

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS COMPRAS Y ALMACENAMIENTO DE MATERIAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Servicios Generales	Grupo de Mejora	Grupo de Mejora
Fecha: 26/10/2009	Fecha: 11/02/2010	Fecha: 11/02/2010

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	11/02/2010	Edición Inicial del Proceso

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.	3
2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.....	4
3.- ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCESOS.	4
4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.....	4
5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.....	4
6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.	4
7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.	5
8.- CONCEPTOS.....	5
9.- PROCEDIMIENTO.....	6
10.- DIAGRAMA DE FLUJO	8
11.- REGISTROS.	9
12.- ANEXOS	10

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

1.- INTRODUCCIÓN.

La Universidad de Córdoba, se encuentra diseminada dentro de la Ciudad de Córdoba, en tres Campus diferenciados, Campus de Rabanales, Campus de Ciencias de la Salud, y el Campus de Humanidades y Ciencias Jurídicas y Sociales, cada uno de éstos Campus, así como la Escuela Superior Politécnica de Belmez, constan de varios edificios o centros, donde se encuentran ubicados las distintas Facultades y Escuelas, así como el Rectorado, que en su conjunto forman la propia Universidad.

Entre las actividades cotidianas de cada uno de los edificios y/o centros, está la de ejecutar y supervisar las compras de mobiliario, equipo y materiales, garantizando la eficiente aplicación de los recursos mediante la adquisición oportuna de los bienes en las mejores condiciones de precios, pago, calidad, soporte técnico y garantía.

Muchos de los "Procesos" que se dan en el área de las conserjerías, llevan implícito en algún momento de su ejecución la percepción de una necesidad de compra, servicio o algún otro tipo de medios que eventualmente puedan requerirse, durante el desarrollo de su trabajo. Ninguna persona al margen de las expresamente incluidas en este proceso está autorizada para comprar, por lo que se deberá comunicar esta necesidad al responsable inmediato (coordinador, encargado de equipo...)

La intencionalidad de la ejecución de este proceso, es la de definir la herramienta uniforme y eficaz mediante la que se va a gestionar la resolución de compras de distinta índole en cada uno de los edificios y/o centros y unidades orgánicas de conserjerías, a través de las empresas suministradoras en general.

Este proceso no pretende entrar en la parte técnica de resolución de compras y almacenamiento, ni en cómo cada uno de los edificios y/o centros a los que pueda competir dicha actividad deba hacerlo, pero sí sienta las bases, bien directamente o bien de forma centralizada, y garantiza la correcta gestión y la mejora continua de los recursos materiales de que dispone, para estar adaptados permanentemente a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

El proceso de compra y almacenamiento de material, es por tanto, la puesta en marcha de todas las gestiones necesarias para un adecuado manejo, distribución y aprovechamiento de los materiales con que cuenta la empresa. La misma comprende la adquisición, traslado, almacenamiento, y control de materiales, desde la negociación con el proveedor hasta que termina en su destino.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

2.- OBJETIVO/FINALIDAD DE LOS PROCESOS.

Identificar las necesidades de compra y hacer la consiguiente propuesta de adquisición al responsable inmediato; su finalidad sería la de ser un servicio (rápido / intermedio) entre el consumidor final y los proveedores para la adquisición y almacenaje de material de diversa índole.

El indicador que medirá este proceso, será la diferencia entre la fecha de solicitud de compra y su realización. La media de todas las peticiones efectuadas no debe superar 7 días en el periodo establecido.

3.- ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE DE LOS PROCESOS.

El Proceso de Compras y Almacenamiento de materiales es aplicable e involucra a diferente personal en sus distintas categorías de la comunidad Universitaria.

4.- RESPONSABLE DEL PROCESO.

El responsable del proceso será el Encargado de Equipo y/o Coordinador de Servicios.

5.- CLIENTES Y PROVEEDORES DEL PROCESO.

Clientes: Podemos definir como clientes a toda la Comunidad Universitaria

- Profesorado
- Alumnos
- P.A.S.
- Otros usuarios

Proveedores:

- Empresas suministradoras en general.

6.- ÁREAS INVOLUCRADAS.

Las áreas a las que afecta este proceso son, al área de Servicios Generales/Conserjerías de todos los centros.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

7.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Guía de elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de la Universidad de Córdoba (UTC-S00-00).
- Manual del proceso y procedimiento de compra y almacenamiento de material (SER-N5-01-M)
- Norma UNE 66175:2003 Guía para la implantación de sistemas de indicadores.
- Capítulo 8 de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000 relativo a medición, análisis y mejora.
- Estatutos de la Universidad de Córdoba

8.- CONCEPTOS.

- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en elementos de salida o resultados.
- **Procedimiento:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Diagrama de flujo o Flujograma:** Representación gráfica de la sucesión de las distintas actividades de un proceso, donde se muestran las unidades/servicios que intervienen en cada operación descrita.
- **Compra:** Se puede entender por compra el acto por el que se obtiene un material a cambio de un precio.
- **Almacenar:** Poner o guardar las cosas en un almacén.
- **Material:** Los materiales son elementos agrupados en un conjunto, el cual es, o puede ser, usado con algún fin específico.
- **Stock:** reserva de alguna cosa disponible para un uso futuro.
- **Boletín de pedidos:** Impresos de forma predeterminada en los que se reflejan el producto que se necesita, cantidad,...
- **Hojas de reclamaciones y/o sugerencias.** Documento donde se recogen las quejas y/o sugerencias sobre el servicio.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

9.- PROCEDIMIENTO

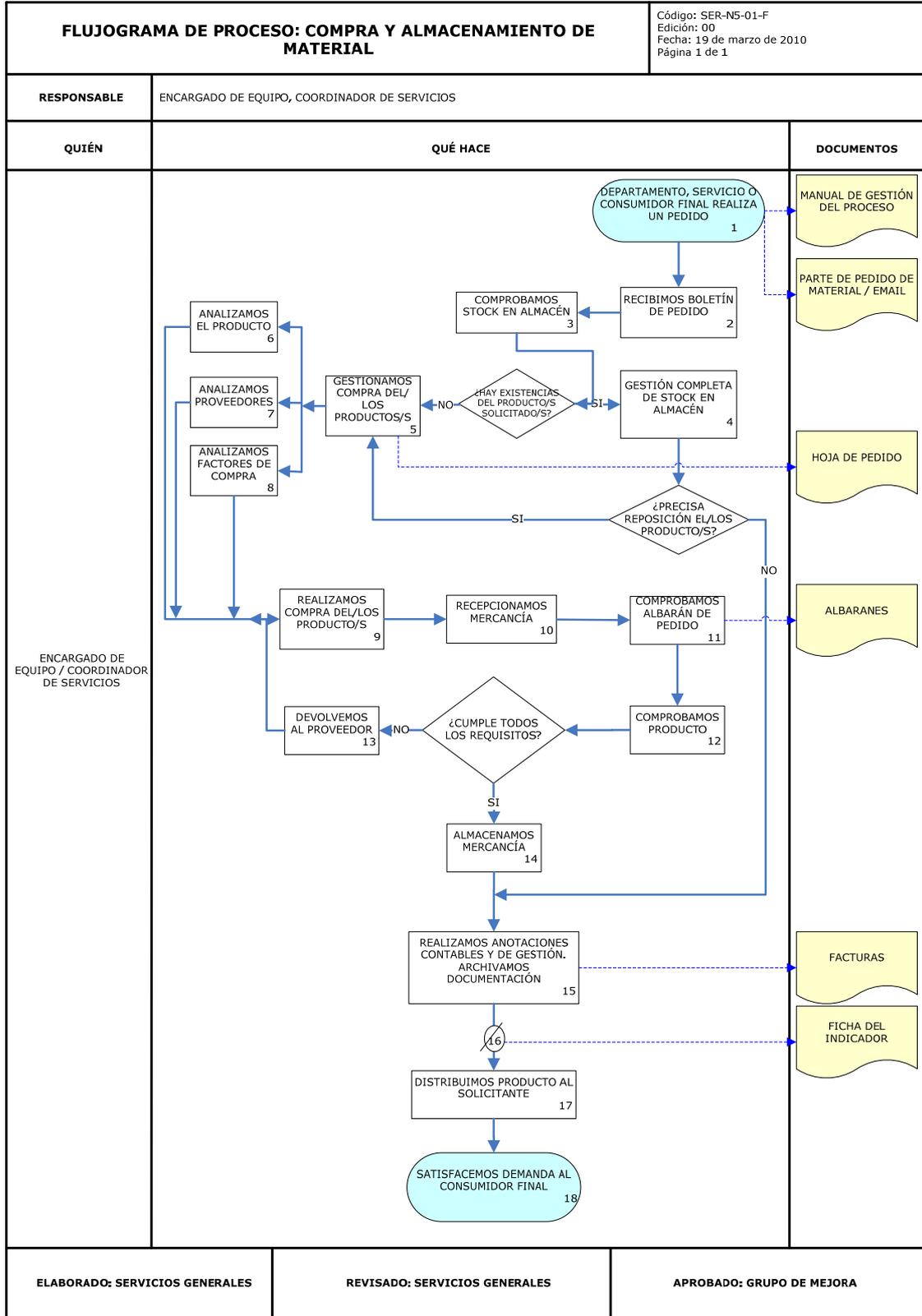
1. El procedimiento comienza con la percepción de una necesidad de compra de algún material por parte de algunas de las áreas o departamentos que configuran los edificios y/o centros, formulando el consiguiente boletín de pedido.
2. Una vez formulado el boletín, se remite al responsable (Encargado de Equipo y/o Coordinador de servicios, el cuál tramita su curso.
3. La entrada del impreso mencionado, pondrá en marcha el proceso de gestión en su fase inicial, que consiste en comprobar el stock en el almacén.
4. Si comprobamos que hay existencias suficientes para afrontar el pedido, (15) realizamos anotaciones contables y de gestión, (16) y distribuimos el producto al solicitante (17) satisfaciendo su demanda.
5. Si no hubiera existencias del producto en stock, o si éste se termina en el momento de satisfacer una demanda, pasamos a gestionar la compra de los mismos.
6. En primer lugar hacemos un análisis del producto, cual es su utilidad, qué cantidad se requiere, y cuáles nos satisfacen más en relación calidad-precio.
7. En segundo lugar, la empresa evalúa a sus proveedores, tanto a los habituales, basándose en los datos de que dispone con respecto a los servicios prestados, como a los esporádicos, realizando una primera compra de referencia o muestra de productos o servicios. El responsable de compras, analiza la conveniencia de las diferentes ofertas y en función de cuál sea más ventajosa, dictamina qué proveedor es apto para trabajar con ellos.
8. En tercer lugar analizamos los factores de compra. La decisión de compra de un producto está marcada por múltiples factores que influirán en la elección final. Entre ellos se encuentran el reconocimiento de unas necesidades latentes que deben ser satisfechas; la búsqueda de información para definir qué sería lo mejor para comprar, cómo, cuándo y dónde, a fin de obtener la mejor propuesta que se tenga; la evaluación de alternativas para estudiar los beneficios que nos reportará adquirir un producto y los atributos del mismo; o la decisión de compra como tal.
9. Después de seleccionar la mejor oferta, se emite el pedido por parte del responsable de compras, que es quien aprueba en última instancia el pedido; éste deberá ir siempre documentado, utilizándose para ello el formato de "Pedido de Compras".
10. Recepcionamos la mercancía.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11. El personal que recibe la mercancía deberá comprobar que ésta se ajusta a los pedidos emitidos, a través de los albaranes.
12. Comprobamos el producto. La verificación de los productos comprobados deberá registrarse, siendo válida la firma de la persona que los comprueba en el albarán del proveedor.
13. Una vez realizada la comprobación tras recepcionar el producto, si notamos alguna anomalía en relación con el pedido lo devolvemos al proveedor. (9) Realizamos de nuevo el proceso de compra de los mismos.
14. Solventando lo anterior, si después de la inspección realizada al producto recibido no se produce ningún tipo de anomalía, se le da entrada en el almacén, dejando constancia de dicha entrada.
15. Para dejar constancia, realizamos anotaciones contables y de gestión, y archivamos documentación.
16. Ficha del indicador
17. Pasamos a distribuir el producto al solicitante.
18. Llegamos al final del proceso, con la entrega del pedido realizado. Satisfacemos así la demanda del consumidor.

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

10.- DIAGRAMA DE FLUJO



 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

11.- REGISTROS.

Registro	Soporte del archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación
SER-N5-01-E01: Manual de gestión del proceso	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-01-E02: Boletín de pedidos	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-01-E03: Albaranes de proveedores	Papel	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-01-E04: Hojas de reclamaciones y/o sugerencias	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-01-E05: Ficha de inventario de bienes muebles/inmuebles	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-01-E06: Hoja de registro interno	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado
SER-N5-01-E07: Ficha de indicadores	Papel/ Informático	Servicios Generales	Ilimitado

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

12.- ANEXOS

SER-N5-01-A01

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA		FICHA DE INVENTARIO DE BIENES MUEBLES/INMUEBLES																																											
ALTA <input type="checkbox"/>		BAJA <input type="checkbox"/>																																											
MODIFICACION <input type="checkbox"/>																																													
Nº IDENTIFICACION: <input type="text"/>		FECHA GRABACION: <input type="text"/>																																											
CENTRO: <input type="text"/>	DEPARTAMENTO: <input type="text"/>		CODIGO UNIDAD ORGANICA: <input type="text"/>																																										
AREA CONOCIMIENTO / SECCION / AREA: <input type="text"/>			<input type="text"/>																																										
UBICACION: <input type="text"/>																																													
CODIGO UBICACION: <input type="text"/>																																													
MODALIDAD DE ADQUISICIÓN: <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>1</td><td>COMPRA</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>2</td><td>ALQUILER</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>3</td><td>CESION</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>4</td><td>DONACION</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>5</td><td>OTROS</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	1	COMPRA	<input type="checkbox"/>	2	ALQUILER	<input type="checkbox"/>	3	CESION	<input type="checkbox"/>	4	DONACION	<input type="checkbox"/>	5	OTROS	TIPO DE INVENTARIO: MUEBLES	<table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>1</td><td>CIENTIFICO</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>2</td><td>MOBILIARIO</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>6</td><td>MAQUINARIA</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>7</td><td>INFORMATICA</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>8</td><td>TRANSPORTE</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>9</td><td>UTILLAJE</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>0</td><td>OTROS</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>3</td><td>CONSTRUCCIONES</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>5</td><td>INSTALACIONES</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	1	CIENTIFICO	<input type="checkbox"/>	2	MOBILIARIO	<input type="checkbox"/>	6	MAQUINARIA	<input type="checkbox"/>	7	INFORMATICA	<input type="checkbox"/>	8	TRANSPORTE	<input type="checkbox"/>	9	UTILLAJE	<input type="checkbox"/>	0	OTROS	<input type="checkbox"/>	3	CONSTRUCCIONES	<input type="checkbox"/>	5	INSTALACIONES	GENERO: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	1	COMPRA																																											
<input type="checkbox"/>	2	ALQUILER																																											
<input type="checkbox"/>	3	CESION																																											
<input type="checkbox"/>	4	DONACION																																											
<input type="checkbox"/>	5	OTROS																																											
<input type="checkbox"/>	1	CIENTIFICO																																											
<input type="checkbox"/>	2	MOBILIARIO																																											
<input type="checkbox"/>	6	MAQUINARIA																																											
<input type="checkbox"/>	7	INFORMATICA																																											
<input type="checkbox"/>	8	TRANSPORTE																																											
<input type="checkbox"/>	9	UTILLAJE																																											
<input type="checkbox"/>	0	OTROS																																											
<input type="checkbox"/>	3	CONSTRUCCIONES																																											
<input type="checkbox"/>	5	INSTALACIONES																																											
INMUEBLES:																																													
NOMBRE DEL MATERIAL: <input type="text"/>																																													
MARCA: <input type="text"/>	MODELO: <input type="text"/>	Nº SERIE: <input type="text"/>																																											
PROVEEDOR: <input type="text"/>		FECHA FACTURA: <input type="text"/>																																											
PRECIO UNITARIO <input type="text"/>	Nº UNIDADES: <input type="text"/>	UNIDAD DE GASTO: <input type="text"/>	<input type="text"/> %																																										
(IVA incluido): <input type="text"/> %																																													
OBSERVACIONES: <input type="text"/>																																													
UTILIZACION DEL EQUIPO: <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>%</td><td>Docente</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>%</td><td>Investigación</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>%</td><td>Servicios</td></tr> </table>	<input type="checkbox"/>	%	Docente	<input type="checkbox"/>	%	Investigación	<input type="checkbox"/>	%	Servicios	CODIGO UNESCO: <input type="text"/>	ORGANISMO EXTERNO: <input type="text"/>																																		
<input type="checkbox"/>	%	Docente																																											
<input type="checkbox"/>	%	Investigación																																											
<input type="checkbox"/>	%	Servicios																																											
MOTIVO DE LA BAJA: <table border="1"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>1</td><td>VENTA</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>2</td><td>DONACION</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>4</td><td>INSERVIBILIDAD</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>5</td><td>DETERIORO</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>6</td><td>PERDIDA</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>7</td><td>REVERSION</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>8</td><td>ROBO</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td>9</td><td>CESION DE USO</td></tr> </table>				<input type="checkbox"/>	1	VENTA	<input type="checkbox"/>	2	DONACION	<input type="checkbox"/>	4	INSERVIBILIDAD	<input type="checkbox"/>	5	DETERIORO	<input type="checkbox"/>	6	PERDIDA	<input type="checkbox"/>	7	REVERSION	<input type="checkbox"/>	8	ROBO	<input type="checkbox"/>	9	CESION DE USO																		
<input type="checkbox"/>	1	VENTA																																											
<input type="checkbox"/>	2	DONACION																																											
<input type="checkbox"/>	4	INSERVIBILIDAD																																											
<input type="checkbox"/>	5	DETERIORO																																											
<input type="checkbox"/>	6	PERDIDA																																											
<input type="checkbox"/>	7	REVERSION																																											
<input type="checkbox"/>	8	ROBO																																											
<input type="checkbox"/>	9	CESION DE USO																																											
VºBº Y SELLO DEL RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE GASTO Córdoba, ___ de ___ de ___ Fdo.: _____	VºBº Y SELLO DEL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO / JEFE DEL SERVICIO Córdoba, ___ de ___ de ___ Fdo.: _____	VºBº Y SELLO DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD ORGANICA RECEPTORA (en el caso de traspaso) Córdoba, ___ de ___ de ___ Fdo.: _____																																											

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N5-01-A02



HOJA DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

DATOS PERSONALES DEL REMITENTE:

*Nombre y Apellidos

*Email

*Colectivo

INFORMACIÓN SOBRE (marcar una opción):

*Queja

*Sugerencia

*Felicitación

REFERIDA A (marcar una opción):

*Servicios Universitarios

*Docencia

*Investigación

DATOS SOBRE EL DESTINO DE LA INCIDENCIA

*Servicio

*Centro

*Titulación (Si procede)

Departamento
(Solamente si en servicio se pone Administración de departamento o Laboratorios)

*Resumen de la queja, sugerencia o felicitación
(55 caracteres máximo)

*Redacción de la queja, sugerencia o felicitación

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	Título: Manual de Procesos y Procedimientos de compras y almacenamiento de material Servicio/Unidad: Servicios Generales	Fecha: 11/02/2010 Edición: 00
		COD: SER-N5-01-M COPIA AUTORIZADA
		Aprobado por: Grupo de Mejora

SER-N5-01-A05

 UNIVERSIDAD DE CORDOBA	FICHA DE INDICADORES		
	UNIDAD SERVICIOS GENERALES		
PROCESO	GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES	CÓDIGO	SER-N5
SUBPROCESO	COMPRA Y ALMACENAMIENTO DE MATERIAL	CÓDIGO	SER-N5-01
INDICADOR	TIEMPO QUE TRASCURRE EN EL PROCESO DE COMPRA	CÓDIGO	SER-N5-01-I1
RESPONSABLES DEL INDICADOR			
FÓRMULA PARA EL CÁLCULO			
DIFERENCIA ENTRE LA RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE COMPRA Y SU REALIZACIÓN			
FUENTES DE INFORMACIÓN			
EL CONTROL SE REALIZARÁ A TRAVÉS DE UNA HOJA DE CÁLCULO QUE RECOGE LA FECHA DE ENTRADA DE LA SOLICITUD Y LA FECHA DE COMPRA. CADA USUARIO RELLENARÁ UN IMPRESO DE PEDIDOS, ENTREGÁNDOLE UNA COPIA AL INTERESADO.			
PERIODICIDAD	MENSUAL		
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS	LA MEDIA DE TODAS LAS PETICIONES REALIZADAS NO PODRÁ SER SUPERIOR A 7 DÍAS		
DATOS (HISTÓRICO)			