



## Asesoría Jurídica

**Mat.:** Aprueba "*Protocolo de recepción, almacenamiento, conservación y despacho de insumos del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*"

**Resolución Exenta N°** 00319131/12-24  
**Santiago.**

**VISTOS,** Lo dispuesto en:

1. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°2.763, de 1979, y de las leyes N°s. 18.933 y 18.469;
2. El Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19.653, de 2001, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado;
3. La Ley N°19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos de los Órganos del Estado;
4. El Decreto Supremo N°35, de 2012, del Ministerio de Salud; Subsecretaría de Salud Pública, que aprueba el Reglamento Sobre el Procedimiento de Reclamo de la Ley°20.584;
5. Los Decretos Supremos N°140 y N°38, de 2004 y 2005, respectivamente, ambos del Ministerio de Salud; sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud y Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, respectivamente;
6. La Resolución N°7 de 2019 y N°16 de 2020 de la Contraloría General de la República.
7. La Resolución Exenta RA N°116675/92/2024, de 30 de enero de 2024, que modifica la Resolución Exenta RA N°116675/419/2023, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que nombra en calidad de titular el cargo de Director del Hospital de Urgencia Asistencia Pública y;

### CONSIDERANDO

- a) Que, los medicamentos e insumos clínicos, no solo deben estar siempre disponibles en la cantidad requerida, sino que también deben conservar sus propiedades y condiciones técnicas que garanticen el resultado esperado con su uso, y este objetivo se consigue sólo si se han almacenado en condiciones adecuadas. Bodega Central del Hospital, como parte importante de la cadena de abastecimiento ha

estructurado un procedimiento de almacenamiento que pretende garantizar el cumplimiento de este objetivo y que se expone en el presente documento.

b) Que, con el fin de asegurar la calidad y seguridad de los insumos médicos, es que la autoridad sanitaria exige a los establecimientos de salud y contar con buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte.

c) Que, en este protocolo se establece como objetivos específicos:

i. Estandarizar el proceso de recepción, almacenamiento, despacho y conservación de insumos en el HUAP, garantizando condiciones técnicas de calidad, conservación, envasado y cantidad convenidas con el proveedor.

ii. Mantener un stock adecuado para satisfacer las demandas de los servicios de la institución.

iii. Asegurar la correcta recepción de insumos clínicos desde los proveedores, tanto en cantidad como en calidad.


iv. Garantizar que los artículos que ingresan a Bodega , conserven las propiedades y condiciones técnicas de calidad del producto recién elaborado.

d) Que, de conformidad con lo anterior, en el ejercicio de lo dispuesto en el artículo 23 letra c) del Decreto Supremo N°38. De 2005, del Ministerio de Salud, que contiene el Reglamento Orgánico de los Establecimientos de Salud de Menor Complejidad y de los Establecimientos de Autogestión en Red, según el cual le corresponde al Director organizar internamente el Establecimiento Autogestionado y asignar las tareas correspondientes, con el fin de atender las necesidades públicas o colectivas de una manera regular, continua y permanente, como lo ordenan los artículos 3° y 28 de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y con la finalidad de establecer la *tercera versión* del “*Protocolo de recepción, almacenamiento, conservación y despacho de insumos del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*”, dicto la siguiente:


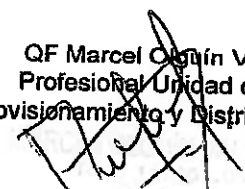
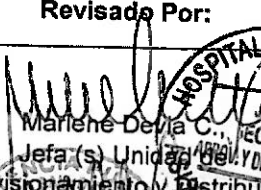

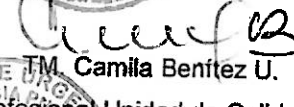

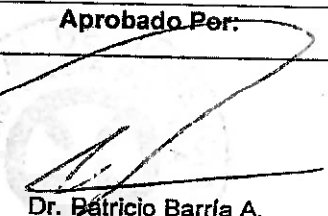
## RESOLUCIÓN


I. APRUÉBANSE la *tercera versión* del “*Protocolo de recepción, almacenamiento, conservación y despacho de insumos del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*” que es del siguiente tenor:

---

	<b>PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS DEL HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA</b>				
	<b>CÓDIGO</b> APF 1.4 APF 1.5	<b>VERSIÓN</b> 03	<b>FECHA</b> 04/2024	<b>VIGENCIA</b> 5 años	<b>N° PÁGINAS</b> 24



Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<p> Giovanni Villavicencio R., Profesional Unidad de Aprovisionamiento y Distribución</p> <p> QF Marcel Cárdenas V., Profesional Unidad de Aprovisionamiento y Distribución *</p>	<p> Mariene Devia C., Jefa (s) Unidad de Aprovisionamiento y Distribución</p> <p> Christian Echeverría A., Supervisor de Gestión Administrativa y Financiera</p> <p> TM Camila Benítez U., Profesional Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente *</p> <p> ED Karla Alfaro F., Jefa Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente</p>	<p> Dr. Patricio Barría A., Director</p>
Fecha: Abril 2024	Fecha: Abril 2024	Fecha: Abril 2024

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 2 de 24

**ÍNDICE:**

I. INTRODUCCIÓN.....3

II. OBJETIVOS:.....3

III. ALCANCE.....4

IV. DEFINICIONES:.....4

V. RESPONSABLES. ....4


VI. DESARROLLO DEL PROCESO.....5

VII. DISTRIBUCIÓN.....12

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....12

IX. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:.....13

X. ANEXOS.....14

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 3 de 24

**I. INTRODUCCIÓN.**

Los medicamentos e insumos clínicos, no solo deben estar siempre disponibles en la cantidad requerida, sino que también deben conservar sus propiedades y condiciones técnicas que garanticen el resultado esperado con su uso, y este objetivo se consigue sólo si se han almacenado en condiciones adecuadas. Bodega Central del Hospital, como parte importante de la cadena de abastecimiento ha estructurado un procedimiento de almacenamiento que pretende garantizar el cumplimiento de este objetivo y que se expone en el presente documento.

Con el fin de asegurar la calidad y seguridad de los insumos médicos, es que la autoridad sanitaria exige a los establecimientos de salud contar con buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte. Por lo anterior, el ISP ha desarrollado guías técnicas para apoyar en la implementación de la regulación de los dispositivos médicos. Este protocolo considera y adecua los requisitos y condiciones establecidos, a la realidad, en la norma NCh ISO 13485:2017, la Guía de Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte de Dispositivos Médicos, incluidos los DMDIV y la Norma Técnica N°147 de buenas prácticas de almacenamiento y distribución para droguerías y depósitos de productos farmacéuticos de uso humano, relacionada con el decreto n° 466, de 1984, mediante el cual se aprobó el reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados


**II. OBJETIVOS:**

**General:**

Estandarizar el proceso de Recepción, Almacenamiento, Despacho y Conservación de Insumos en el HUAP, garantizando condiciones técnicas de calidad, conservación, envasado y cantidad convenidas con el proveedor.

**Específicos:**

- Mantener un stock adecuado para satisfacer las demandas de los servicios de la institución.
- Asegurar la correcta recepción de insumos clínicos desde los proveedores, tanto en cantidad como en calidad.
- Garantizar que los artículos que ingresan a Bodega, conserven las propiedades y condiciones técnicas de calidad del producto recién elaborado.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 4 de 24

**III. ALCANCE.**


Aplica a todos los funcionarios de la Unidad de Aprovisionamiento y Distribución.

**IV. DEFINICIONES:**

- **Almacenamiento:** Proceso mediante el cual los insumos se ubican en los lugares más adecuados para su conservación en Bodega.
- **HUAP:** Hospital de Urgencia Asistencia Pública
- **Orden de Compra (OC):** Documento generado en abastecimiento, específicamente en los C.C. de Adquisiciones y Licitaciones, que compromete al proveedor el despacho de los artículos descritos en las cantidades y condiciones que se especifican en ella.
- **Sistema ERP:** Programa Informático de Gestión de Abastecimiento (ERP), que en el caso del Hospital a la fecha del presente manual se trata de un sistema de uso gratuito.
- **Recepción:** Proceso mediante el cual se ingresan los insumos a Bodega.
- **SISDOC:** El Sistema de Gestión Documentaria (SISDOC) es el medio único y oficial de identificación de la documentación que se distribuye a través de HUAP.
- **PAC:** El Plan Anual de Compras (PAC) -tal como su nombre lo indica- es la planificación de una lista referencial de los Artículos que los servicios Clínicos y Administrativos esperan consumir durante un año.

**V. RESPONSABLES.**

- **Jefe de Unidad Aprovisionamiento y Distribución:** Velar por el cumplimiento del procedimiento de recepción, almacenamiento y despacho de insumos en la Bodega de Abastecimiento supervisando que se desarrolle de acuerdo a los protocolos establecidos, y que la mercadería se mantenga guardada en forma ordenada, con el stock cuadrado.
- **Supervisor Sub Bodega:** Son los profesionales responsables de controlar todas las actividades y los procedimientos en un almacén y garantizar un correcto funcionamiento y el cumplimiento de los objetivos.
- **Funcionarios de Bodega:**
  - Ejecutar el procedimiento de Despacho de manera oportuna y segura, despachar con exactitud la cantidad registrada en el documento "Despacho de Consumo".
  - Controlar las cantidades y calidades de los insumos.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 5 de 24

- Mantener orden y aseo de las estanterías y resguardar el acceso al área del almacenamiento a personal extraño a él.
  - Mantener el inventario cuadrado de cada uno de los insumos y productos bajo resguardo de bodega.
- **Funcionarios de Servicios o Unidades:**
- Acudir a retirar los insumos cuando se solicite por parte de personal de Bodega.
  - Revisar la concordancia con el documento Salida por despacho a usuario, y firmar en conformidad.
  - Realizar las solicitudes de insumos con suficiente anticipación, velando que se emita una solicitud mensual, la que puede parcelarse en sub despachos semanales.

## VI. DESARROLLO DEL PROCESO.

### 1. RECEPCIÓN DE INSUMOS:

#### 1.1. Revisión:


Antes de efectuar la recepción física se debe revisar el estado de los productos verificando:

- Deterioro visible de los envases de empaque.
- Envases manchados por derrame de líquido.
- Inviolabilidad de los envases.
- Rotulación de los envases conforme a normas establecidas.
- Conservación durante el transporte, especialmente si son refrigerados.
- Revisión fecha de vencimiento. Esta debe cumplir con los límites preestablecidos, en caso contrario se rechaza, previa autorización del Supervisor.

#### 1.2. Recepción Física de los artículos:

Se verifica que las cantidades de cada artículo corresponden a la indicada en el documento de despacho, y se guardan en la bodega de tránsito ubicada en zona contigua al mesón de recepción.

Los productos refrigerados deben almacenarse de inmediato en los refrigeradores para no interrumpir la cadena de frío.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 6 de 24

### 1.3. Recepción Documental de los Artículos:

Es la recepción que queda en respaldo físico en el Hospital y en poder del proveedor. Esta recepción la compone la "Documento de Recepción" (antes descrita; Anexo 1) y los documentos que adjunta la empresa, como son la factura y/o guía de despacho.


Ya sea la guía de despacho como la factura, deben adjuntarse 2 copias, las que deberán ser completadas en su extremo inferior con los siguientes antecedentes:

- Timbrarse como recepcionadas,
- Identificar la fecha de la recepción
- Nombre de funcionario que recepcionó
- Rut de funcionario que recepcionó
- Firma de funcionario que recepcionó
- Cualquier observación en la recepción y que pueda afectar en el momento del cobro de la factura

El punto "F" es de vital importancia ya que la factura que se lleve el proveedor deberá ser siempre la "copia cedible" y será el documento con el cual será cobrada al momento del pago en Tesorería del Hospital. Por lo que es muy importante que tanto en esta factura como en la que queda en poder del Hospital, quede perfectamente claro cualquier tipo de antecedente que respalde en detalle aspectos que distorsionen el valor y cantidades impresos en la factura o guía de despacho.


Algunas observaciones a considerar son:

- Recepción de una parte de los insumos y/o productos, es decir parcialización interna,
  - Productos en mal estado,
  - Fecha de vencimiento menor a un año,
  - Precio de factura o guía, no coincidente con la Orden de Compra
  - Error en el tipo de producto.
  - Menor cantidad de despacho, respecto de lo que indica la factura o guía
- Las recepciones siempre se hacen con una orden de compra, generada como parte de la programación o por solicitud de un usuario específico.
  - El proveedor tiene asignado un calendario de despacho donde se ha programado artículo, cantidad y fecha de despacho; en caso contrario se

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 7 de 24

indica al proveedor, en la misma orden de compra o por correo electrónico, cuando despachar y qué cantidades.

- 1.6. Antes de recibir el artículo, se debe confirmar que fue solicitado y por tanto existe orden de compra, y para ello el personal de Aprovevisionamiento y Distribución, deberá registrar el Folio de OC en el Sistema ERP FREE en el botón “Recibir órdenes de compra” perteneciente al menú Inventario. y en la subinterfaz “Folio Mercado Público”. (Anexo 2)
- 1.7. Se abrirá Un nuevo menú de opciones y se debe seleccionar y marcar el ícono “Buscar órdenes de compra pendientes”, donde deberá marcar en el buscador “Folio Mercado Público”. (Anexo 3)
- 1.8. Una vez en este buscador se deberá escribir el número de la OC a recepcionar. Presionando finalmente la opción “Buscar órdenes de compra”. (Anexo 4)
- 1.9. Se desplegará en la pantalla la OC que se está buscando. Una vez hecho esto, se debe marcar el ícono “recibir”. (Anexo 5)
- 1.10. Se desplegará la pantalla de “Recepción Órdenes de Compra” en la cual deberán completarse los siguientes campos:
  - Observación: Aplica si se requiere para clarificar situaciones particulares que se generen en la recepción. Ejemplo: despacho parcializado, diferencia en el precio unitario OC, etc.
  - Desde la ubicación de inventario: Se debe categorizar si el ingreso pertenece a la sub-bodega de Economato, Insumos clínicos o Farmacia.
  - Fecha de documento: En este campo se inscribe la fecha de emisión del documento de despacho.
  - Cantidad Recibida: Número de unidades que se están recepcionando del o los productos.
  - Cantidad de lote: Se ingresa la cantidad total por lote presente en la línea de recepción.
  - Lote: Código de lote del producto recepcionado, sólo si corresponde a un producto loteable.
  - Fecha de vencimiento: Sólo en caso que sean productos con requerimiento de monitoreo de vencimiento.
  - Factura o Guía de Despacho: Según corresponda al documento que se tenga a la vista.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 8 de 24

Finalmente se presiona el ícono "Procesar bienes recibidos" lo que generará un "Documento de Recepción" con su correspondiente Número de Recepción. Se debe tener en consideración que antes de presionar el ícono "repcionar", se debe revisar la guía o factura con que despachó el proveedor no tenga errores en su contenido, verificando que lo recepcionado corresponde a lo solicitado según orden de compra, para ello revisa que artículo, cantidad y precio están correctos. (Anexo 6)


#### 1.11. "Documento de Recepción"

Después de presionar el ícono "repcionar", se desplegará la pestaña "Documento de Recepción" la que se imprimirá seleccionando el ícono "Imprimir esta nota de bienes recibidos (GRN)". (Anexo 7; 8; 9)

### 2. ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN DE INSUMOS EN BODEGA, SERVICIOS CLÍNICOS Y SERVICIOS DE APOYO:

El lugar de almacenamiento de un artículo, está condicionado por la constitución del mismo. En base a esto, se define lo siguiente:

- 2.1. Los insumos clínicos se almacenan en estanterías distintos a los medicamentos.
- 2.2. Las sustancias termolábiles deben almacenarse en refrigeradores.
- 2.3. Se toman precauciones para que sólo el personal autorizado acceda las zonas de almacenamiento.
- 2.4. Contar con buenas condiciones de almacenamiento. Particularmente, mantener zonas secas y limpias con límites aceptables de temperatura (15 a 25°C y bajo 60% de humedad). Así también, si es necesario, contar con espacios convenientes entre el suelo y el pallet para permitir limpieza e inspección.
- 2.5. Deben estar limpias y libre de desperdicios acumulados y parásito. Contar con control de plaga y saneamiento, gestionado por prevención de riesgos.
- 2.6. Monitorear temperatura y humedad de forma diaria, y con registro en hoja de curva temperatura y humedad, medido a través de termohigrómetro. (Anexo 10)


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 9 de 24

- 2.7. Los artículos estériles agrupados en estanterías distintas de los no estériles, empaquetadas y en cajas plásticas que aseguren su perfecto estado de conservación.
- 2.8. Insumos altamente activos y radiactivos, inflamables, sensibles y peligrosos deben mantenerse en un área adecuada con medidas de seguridad y resguardo.  
  
Los productos inflamables en una bodega aparte, que no se encuentre conectada al edificio para disminuir los riesgos en caso de incendio.
- 2.9. Contar con buena iluminación que permita seguridad y precisión en todas las operaciones.
- 2.10. Los artículos de mayor peso se ubican en las partes más bajas de las estanterías para evitar accidentes por caídas.
- 2.11. Los productos de mayor rotación o consumo, deben ser ubicados en zonas más accesibles, mientras que los de poca rotación pueden ubicarse en los lugares más alejados.
- 2.12. Las cajas no se pueden apilar en cantidades superiores a las indicadas en el envase para evitar el deterioro por sobrepeso.
- 2.13. Nunca ubicar cajas en contacto directo con el piso, sino que emplear pallets.
- 2.14. Los productos en mal estado o deteriorados, así como también, los vencidos, deben ser separados y retirados del stock utilizable.
- 2.15. Almacenar conforme al principio FIFO.
- 2.16. Un mismo artículo se ubica en el lugar asignado, dejando los más antiguos, o de vencimiento más cercano en la parte delantera para facilitar su rotación, y evitar vencimiento y deterioro.

### 3. DESPACHOS.

#### 3.1 Definición de requerimiento:

Los requerimientos se definen a través de las solicitudes internas, como el documento mediante el cual los Servicios clínicos y administrativos, generan los requerimientos de despacho. Estos se realizan a través de la plataforma ERP, donde cada referente en el Servicio con su usuario registrado, genera el documento de requerimiento (anexo 11).

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 10 de 24

Este requerimiento es recepcionado en bodega físicamente por la secretaria de Bodega Central, donde se verifica que se encuentre firmado y timbrado.

3.2 Control de requerimiento:

Una vez recepcionadas las solicitudes internas, son repartidas por la Jefatura entre los supervisores, quienes revisan para cotejar su idoneidad según lo establecido en el PAC vigente a la fecha, menos el consumo que lleva registrado el servicio hasta la fecha de revisión.

En caso de existir observaciones son puestas en conocimiento tanto del servicio que hizo el requerimiento a través de correo electrónico, y también del funcionario bodeguero que realizara el despacho.

3.3 Despacho:

El funcionario bodeguero es el responsable del proceso de preparación de un despacho, y realizar el despacho formal a través de la plataforma ERP. (Anexo 12).

3.4 Control despacho:

El control de despacho o control de Picking es un proceso posterior al registro en sistema del despacho, en el cual, el supervisor o funcionario destinado, realiza una inspección manual de todas las líneas registradas en el despacho, comprobando:


1. La correspondencia del código despachado físicamente con el código despachado en sistema.
2. La correspondencia de la cantidad despachada físicamente con lo registrado en el despacho por sistema.

4. DEVOLUCION DE DESPACHO.

4.1 Devoluciones de despacho:

Las devoluciones de despacho se definen como el proceso bajo el cual un servicio clínico o administrativo, realiza un reintegro de existencias a bodega central, debido a factores los cuales debe notificar. A continuación, se describe caso a caso:

1. Ante error de requerimiento: En el caso de que un servicio clínico o administrativo solicite de forma errónea un insumo y quiera hacer devolución de esté. El funcionario del servicio debe informar su intención de realizar la devolución ante el supervisor de bodega central, quien será el encargado de

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 11 de 24

generar a través del sistema ERP, lo que se denomina “devolución parcial de despacho” el cual es ejecutado por la Unidad de Aprovevisionamiento y Distribución en el momento que se realiza el reintegro de las unidades devueltas, y es firmado por el funcionario del servicio que realiza la devolución física del insumo.

(Anexo 13)


- Ante problemas relacionadas a Tecnovigilancia o a la integridad del producto: En este caso, el encargado del HUAP deberá notificar por correo electrónico a todas las áreas que participaron en el almacenamiento, distribución y uso del producto.

**Segregación física en servicios clínicos**  
 Las condiciones de almacenamiento deben mantenerse hasta que se tome la decisión respecto al producto. Se deben mantener las condiciones de almacenamiento y distribución propias de cada producto hasta que se indique la determinación respecto de la alerta. Así también, Bodega Central solo aceptará productos que mantengan estas condiciones y que vengan en su embalaje original sin daños ni deterioro. No se aceptarán cajas abiertas o insumos desechados.

**Emisión de informe/correo de devolución**  
 El encargado de cada unidad deberá emitir un correo o informe identificando el producto, cantidad y motivo de devolución a Encargada de Tecnovigilancia, para ser informado a la Unidad de Aprovevisionamiento y Distribución.

**Segregación física en Bodega Central**  
 Separar el producto, involucrado en el retiro de mercado, del resto de insumos vigentes y disponibles para evitar confusiones y detener la distribución hasta que se determine su disposición.  
 Resolución de alerta de Tecnovigilancia.

En el caso de que el producto deba ser retirado, se comunica al proveedor para coordinar. Este envía un formulario solicitando los datos del insumo, se completa y se envía. Finalmente, se hará un despacho manual para darle salida al producto. En este caso, el documento debe estar firmado por quien entrega y quién retira. El producto debe descontarse del sistema, enviándolo a cuarentena, o, en el caso de que no haya consumo, reversando la recepción. La otra opción sería haciendo un ajuste de stock, adjuntando documento de alerta y resolución que autorice la salida.


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 12 de 24

**VII. DISTRIBUCIÓN.**

- Dirección
- Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera
- Unidad de Aprovisionamiento y Distribución
- Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.


**VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- Protocolo de Solicitud, Despacho y Devolución de Insumos HUAP. Rodrigo Perales. Hospital de Urgencia Asistencia Pública. Abril de 2019.
- Norma Técnica N° 147 "Buenas prácticas de almacenamiento y distribución para droguerías y depósitos de productos farmacéuticos de uso humano". Instituto de Salud Pública. Febrero de 2013
- "Reglamento de farmacias, droguerías, almacenes farmacéuticos, botiquines y depósitos autorizados". Instituto de Salud Pública. Marzo de 1985.

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 13 de 24

**IX. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO:**

SÍNTESIS DE MODIFICACIONES			RESPONSABLE MODIFICACIÓN	APROBADO POR
VERSIÓN	FECHA	CAUSA DE MODIFICACIÓN		
02	04/2019	Actualización	Ing. Rodrigo Perales Jefe de Bodega	Dr. Pedro Belaúnde Director
03	04/2024	Se agrega proceso de despacho. Se actualizan procesos de recepción, almacenamiento y conservación de insumos.	Giovanni Villavicencio R., Profesional Unidad de Aprovevisionamiento y Distribución	Dr. Patricio Barría A. Director

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 14 de 24

X. ANEXOS.

Anexo 1: Ejemplo Recepción.

3/524, 16.51



Hospital de Urgencia Asistencia Pública  
01.608.602.2  
Cursos 1410, Santiago  
Tel.: 56 2259.92110  
Correo: hda@hda.cl

Fecha/Hora Impresión: 01/06/2024 04:40:20

Recepción Nº 48235

Recibido por: Giovanni Andree Villavaccaso Rojas  
Bodega: Bodega Central  
Proveedor: HEMISFERIO SUR S.A.  
OC: 2111-4816-SE24  
Grua: 36124

RLV: 10358030-4  
Fecha Recepción: 2024-06-03  
RUT Proveedor: 96533338-4  
Factura: 111399

Observaciones: INSTITUCIONAL


Nº	Código	Producto	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida	Cantidad Lote	Lote	Fecha vencimiento	Unidad	Precio Unitario	Subtotal
1	122111062	6 METRO VENTILADOR LUMEN 12 PULG 20 CM	30	30	30	71F23711001	16-08-2025	U.D	130005	3900150
								total		3900150

Firma Supervisor de Bodega Central

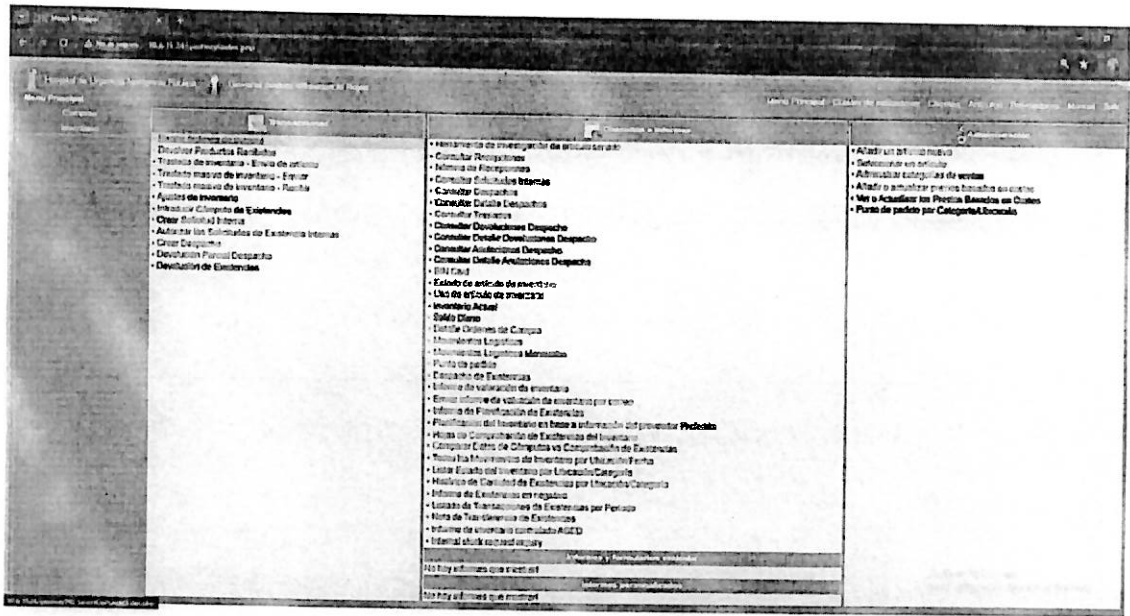
Firma Bodeguero Recepción


Firma Control de Compras

Firma Jefe de Aprovevisionamiento

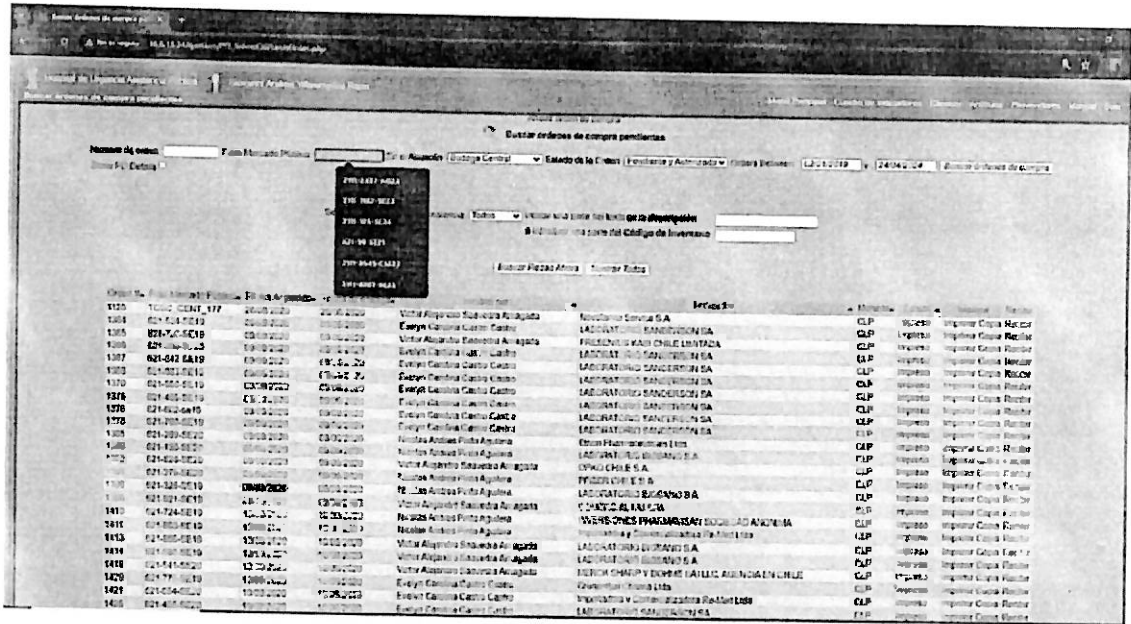
	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 15 de 24

Anexo 2: Menú principal Inventario

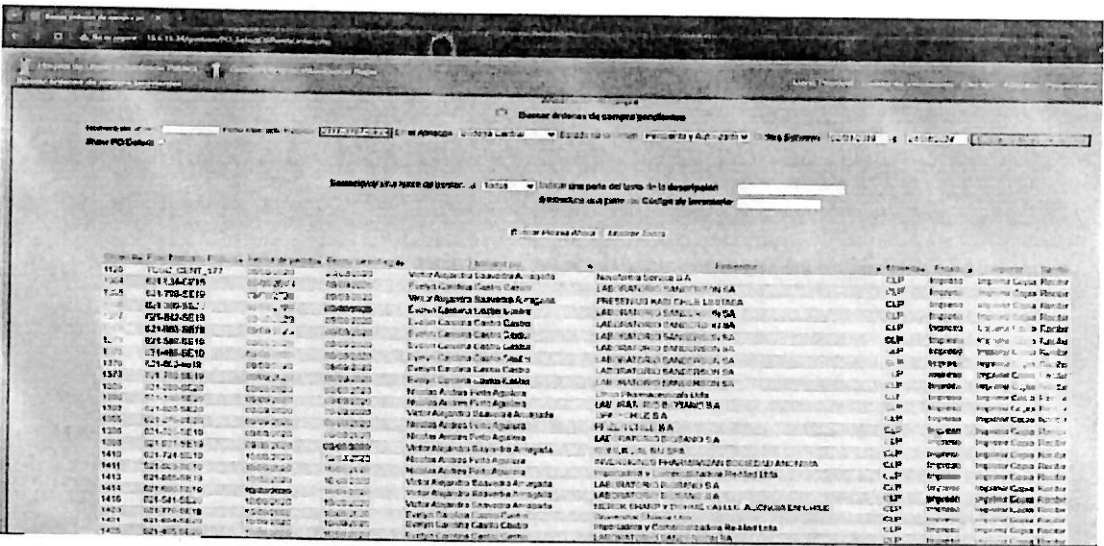



	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 16 de 24

Anexo 3: Interfaz búsqueda Órdenes de compra.

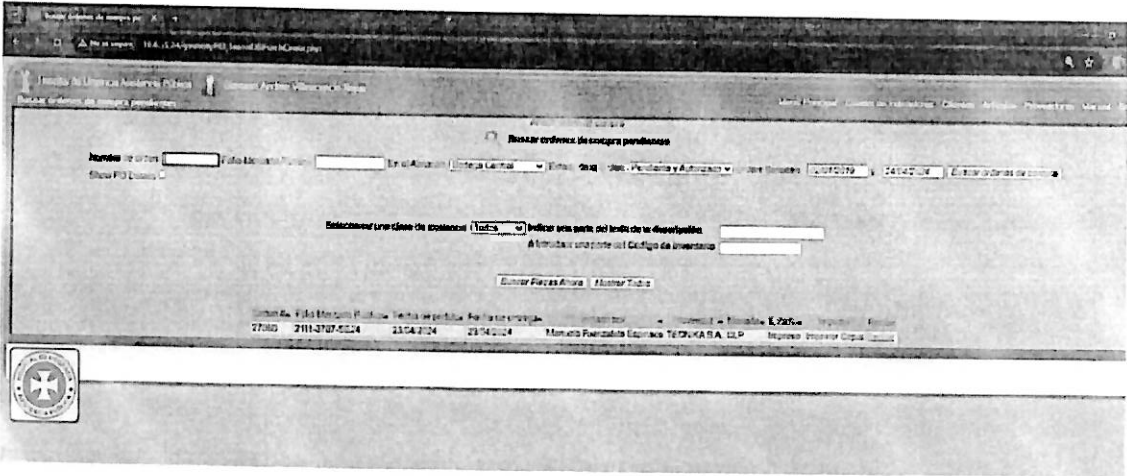


Anexo 4: Interfaz búsqueda Órdenes de compra.

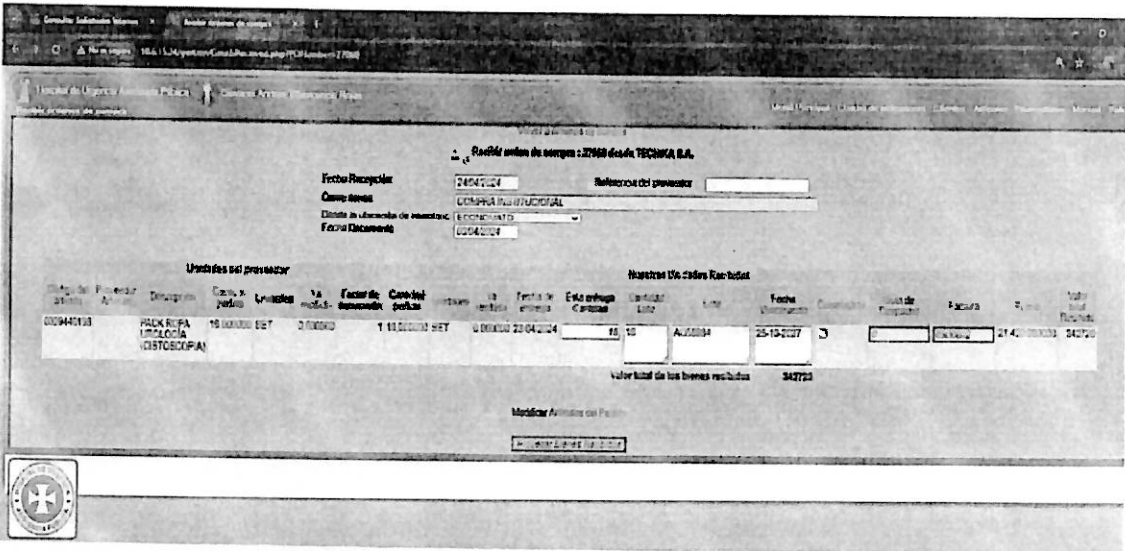


	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 17 de 24


Anexo 5: Interfaz búsqueda Órdenes de compra.



Anexo 6: Interfaz de recepción.





	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 19 de 24

Anexo 8: Recepción interna.



Hospital de Urgencia Asistencia Pública  
01 606 992-9  
Cursó 341, Santiago  
Tel +56 225851100  
Correo: huap@huap.cl

Fecha/Hora Impresión: 04/04/2024 04:49:20

Recepción N° 48235

Recibido por: Giovanni Andres Villalazando Rojas  
Bodega: Bodega Central  
Proveedor: HEMISFERIO SUR S.A.  
OC: 2111-4816-9E24  
Guía: 58154

RUT: 18258829-4  
Fecha Recepción: 2024-06-03  
RUT Proveedor: 96533330-4  
Factura: 111399

Observaciones: INSTITUCIONAL


#	Código	Producto	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida	Cantidad Lote	Lote	Fecha Recepción	Unidad	Precio Unitario	Subtotal
1	2224110626	CAETER VEN CENT PENTA LUMEN 12 FR X 20 CM	33	36	36	71F22H1081	14-06-2025	UD	138395	3999150
Total										3999150

Firma Supervisor de Bodega Central

Firma Bodeguero Recepción

Firma Control de Compras

Firma Jefe de Aprovevisionamiento

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 20 de 24

Anexo 9: Formato recepción interna.

3.2.24, 16:51



Hospital de Urgencia y Asistencia Pública  
61.608.602-2  
Cursó 341, Santiago  
Tel: 56 225681110  
Correo: hup@hup.gub.cl

Fecha Hora Ingreso: 04/04/2024 16:50

Recepción N° 48235

Recibido por: Guorani Andree Villavenceno Rojas  
Bodega: Bodega Central  
Proveedor: HEMISFERIO SUR S.A.  
OC: 2111-9816-SE24  
Cota: 56154

RUT: 14358039-4  
Fecha Recepción: 2024-04-03  
RUT Proveedor: 96533330-4  
Factura: 111399

Observaciones: INSTITUCIONAL


Código	Producto	Cantidad Solicitada	Cantidad Recibida	Cantidad Lote	Lote	Fecha Vencimiento	Unidad	Precio Unitario	Subtotal
2221110626	CAJETERA VEN. CENT. PENIA LUMEN 12 FR N. 20 CM	30	30	30	71F23H1881	14-03-2025	UD	130305	3909150
							total		3909150

Firma Supervisor de Bodega Central

Firma Bodeguero Recepción

Firma Control de Compras

Firma Jefe de Aprovevisionamiento

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 21 de 24

Anexo 10: Registro curva temperatura máxima y mínima.

CURVA TEMPERATURA MAXIMA Y MINIMA

HEMISFERIO N° 3

MES Mayo

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	31
5°	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4°	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0°	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

TEMPERATURA MAXIMA = COLOR ROJO  
TEMPERATURA MINIMA = COLOR AZUL


FECHA DESHIELO Y LIMPIEZA.....  
FUNCIONARIO ENCARGADO.....

MES Junio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT	31
5°	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
4°	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
0°	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

TEMPERATURA MAXIMA = COLOR ROJO  
TEMPERATURA MINIMA = COLOR AZUL

FECHA DESHIELO Y LIMPIEZA.....  
FUNCIONARIO ENCARGADO.....

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 22 de 24

Anexo 11: Solicitud interna.



Hospital de Urgencia Asistencia Pública  
61.000.000-2  
Calle 3041, Santiago  
Tel: +56 225601160  
Correo: hura@huap.cl

Fecha/Hora Impresión: 27/08/2024 01:18:58

Solicitud Interna N° 161137


Solicitado por: MARLENE FRANCO CABEZA  
Unidad de Compra: EMERGENCIA - BC  
Fecha Solicitud: 2024-07-28  
Observaciones:

RUT Solicitante: 12903243-k  
Email: marlene.franco@redsalud.gob.cl  
Bodega Origen: Bodega Central

#	Código	Producto	Cantidad Solicitada	Unidad	Precio Unitario	Subtotal
1	0000000816	PECHERA CON MANGA DESECHABLE	763	UD	150.0123	113609.816300000000
2	0000000934	BATA ENFERMERO DESECHABLE (AZUL)	200	UD	519.9590	103991.8
3	0000001182	PAPEL HIGIENICO ROLLO X 400 MTS	12	RO	2035.0102	24420.1224
4	0000001757	TOALLA PAPEL ROLLO X 280 MTS (JUMBO)	20	UD	3435.2878	68705.7556
5	0000001824	ROLLO SABANILLA PAPEL	40	RO	2161.7925	86470.1
6	0000002040	PANO WIPALL X-60 O 70 ROLLO 575 HOJAS PANO LIMPIEZ	2	RO	35770.0000	71540.0018
7	0020000824	MASCARILLA GRUESA TRES PLEGUES Y CAPAS CON ELASTI	60	CJEO	1870.0931	112203.180
8	0000001032	BOLSA AMARILLA 70X60 RESIDUOS ESPECIALES	300	UD	172.4175	51725.475500000000
9	0000001035	BOLSA CARAMELO 70 X 60 PAQUETE 10 UD.	600	UD	157.8284	94729.704
10	0000140120	PATO CARTON DESECHABLE ENERTAK	380	UD	422.8912	160709.652
11	0000000670	CHATA DESECHABLE DE CARTON	400	UD	317.4817	126992.680000000000
12	0000001092	PAPEL MULTIPROPOSITO GFGG	20	RE	3525.7102	70514.204
13	0000000038	DESODORANTE AMBIENTAL	10	UD	1334.5111	13345.110000000000
14	0000100007	ETIQUETAS AUTOADHESIVAS 10 X 8 MEDICAMENTO Y SUS	3000	UD	10.1014	30304.2
15	0000001055	CONTENEDOR CORTOPUNZANTE AMARILLO PRO-08	10	UD	2013.0376	20130.376
16	0000000937	CONTENEDOR CORTOPUNZANTE AMARILLO PRO-15	20	UD	4735.1836	94703.672
17	0000021000	CONTENEDOR ROJO RESIDUO PELIGROSO FARMACOS PRO-15	20	UD	3745.3506	74907.13
18	0000021006	CONTENEDOR ROJO RESIDUO PELIGROSO FARMACOS PRO-08	10	UD	0.0000	0
19	0000000144	ATOMIZADOR 500 CC	20	UD	1147.9134	22958.267600000000
20	0000000028	CLORO GRANULADO EN SOBRE PARA 500 CC	50	SD	77.3499	3867.479500000000

ENTREGA: \_\_\_\_\_  
RUT: \_\_\_\_\_

RECIBE: \_\_\_\_\_  
RUT: \_\_\_\_\_

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 23 de 24

Anexo 12: Despacho.



Hospital de Urgencia Asistencia Pública  
61.606.602-2  
Curicó 341, Santiago  
Tel: +56 225661100  
Correo: huap@huap.cl

Fecha/Hora Impresión: 28/10/2024 01:21:27


Despacho Nº 241025084852

Solicitado por:	Jeanette Hernández Zúñiga	RUT Solicitante:	8408639-8
Unidad de Compra:	ROPERIA - BC	Email:	roperia.huap@redsalud.gob.cl
Fecha Solicitud:	2024-10-24	Número de Solicitud:	171969
Despachado por:	Javier Gutiérrez ferrada	RUT Despachador:	18597187-2
Bodega:	Bodega Central	Email:	Javier.Gutierrez@redsalud.cl
Fecha Despacho:	2024-10-25	Observaciones:	

#	Código	Producto	Unidad	Cantidad Solicitada	Cantidad Despacho Actual	Cantidad Despachada	Cantidad Pendiente	Estado
1	0029440196	PACK ROPA ORTOPEDIA (DESECHABLE)	PQ	10	10	10	0	
2	0029440106	PACK ROPA ARTROSCOPIA DE RODILLA (DESECHABLE)	PQ	18	18	18	0	

ENTREGA: \_\_\_\_\_  
RUT: \_\_\_\_\_

RECIBE: \_\_\_\_\_  
RUT: \_\_\_\_\_

	HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA	Código: APF 1.4 APF 1.5
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 03
	UNIDAD DE APROVISIONAMIENTO Y DISTRIBUCION	Fecha: 04/2024 Vigencia: 5 años
	PROTOCOLO DE RECEPCION, ALMACENAMIENTO, CONSERVACION Y DESPACHO DE INSUMOS	Página 24 de 24

Anexo 13: Devolución parcial de despacho.



Hospital de Urgencia Asistencia Pública  
01.000.000-2  
Circuito 341, Santiago  
Tel: +56 222251100  
Correo: hucap@hucap.cl

Fecha/Hora Impresión: 27/08/2024 01:20:52

Devolución Parcial N° 11172

Solicitado por: Vanessa Margarita Catalán Lincovito  
Unidad de Compra: DOSIS UNITARIA - BC  
Fecha Solicitud: 2024-02-07  
Despachado por: CARLOS FUENTES YAÑEZ  
Bodega: Bodega Central  
Fecha Despacho: 2024-02-08  
Devuelto por: Giovanni Andrea Vilavicencio Rojas  
Email: aprovisionamiento@redsalud.gob.cl

RUT Solicitante: 13334067-K  
Email: n@n.n  
Número de Solicitud: 140212  
RUT Despachador: 8404120-7  
Email: carlos.fuentes@redsalud.gob.cl  
Observaciones:  
RUT: 10358030-4  
Fecha Devolución: 2024-04-10

#	Código	Producto	Unidad	Cantidad Solicitada	Cantidad Despachada	Cantidad Devuelta
1	0023301213	ETIQUETA BLANCA DE 8,9 X 2,4 CONTINUA (DOS COLUMNAS)	CJ	1	1	1

DEVUELVE: \_\_\_\_\_  
RUT: \_\_\_\_\_

RECIBE: \_\_\_\_\_  
RUT: \_\_\_\_\_

II. **TÉNGASE PRESENTE** la vigencia de este Protocolo a contar de la fecha de la total tramitación de la presente Resolución.

III. **ESTABLÉCESE** que el señalado "*Protocolo de recepción, almacenamiento, conservación y despacho de insumos del Hospital de Urgencia Asistencia Pública*", debe ser el que se tenga en consideración a contar de la fecha de su entrada en vigencia.

IV. **DÉJESE SIN EFECTO** toda normativa interna que diga relación con la materia de este Protocolo.

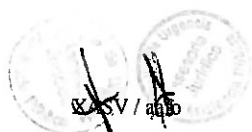
**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**



**DR. PATRICIO BARRIA AILEF**

**DIRECTOR**

**HOSPITAL DE URGENCIA ASISTENCIA PÚBLICA**



**Distribución:**

1. Dirección.
2. Subdirección de Gestión Administrativa y Financiera.
3. Unidad de Aprovisionamiento y Distribución.
4. Unidad de Calidad y Seguridad del Paciente.
5. Asesoría Jurídica.

Transcrito Fielmente  
Ministro de Fe