

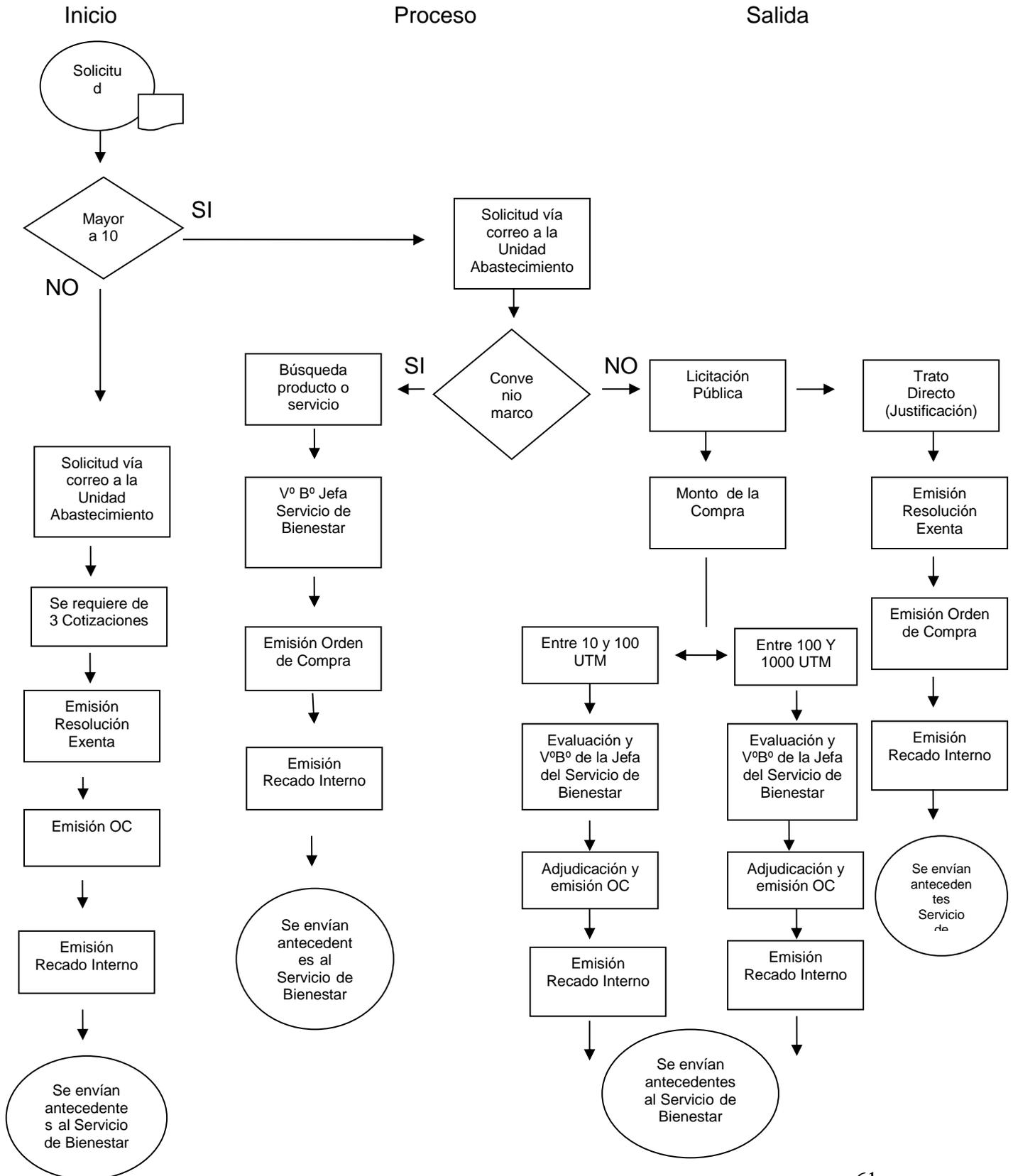
Fuentes: Elaboración propia año 2013

Se puede identificar que el proceso de compra optimizado, derivado a la Unidad de Abastecimiento, se eliminan actividades que no agregan valor al proceso, en donde se determina que la solicitud debe enviarse vía correo electrónico a la Unidad de Abastecimiento con copia al jefe del Departamento de Recursos Físicos, ya que los recursos comprometidos se encuentran autorizados por el Consejo Administrativo del Bienestar (CAB) de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble y no necesariamente se necesita un segundo visto bueno.

Se debe considerar que los recursos de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble son presupuestos distintos del Servicio de Bienestar.

A continuación se presenta flujograma donde se identifican los principales procesos de compras.

Nuevo proceso externo Unidad de Abastecimiento N°2



Podemos establecer que con los tiempos optimizados se obtiene una diferencia de tiempo de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla N°9
Desarrollo del análisis optimizado

Compras Publicas	Desarrollo	Tiempo Esperado	Tiempo Optimizado
Convenio Marco	Cotización Catalogo Electrónico	82 horas	36 horas
Licitación Pública	Se analiza el mínimo de horas. (120 horas)	220 horas	195 horas
Menor a 10 UTM	Se requiere de 3 Cotizaciones	148 horas	123 horas
Trato Directo	Este proceso es administrativo mínimo de horas. (48 horas)	100 horas	75horas

- En el Servicio de Bienestar solo se realizan aquellas compras menores a 10 UTM, a través de convenio marco con un total de 1131 horas y las cotizaciones con un total de 1160 horas.
- Las compras mayores a 10 UTM o de mayor complejidad se derivan al Departamento de Recursos Físicos, Unidad Abastecimiento en Red y Comercialización obteniendo los siguientes tiempos.

En la actualidad el proceso externo se divide en periodos de 4 tiempos:

- Convenio Marco
- Licitación Publica
- Menor a 10 UTM
- Trato Directo

En el análisis se muestra claramente la optimización del tiempo que podría lograr el Servicio de Bienestar, de acuerdo a las siguientes tablas.

Tabla N° 10
Optimización del Tiempo

Compras Publicas	Tiempo Esperado	Tiempo Optimizado	Resultado Investigación
Orden de compra Convenio Marco	82 horas	36 horas	46 horas
Licitación Pública	220 horas	195 horas	25 horas
Menor a 10 UTM	148 horas	123 horas	25 horas
Trato Directo	100 horas	75 horas	25 horas

Se observa que de acuerdo a la información obtenida durante este análisis se han optimizado las 4 opciones de proceso de compra.

Actividades que permiten optimizar el proceso de compras centralizadas

1. Solicitud de compra o servicio vía formulario digital: enviada vía e-mail directamente a la Unidad de Abastecimiento en Red y Comercialización.
2. La autorización de compra o servicio no requerirá autorización del Departamento de Recursos Físicos, ya que esta se encuentra aprobada por el Consejo Administrativo del Bienestar (CAB) del personal.

En la información recopilada durante el periodo 2008 al 2010 se analizó que realizando el nuevo proceso de optimización se obtiene un resultado favorable de en el tiempo.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

En este capítulo se exponen las principales conclusiones, recomendaciones y limitaciones de la presente investigación.

En primer lugar, se presentan las conclusiones extraídas del desarrollo de la investigación, a modo general y global de los temas planteados y sus resultados.

En segundo lugar, se evalúan cada uno de los objetivos planteado al comienzo, de esta forma, se responderá a la interrogante que originó este trabajo de investigación.

En tercer lugar, se expondrán algunas recomendaciones que servirán para complementar y contribuir a mejorar la presente investigación.

Por último, se plantearán las limitaciones del estudio que se deben tener presente en el momento de interpretar sus resultados

5.1. Conclusiones Específicas por Objetivo

Objetivo Especifico 1:

Analizar los principales procesos de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble durante el periodo 2008 al 2010

Los datos del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble durante los años 2008 al 2010, detecta que la mayor parte de las compras son consecutivas y se realizan a través de Licitaciones Públicas.

Considerando el proceso actual de tiempo en que se desarrollan las compras y los resultados de los años 2008 al 2010, se puede concluir que aplicando el nuevo estudio de optimización, el tiempo del proceso disminuye.

Si se aplica una planificación anual o semestral se optimizarían los tiempos esperados por cada una de las actividades.

Objetivo Especifico 2:

Analizar el actual funcionamiento del proceso de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

Se puede concluir que la Dirección del Servicio de Salud Ñuble cuenta con un manual de adquisiciones en el cual no especifica los procesos de compra del Servicio de Bienestar, detectándose una debilidad del proceso.

Durante la presente investigación se pudo determinar que las compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble, actualmente son consecutivas por lo que se propone realizar una planificación de compras semestral o anual, el que debe ser informado a la Unidad de Adquisiciones

En cuanto a las compras extraordinarias en el que hoy están a cargo la Unidad de Abastecimiento, se propone la optimización de tiempo obtenida en esta investigación, desarrolla de acuerdo a los siguientes puntos:

- Solicitud de compra o servicio
- Se envía a través de correo electrónico a la Unidad de Abastecimiento con copia al jefe del Departamento de Recursos Físicos, debido a que los recursos comprometidos se encuentran autorizados por el Consejo Administrativo del Bienestar (CAB) de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

- De acuerdo al monto y requerimiento se define el conducto a utilizar (convenio marco, licitación pública, menor a 10 UTM o trato directo)
- Se remiten los antecedentes al Servicio de Bienestar para su cancelación

Por lo que se considera necesario realizar un proceso estandarizado que permitan hacer de éste una herramienta eficaz y eficiente para la Institución.

En la actualidad todas las compras públicas se derivan al Departamento de Recursos Físicos, Unidad de Abastecimiento en Red y Comercialización. Los que llevan a cabo todos los procesos administrativos en el portal www.mercadopublico.cl. Siendo siempre la Unidad Técnica el Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble.

Objetivo Especifico 3:

Elaborar una propuesta de optimización para el proceso de compras, para el Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble

Se elabora una propuesta que incorpore al Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble en el Manual de Procedimiento de Adquisiciones, con el fin de optimizar los tiempos de acuerdo al análisis obtenido en entrevista realizada a la Jefa del Servicio de Bienestar.

El resultado de esta entrevista indica que el Servicio de Bienestar es una unidad de trabajo más dentro de la Institución, pero con recursos propios. Los que son aprobados por el Consejo Administrativo del Bienestar.

Se debe considerar que la Dirección del Servicio de Salud Ñuble cuenta con distintas Unidades de Trabajo (demandantes internos), informadas en organigrama Institucional, y es el Departamento de Recursos Físicos quien está a cargo de

satisfacer las necesidades, debiendo incluir a la Unidad del Servicio de Bienestar. También se consideran las encuestas realizadas al distinto Servicio de Salud del País, lo que determina que el 79% de las compras se derivan a la Unidad de Abastecimiento de su Institución, siendo el Servicio de Bienestar una unidad demandante.

5.2. Conclusiones Generales

De acuerdo al estudio del proceso de compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble y habiendo hecho un análisis del funcionamiento actual, se considera necesario realizar un proceso interno por escrito de acuerdo a la optimización del tiempo, mejorando y a minorando las actividades del proceso actual.

Para la optimización del proceso de compras del Servicio de Bienestar, se determinan tres actividades que se pueden obviar ya que los recursos comprometidos se encuentran autorizados por el Consejo Administrativo del Bienestar.

Se debe considerar que los recursos de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble son presupuestos distintos del Servicio de Bienestar.

En la actualidad el Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble realiza compras consecutivas por lo que se propone realizar una planificación de compras semestral o anual, el que debe ser informado a la Unidad de Adquisiciones

Limitaciones

Esta investigación presenta las siguientes limitaciones.

Debido al no contar con la información rápida y expedita, se debió acudir a fuentes externas a la Dirección del Servicio de Salud lo que expandió el tiempo de recopilación de datos

Falta de acceso a la información de los períodos 2008 al 2010, debido a que el personal a cargo se encontraba con feriado legal durante el desarrollo de la investigación.

La falta de investigación limitó la posibilidad de profundizar los análisis cuantitativos del proceso de compra.

Recomendación

Considerar que los recursos de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble son presupuestos distintos del Servicio de Bienestar, por lo tanto la obtención y gestión de ellos debe ser de forma separada.

Elaborar un protocolo de procedimiento interno en forma escrita, validado y difundido a toso los funcionarios que participan del proceso de compras, considerando la optimización de la presente investigación.

Elaborar un Plan de Compras anula e institucional que considere al Servicio de Bienestar ya que éste realiza compras consecutivas por lo que requiere permanentemente apoyo intermitente de la Unidad de Abastecimiento.

BIBLIOGRAFÍA

1. Administración James Arthur Finch Stoner, R. Stoner, R. Edward Freeman, Daniel R. Gilbert, Pilar Mascaró Sacristán [consulta: 28 diciembre 2012]
2. Alejandro Quiroz, proceso [consulta : diciembre 2012]
3. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile < <http://www.bcn.cl> > [consulta: 20 agosto al 07 septiembre 2012]
4. CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA [consulta: diciembre 2012]
5. DEPARTAMENTO DE BIENESTAR INTEGRAL SODIMAC. Chillan. < <http://www.sodimac.cl> > [consulta: 07 septiembre 2012]
6. Excelencia Empresarial < <http://excelencia-empresarial.com> > [consulta: noviembre 2012]
7. GOBIERNO SANTIAGO. Manual de procedimiento y adquisiciones. Santiago. <<http://www.gobiernosantiago.cl>> [consulta: 29 agosto 2012]
8. HOSPITAL BASE VALDIVIA. Manual de organización departamento de recursos humanos. Valdivia. <http://www.ssvvaldivia.cl/hospital/manuales_rrhh/ [consulta: 09 septiembre 2012]
9. HOSPITAL DE TALCA. Talca. <<http://www.hospitaldetalca.cl/bienestar> > [consulta: 03 septiembre 2012]
10. ICARITO, junio 2010 < <http://www.icarito.cl/enciclopedia/segundo-ciclo-basico/> > [consulta: diciembre 2012]
11. LEY N°11.764. CHILE. Fija nueva escala de sueldos para el personal de la administración pública, Artículo N°134 Derechos Y Obligaciones De Los Trabajadores y Patrones. Ministerio de Hacienda. Santiago, Chile, diciembre 1954. 30p.
12. LEY N°11.764.DTO-28. CHILE. Aprueba reglamento general para los servicios de bienestar fiscalizados por Superintendencia de Seguridad Social. Ministerio del Trabajo y Previsión Social, Chile, mayo de 1994. 11p.
13. LEY N°19886. CHILE. Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios. Ministerio de Hacienda. Santiago, Chile, julio de 2003. 139 p.
14. LEY N°20285. CHILE. sobre acceso a la información pública. Gobierno de Chile, Santiago, Chile, agosto 2008. 638p.
15. LIBRO EXCEL. Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble. cantidad Socios afiliados al Servicio de Bienestar. Chillán. [en línea]
16. MINISTERIO DE SALUD [consulta: diciembre 2012]
17. MINISTERIO DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, SUBSECRETARIA DEL TRABAJO [consulta: diciembre 2012]
18. REFORMA DEL ESTADO DE CHILE, Santiago Chile, 2000 – 2006 [consulta: 21 noviembre 2012]
19. REFORMA Y MODERNIZACIÓN DEL ESTADO EN CHILE, Rodrigo Egaña B.2010 [consulta: 21 noviembre 2012]
20. REGLAMENTO PARTICULAR DE BIENESTAR DE LA DIRECCION DEL SERVICIO SALUD ÑUBLE. Chillán. [en línea]

21. SERVICIO DE SALUD VALDIVIA. Valdivia.
<<http://www.ssvaldivia.cl/intranet/bienestar/htm>>[consulta: 05 septiembre 2012]
22. SERVICIO SALUD ÑUBLE. Chillán.
<<http://www.serviciodesaludnuble.cl/bienestar>> [consulta: 06 septiembre 2012]
23. SERVICIO SALUD ÑUBLE. Manual de procedimiento y adquisiciones de la Dirección del Servicio Salud Ñuble. Chillán
24. SERVICIOS DE BIENESTAR DEL PAIS
25. SISTEMA CONTABLE. Superintendencia de Seguridad Social. Santiago. [en línea]
26. SISTEMA DE RECURSOS HUMANOS [en línea]
<<http://www.sirh.cl/portal/sistema.html>>[consulta: 31 agosto 2012]
27. SODIMAC. Transparencia comercial sodimac. Chillán. <
<http://www.sodimac.cl>> [consulta: 09 septiembre 2012]
28. SUBDEPARTAMENTO BIENESTAR DEL SERVICIO SALUD METROPOLITANO. Santiago. <<http://www.ssmn.cl> > [consulta: 04 septiembre 2012]
29. SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL. Santiago
<<http://www.suseso.cl/OpenNet/asp/default.asp?boton=Hom>>[consulta: 01 septiembre 2012]
30. UNIVERSIDAD DEL BIO BIO. Chillán.
<http://www.ubiobio.cl/miweb/webubb.php?id_pagina=3165>[consulta: 31 agosto 2012]

CUESTIONARIO

Optimización del Proceso de Compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble

Se realiza una entrevista para elaborar un diagnóstico del funcionamiento de las Unidades de Bienestar e identificar los procesos de compras de los diversos Servicio de Bienestar de los Servicios de Salud del País, aplicada telefónicamente durante los meses de enero y febrero del año 2013.

Presentación:

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer su percepción en relación al proceso de compras del Servicios de Bienestar de los Servicios de Salud.

El mejorar la Gestión, ha sido uno de los ejes centrales del Programa de Técnico en Administración de Empresas de la Universidad del Bio Bio, es por ello que al realizar nuestro trabajo de seminario y con el fin de enriquecer nuestro estudio, solicitamos a usted contestar el siguiente cuestionario, cuya información sólo será utilizada con fines académicos y de carácter estrictamente reservado, el cual no le tomara más de 15 minutos.

CUESTIONARIO

Nombre	:	
Cargo	:	
Servicio	:	
Fecha	:	

1.	¿Cuál es el número de personas que compone el Servicio de Bienestar de su Servicio de Salud?
Respuesta	

2.	¿Existe una persona a cargo de las compras dentro de la Unidad del Servicio de Bienestar de su Servicio de Salud? Ejemplo: cotiza, compra, cancela, etc.?
Respuesta	

3.	¿Cómo se lleva a cabo el beneficio facultativo en relación a los procedimientos legales de compra (www.mercadopublico)?
Respuesta	

4.	¿Cuáles son los procedimientos que se utilizan para realizar una compra?
Respuesta	

5.	¿El procedimiento de compra está dentro de algún manual o reglamento interno?
Respuesta	

6.	¿La delegación de facultades, se realiza en forma directa o a través la Institución con algún departamento?
Respuesta	

Gracias por su colaboración

ANEXO 1

LICITACIONES SERVICIO DE BIENESTAR 2008, 2009 y 2010

Optimización del Proceso de Compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble

LICITACION AÑO 2008				
N° Licitación	Requerimiento	Derivación a Unidad Adq.	Ingreso Unidad Adquisiciones	Tipo Adquisición
4934-10-CO08	Programa para afiliados pasivos Servicio Bienestar	19/05/2008	20/05/2008	LP
4934-11005-L108	Contratación de servicios para programa turístico día 9 de agosto de 2008	25/07/2008	29/07/2008	LP
4934-11007-L108	Servicio de monitor de música folclórica	06/08/2008	07/08/2008	LP
4934-11014-L108	Adquisición de mobiliarios y enseres Cabaña Los Lleuques	22/08/2008	25/08/2008	LP
4934-11015-L108	Servicio de movilización en Encuentro Provincial de Folclor	22/08/2008	25/08/2008	LP
4934-11017-L108	Servicio de diseño e impresión de material gráfico	09/09/2008	10/09/2008	LP
4934-11019-LP08	Tarjeta de compra en Multitienda (Regalo de Navidad 2008)	30/09/2008	01/10/2008	LP
4934-11021-L108	Talleres Programas desvinculación laboral	13/10/2008	14/10/2008	LP
4934-11022-L108	Mejoras Cabañas de Cobquecura dependientes del Servicio de Bienestar	13/10/2008	14/10/2008	LP
4934-11024-L108	Contratatación servicio de docencia	29/10/2008	30/10/2008	LP
4934-11025-L108	Contratatación servicio de docencia	29/10/2008	30/10/2008	LP
4934-11026-L108	Se requiere contratar estadía programa turístico "Reconocimiento Trayectoria Laboral"	31/10/2008	03/11/2008	LP
4934-11028-L108	Arriendo de un bus a contar del 28 de noviembre al 01 de diciembre, al sector de Ranco	10/11/2008	11/11/2008	LP
4934-11030-L108	Contratación de buses para olimpiadas en Los Ángeles días 15/11/2008	14/11/2008	17/11/2008	LP
4934-11031-L108	Contratación de un con capacidad para 45 personas	14/11/2008	15/12/2008	LP
4934-11032-L108	Navidad Niños Delegación Provincial Ñuble	24/12/2008	26/12/2008	LP
4934-11036-L108	Confección de calendarios de oficina	29/12/2008	30/12/2008	LP
4934-11-CO08	Adquisición de cuadernos para Bienestar	27/05/2008	28/05/2008	LP
4934-13-CO08	Compra de tickets o entradas	23/06/2008	24/06/2008	LP
4934-15-CO08	Arriendo de buses actividad recreativa	27/06/2008	30/06/2008	LP
4934-16-CO08	Contratación de endodoncista	27/06/2008	30/06/2008	LP
4934-1-CO08	Arriendo de Bus para Jornada recreativa	02/01/2008	03/01/2008	LP
4934-2-CO08	Monitoria en Deporte Hijos de Socios del Bienestar	02/01/2008	03/01/2008	LP
4934-4-CO08	Adquisición leña para cabaña Los Lleuques	22/04/2008	23/04/2008	LP
4934-5-CO08	Muebles y Útiles diversos para Cabañas Bienestar	07/05/2008	08/05/2008	LP
4934-6-CO08	Materiales de construcción	07/05/2008	08/05/2008	LP
4934-8-CO08	Solicita coctel saludable ceremonia de becas	16/05/2008	19/05/2008	LP
4934-9-CO08	Contratación de número artístico ceremonia	16/05/2008	19/05/2008	LP

Optimización del Proceso de Compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble

LICITACIÓN AÑO 2009				
Nº Licitación	Requerimiento	Derivación a Unidad Adq	Ingreso Unidad adq	Tipo Adquisición
4934-1-L109	Arriendo de bus para actividad recreativa	26/12/2008	02/01/2009	LP
4934-2-L109	Contratación de monitor de actividad física	26/12/2008	02/01/2009	LP
4934-3-L109	Arriendo de buses Dirección de Servicio - Hosp. Chillán - Km 65 camino a las Termas	26/12/2008	02/01/2009	LP
4934-4-L109	Adquisición de 700 mt2 de césped para centro recreativo	26/12/2008	02/01/2009	LP
4934-5-L109	Servicio de atención inauguración piscinas cabañas de Los Lleuques	29/12/2008	05/01/2009	LP
4934-9-LE09	Convenio Óptica para Afiliados del Servicio de Bienestar del Servicio de Salud Ñuble	07/01/2009	09/01/2009	LP
4934-10-L109	Contratación de monitor de música folclórica para conjunto folclórico de la Dirección	03/04/2009	06/04/2009	LP
4934-11-L109	Arriendo de Bus a la Comunas de Lebu	08/05/2009	11/05/2009	LP
4934-12-L109	Contratación de Monitor de Actividad Física	18/05/2009	19/05/2009	LP
4934-13-L109	Se requiere contratar servicio de banquetería para ceremonia entrega de becas	29/05/2009	01/06/2009	LP
4934-14-L109	Arriendo de local y atención a los asistentes en Jornada de Desvinculación Asistida	19/06/2009	22/06/2009	LP
4934-15-L109	Se requiere entradas a lugar de entretención de niños y adultos	21/06/2009	22/06/2009	LP
4934-18-L109	Arriendo de salón con atención a participantes días 28 y 30 de julio	10/07/2009	13/07/2009	LP
4934-19-L109	Arriendo de lugar turístico, recreativo en la Provincia de Ñuble	10/07/2009	13/07/2009	LP
4934-20-L109	Arriendo de buses para traslado de personas desde y hacia Chillán, día 13 de Agosto/09	24/07/2009	27/07/2009	LP
4934-21-L109	Arriendo de bus día 6 de Agosto capacidad 45 per.	24/07/2009	27/07/2009	LP
4934-22-L109	Servicio de coctel para el día viernes 28 de Agosto de 2009.	24/07/2009	27/08/2009	LP
4934-23-L109	Arriendo de buses para traslado personal participante en XVIII Encuentro de folclor Provincial	04/09/2009	03/09/2009	LP
4934-24-L109	Adquisición de galvanos para encuentro provincial de folclor	04/09/2009	03/09/2009	LP
4934-25-L109	Adquisición de instrumentos musicales	03/09/2009	04/09/2009	LP
4934-26-LP09	Tarjeta de compra en Multitienda o Supermercado (Regalo Navidad 2009)	23/09/2009	24/09/2009	LP

Optimización del Proceso de Compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble

4934-27-L109	Servicio de arriendo de un bus para el día 29 de octubre	05/10/2009	06/10/2009	LP
4934-28-L109	Arriendo de local para actividad de capacitación	05/10/2009	06/10/2009	LP
4934-29-L109	Servicio de arriendo de buses para el día 24 de octubre	12/10/2009	13/10/2009	LP
4934-30-LE09	Servicio contratación actividad recreativa 26 al 29 de noviembre de 2009	26/10/2009	27/10/2009	LP
4934-31-L109	Arriendo de bus para el día 07 de Noviembre/09 con capacidad para 45 per.	29/10/2009	30/10/2009	LP
4934-33-L109	Servicio de amplificación e iluminación encuentro folclórico	10/10/2009	11/11/2009	LP
4934-36-L109	Adquisición de Material de insumos para Piscina Cabaña Los Lleuques	06/12/2009	07/12/2009	LP
4934-37-L109	“Contratación monitor de deporte en recinto de la comuna de Chillán”.	07/12/2009	09/12/2009	LP
4934-38-L109	“Contratación monitor de deporte en recinto de la comuna de Chillán”.	07/12/2009	09/12/2009	LP
4934-39-L109	“Contratación servicio de salvavidas para la cabaña los Lleuques del Servicio de Bienestar”	07/12/2009	09/12/2009	LP
4934-40-L109	“Servicio traslado para niños en actividad de verano del Servicio de Bienestar”	09/12/2009	10/12/2009	LP
4934-41-L109	“Servicios de colaciones en actividad de verano del Servicio de Bienestar”	09/12/2009	10/12/2009	LP
4934-42-L109	Celebración navidad hijo de funcionarios de la SEREMI de Salud Ñuble	16/12/2009	17/12/2009	LP
4934-46-L109	Contratación curso de Natación para Niños y Adultos del Servicio de Bienestar, Servicio de Salud Ñuble	29/12/2009	30/12/2009	LP

Optimización del Proceso de Compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble

LICITACIÓN AÑO 2010				
Nº Licitación	Requerimiento	Derivación a Unidad Adq	Ingreso Unidad adq	Tipo Adquisición
4934-1-L110	Convenio con óptica en la comuna de Coelemu	06/01/2010	07/01/2010	LP
4934-3-L110	confección de 1500 trípticos de difusión, Servicio de Bienestar	18/01/2010	19/01/2010	LP
4934-5-LE10	Adquisición tarjeta, vale, GIFT CARD de útiles escolares para socios del Servicio de Bienestar	21/01/2010	22/01/2010	LP
4934-7-L110	Adquisición de leña para cabañas de los Lleuques	21/04/2010	22/04/2010	LP
4934-9-LP10	Licitación Regalo Navidad Bienestar 2010	21/10/2010	22/10/2010	LP
4934-10-L110	Arriendo de salón y atención participantes Jornada desvinculación	05/11/2010	08/11/2010	LP
4934-12-L110	Arriendo de salón y atención participantes en actividad de jubilados	03/12/2010	06/12/2010	LP
4934-13-L110	Contratación servicio de salvavidas para la cabaña los lleuques del Servicio de Bienestar	10/12/2010	13/12/2010	LP
4934-14-L110	Servicios de monitoria deportiva en recinto recreativo del Servicio de Bienestar	10/12/2010	13/12/2010	LP

**ANEXO 2
MANUAL PROCEDIMIENTO UNIDAD ADQUISICIONES DE LA DIRECCIÓN
DE SALUD ÑUBLE.**

**ANEXO 3
REGLAMENTO SERVICIO DE BIENESTAR DE LA DIRECCIÓN DE SALUD
ÑUBLE.**

ANEXO 4
PLAN ANUAL DE COMPRAS AÑO 2013 DE LA DIRECCIÓN DE SALUD
ÑUBLE

Optimización del Proceso de Compras del Servicio de Bienestar de la Dirección del Servicio de Salud Ñuble