



Universidad de Jaén

Servicio de Contratación y
Patrimonio

ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL PROCESO PC 02: GESTIÓN DE LAS ADQUISICIONES Y DEL INVENTARIO. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES. REQUISITOS DE CALIDAD.

Proceso :	[PC 02.] Gestión de las Adquisiciones y del Inventario
Servicio prestado:	Realizar los procesos de soporte técnico y administrativos necesarios para la gestión de las adquisiciones externas de bienes, suministros, obras y servicios y para la gestión del Inventario General de la Universidad.
Unidad/es:	Servicio de Contratación y Patrimonio
Fecha:	Marzo 2026 (informe de seguimiento)
Responsables:	Equipo de Calidad del Proceso PC 02
Seguimiento y revisión:	Reunión anual.- Adaptación a la Norma ISO 9001:2015



Universidad de Jaén

Servicio de Contratación y
Patrimonio

Grupo de interés/Clientes-Usuarios	Fuentes de Información	Necesidades y Expectativas (atributos de calidad)	Requisito de Calidad
- Órganos de Gobierno y Gestión de la Universidad. - Responsables administrativos de la gestión económica y de los centros de gasto. - Servicios y Unidades Administrativas - Empresas licitadoras y proveedoras de la UJA. - Órganos de representación de trabajadores	- Información procedente de las encuestas generales y post-servicios. - Seguimiento continuo del Servicio prestado - Indicadores del proceso - Reuniones. - Normativa reguladora	Necesidad: adquisición de bienes y servicios y gestión del inventario: Atributos: - Cumplimiento de las características del servicio prestado: (1, 2, 3, 4, 5). - Cumplimiento de la prestación del servicio en el tiempo previamente fijado: (1, 2, 3, 4, 5). - Confianza transmitida por las personas de la Unidad a los clientes/usuarios cuando se presta el servicio: (2, 3, 4, 5). - Amabilidad en el trato al cliente-usuario: (2, 3, 4, 5). - Disponibilidad permanente de las personas de la Unidad a atender a los clientes-usuarios, incluidas las quejas, reclamaciones o sugerencias: (2, 3, 4, 5).	- Observar los principios generales de la contratación establecidos en la Ley de Contratos del Sector Público: (1, 4) - Tramitar el 95% de los pedidos menores centralizados en el plazo de 5 días laborables desde la recepción de la relación de necesidades: (1, 2, 5). - Elaborar un plan anual de contratación: (1) - Publicar el 95% de los anuncios de licitación en la PLCSP en el plazo de 5 días laborables desde la aprobación de los pliegos por el órgano de contratación: (1, 2, 3) - Tramitar a la Unidad Técnica el 95% de las solicitudes de baja de bienes en el plazo de 3 días laborables desde la recepción de la solicitud: (2, 3)