

Castilla-La Mancha

# CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA Y DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025  
ENERO-FEBRERO-MARZO

SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA									
I.- UNIDAD DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA									
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS				GRADO DE CUMPLIMIENTO
1. Consultas de las personas usuarias de las aplicaciones de contratación al servicio de la unidad de Contratación Electrónica.	1.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de <b>2 días hábiles</b> , a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	Incluidas en el indicador 3	Nº de consultas contestadas en plazo	Incluidas en el indicador 3	
2. Consultas de las licitadoras a las cuentas de correo electrónico de soporte y al formulario web de la Unidad de Contratación Electrónica.	2.1. Dar respuesta a las consultas de las licitadoras en un plazo máximo de <b>2 días hábiles</b> , a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	61	Nº de consultas contestadas en plazo	61	100%
3. Consultas de las personas usuarias de las aplicaciones de contratación asignadas a las Áreas Funcional PICOS y AGP del Sistema de Gestión de Usuarios e Incidencias (SIGUE).	3.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de <b>2 días hábiles</b> , a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	1085	Nº de consultas contestadas en plazo	1080	99,54%
	3.2. Gestionar y/o resolver las consultas en un plazo máximo de <b>4 días hábiles</b> , a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas cerradas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas cerradas	1082	Nº de consultas cerradas en plazo	1060	97,97%
4. Altas y modificaciones de las estructuras organizativas (consejerías, unidades administrativas, centros de gasto, lugares de entrega y contratos) y de las personas usuarias en la Aplicación de Gestión de Pedidos (AGP).	4.1. Obtener de las unidades administrativas la información actualizada y gestionar las altas y las modificaciones en AGP en un plazo máximo de <b>3 días hábiles</b> , a contar desde el siguiente a la fecha de la petición por el usuario.	Porcentaje de altas y modificaciones realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de altas y modificaciones activas en la aplicación	8	Nº de altas y modificaciones activas en la aplicación en plazo	8	100%
5. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en los procedimientos de licitación electrónica.	5.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de asesoramiento y de información sobre los expedientes de licitación electrónica que tengan entrada en la Unidad de Contratación Electrónica por correo electrónico, en un plazo no superior a <b>1 día hábil</b> , a contar desde el día siguiente al de su recepción.	Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo a las peticiones de asesoramiento e información.	100 % de peticiones contestadas en plazo	Trimestral	Nº de peticiones de asesoramiento e información	Incluidas en el indicador 2	Nº de peticiones de asesoramiento e información en plazo	Incluidas en el indicador 2	
6. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en el procedimiento de inscripción en el Registro de Proveedores de Castilla-La Mancha (Contrat@pyme)	6.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de <b>2 días hábiles</b> , a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	31	Nº de consultas contestadas en plazo	31	100%
7. Soporte a otras administraciones del ámbito territorial en materia de contratación electrónica.	7.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de asesoramiento y de información procedentes de otras administraciones y entidades públicas (entidades locales, Universidad de Castilla-La Mancha, etc.) y organismos públicos que tengan entrada en la Unidad de Contratación Electrónica por correo electrónico, en un plazo no superior a <b>1 día hábil</b> , a contar desde el día siguiente al de su recepción.	Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo a las peticiones de asesoramiento e información.	100 % de peticiones contestadas en plazo	Trimestral	Nº de peticiones de asesoramiento e información		Nº de peticiones de asesoramiento e información en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO

8. Mantenimiento del Portal de Contratación Pública de la JCCM. Publicación de guías y documentos de ayuda.	8.1. Actualizar la información publicada en el Portal de Contratación de la JCCM sobre la contratación pública, en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> a contar desde el día siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido de la misma. Mantenimiento y actualización de contenidos del Portal de Contratación de la JCCM. Se potencia la accesibilidad de contenidos, y se fomenta la participación del ciudadano mediante la inclusión de formularios para facilitar la comunicación con el mismo.	Actualizaciones en la página web dentro del plazo establecido.	100 % de actualizaciones en plazo	Trimestral	Nº de actualizaciones realizadas	<b>Incluidas en el indicador 3</b>	Nº de actualizaciones realizadas en plazo	<b>Incluidas en el indicador 3</b>	
9. Soporte y mantenimiento de Órganos de Asistencia y Mesas de Contratación	9.1. . Atender las peticiones de soporte de los Órganos de Asistencia y Mesas de Contratación, mediante teléfono, conexión remota o correo electrónico, o Sistema de Gestión de Usuarios e Incidencias (SIGUE), realizadas durante la celebración de las sesiones de aperturas de sobres electrónicos, <b>de manera inmediata</b> a que se produzca la solicitud.	Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo	100 % de peticiones contestadas en plazo	Trimestral	Nº de peticiones conestadas	<b>Incluidas en el indicador 3</b>	Nº de peticiones conestadas en plazo	<b>Incluidas en el indicador 3</b>	
	9.2. Atender las peticiones de mantenimiento de los Órganos de Asistencia y Mesas de Contratación que hayan tenido entrada por Sistema de Gestión de Usuarios e Incidencias (SIGUE) respecto de su alta y operatividad en el Servicio de Licitación Electrónica, en un plazo no superior a <b>3 días hábiles</b> , a contar desde el día siguiente al de su recepción.	Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo	100 % de peticiones contestadas en plazo	Trimestral	Nº de peticiones contestadas	<b>Incluidas en el indicador 3</b>	Nº de peticiones contestadas en plazo	<b>Incluidas en el indicador 3</b>	

## II.- REGISTRO ELECTRÓNICO DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO REGIONAL DE CASTILLA-LA MANCHA

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS			GRADO DE CUMPLIMIENTO	
1. Resolución de solicitudes de ciudadanos y ciudadanas en cumplimiento del acceso al Registro de Contratos recogido en el artículo 4 del Decreto 28/2018, de 15 de mayo, por el que se regula la contratación electrónica en el Sector Público regional.	1.1. Resolución de consultas en <b>10 días hábiles</b> , a contar desde el día siguiente al de la recepción de la consulta o de la información o documentación asociada, en su caso.	Porcentaje de consultas resueltas en plazo.	100%	Trimestral.	Nº de consultas resueltas		Nº de consultas resueltas en plazo.		<b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b>
2. Resolución de consultas de distintos centros gestores de la JCCM.	2.1. Resolución de consultas en <b>10 días hábiles</b> , a contar desde el día siguiente al de la recepción de la consulta o de la información o documentación asociada, en su caso.	Porcentaje de consultas resueltas en plazo.	100%	Trimestral.	Nº de consultas resueltas	<b>62</b>	Nº de consultas resueltas en plazo.	<b>62</b>	<b>100%</b>
3. Elaboración y publicación en el Portal de Contratación del sector público de Castilla-La Mancha del informe sobre transparencia en la contratación exigido en el artículo 16 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de CLM.	3.1. Redacción, elaboración y publicación antes del <b>28 de febrero</b> .	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados		Nº de informes elaborados en plazo		<b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b>
4. Elaboración del informe requerido por el artículo 10.5 del Decreto 28/2018, de 15 de mayo, para su posterior publicación en el Portal de Contratación del sector público de Castilla-La Mancha.	4.1. Redacción, elaboración y publicación del informe antes del <b>30 de junio</b> .	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados		Nº de informes elaborados en plazo		<b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b>
5. Elaboración del informe sobre contratación para la publicación oficial del mismo por parte del Ministerio de Hacienda en la página del Registro de Contratos del Sector Público.	5.1. Redacción y elaboración antes del <b>28 de febrero</b> .	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados		Nº de informes elaborados en plazo		<b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b>
6. Elaboración del informe para su remisión a la Intervención General sobre contratación a incluir en la Cuenta General de la JCCM.	6.1. Redacción y elaboración antes del <b>30 de abril</b> .	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados		Nº de informes elaborados en plazo		<b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b>

7. Elaboración del informe exigido en el artículo 5 del Decreto 44/2017, de 18 de julio, de regulación del 1% cultural en Castilla-La Mancha para su remisión a la Dirección General con competencias en materia de presupuestos.	7.1. Redacción y elaboración antes del 31 de marzo.	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados		Nº de informes elaborados en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO
8. Elaboración del informe sobre el importe a que ascendió la contratación de la JCCM y sus organismos autónomos en las áreas de actividad susceptibles de reserva a centros especiales de empleo y a empresas de inserción. La base normativa de dicha cuota se encuentra en la Ley de Presupuestos de la Comunidad de cada año y en el Acuerdo de 20/12/2016 del Consejo de Gobierno.	8.1. Redacción y elaboración antes del 31 de marzo.	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados		Nº de informes elaborados en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO

## SERVICIO DE ASESORAMIENTO Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

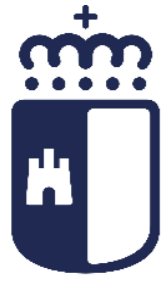
### I.- REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES DE CASTILLA-LA MANCHA

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS			GRADO DE CUMPLIMIENTO	
1. La inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECSP) de los datos de las empresas y profesionales que, teniendo en Castilla-La Mancha su domicilio social y fiscal, respectivamente, así lo soliciten ante el Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha (ROLCM), y acrediten el cumplimiento de los requisitos exigidos para contratar con el sector público.	1.1. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en <b>ROLECSP de sociedades mercantiles</b> (anónimas y laborales) mediante un procedimiento simplificado, sin necesidad de aportar documentación, en un plazo máximo de <b>10 días hábiles</b> , a contar desde el día siguiente al del volcado de la información del Registro Mercantil en la aplicación de ROLECSP, o al de la recepción de la documentación acreditativa, en caso de ser necesaria.	Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de expedientes resueltos.	91	Nº de expedientes resueltos en plazo	91	100,00%
	1.2. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en <b>ROLECSP de otras entidades con personalidad jurídica</b> (asociaciones, fundaciones, cooperativas, sociedades civiles ...) mediante un procedimiento ordinario, en un plazo máximo de <b>20 días hábiles</b> , a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud electrónica, o al de la recepción de la documentación acreditativa necesaria, en su caso.	Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de expedientes resueltos.	9	Nº de expedientes resueltos en plazo	9	100,00%
	1.3. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de personas físicas mediante un procedimiento ordinario, en un plazo máximo de <b>10 días hábiles</b> , a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud electrónica o al de la recepción de la documentación acreditativa necesaria, en su caso.	Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de expedientes resueltos.	77	Nº de expedientes resueltos en plazo	77	100,00%
2. La actualización, modificación y cancelación de los datos registrales de las empresas y profesionales ya inscritos en ROLECSP que, teniendo en Castilla-La Mancha su domicilio social y fiscal, respectivamente, lo soliciten ante el ROLCM.	2.1. <b>Actualizar, modificar y cancelar los datos registrales de las empresas y profesionales ya inscritos en ROLECSP</b> , que teniendo en Castilla-La Mancha su domicilio social y fiscal, respectivamente, lo soliciten ante el ROLCM. Dicha actualización, modificación o cancelación se realizará en un plazo máximo de <b>20 días hábiles</b> , a contar desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud electrónica o al de la recepción de la documentación acreditativa necesaria, en su caso.	Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de expedientes resueltos.	56	Nº de expedientes resueltos en plazo	56	100,00%
3. La inscripción de oficio y publicación de las prohibiciones de contratar declaradas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y que afecten a las empresas y profesionales inscritos en ROLECSP, de conformidad con la legislación vigente en materia de contratos del sector público.	3.1. <b>Inscribir de oficio y publicar las prohibiciones de contratar</b> declaradas en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y que afecten a las empresas y profesionales inscritos en ROLECSP, en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> , a contar desde la recepción de su comunicación por el órgano administrativo o judicial que acuerde dicha prohibición.	Porcentaje de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el ROLCM en plazo.	100%	Anual	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas en ROLCM	1	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas en ROLCM en plazo	1	100,00%

<p><b>4. La información a los órganos de contratación sobre la inscripción en ROLECSP de empresas y profesionales cuyo domicilio social o fiscal, respectivamente, se encuentre en Castilla-La Mancha, y que afecten o puedan afectar a sus procedimientos de contratación.</b></p>	<p><b>4.1. Facilitar a los órganos de contratación información adicional a la que ellos pueden obtener del sistema ROLECSP</b>, en el plazo máximo de <b>5 días hábiles</b>, a contar desde su petición por cualquier medio que deje constancia de la identidad y pertinencia de acceso a dicha información del órgano que lo solicita.</p>	<p>Porcentaje de peticiones de órganos de contratación, sobre información complementaria a la obtenida del ROLECSP, contestadas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de peticiones de órganos de contratación.</p>	<p><b>1</b></p>	<p>Nº de peticiones de órganos de contratación atendidas en plazo</p>	<p><b>1</b></p>	<p><b>100,00%</b></p>
<p><b>5. La emisión de bastanteos de escrituras de otorgamiento de poderes para contratar con el sector público, solicitados por entidades ya inscritas o que estando en proceso de inscripción resulten inscritas, cuyo domicilio social se encuentre en Castilla-La Mancha.</b></p>	<p><b>5.1. Emitir y remitir al solicitante el documento electrónico del bastaneo</b> en un plazo no superior a <b>20 días hábiles</b>, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la documentación acreditativa necesaria.</p>	<p>Porcentaje de bastanteos emitidos en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de bastanteos emitidos.</p>		<p>Nº de bastanteos emitidos y remitidos en plazo</p>		<p><b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b></p>
<p><b>6. La consulta de información mercantil a través del Registro Mercantil Central (RMC), previo convenio suscrito con el mismo por la Consejería competente en materia de Hacienda y Administraciones Públicas, contrastando que los datos que el operador económico solicita inscribir en ROLECSP consten efectivamente inscritos en el Registro Mercantil, y que dichos datos se encuentren en vigor.</b></p>	<p><b>6.1.</b> Complementar información o eximir, en su caso, de la aportación de documentos a los solicitantes de inscripción de datos en el ROLECSP, mediante <b>consultas al RMC</b>, simplificando y agilizando así la tramitación de expedientes.</p>	<p>Porcentaje de expedientes con exención de aportación documental o complementación de información, por consultas al RMC.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de consultas al Registro Mercantil Central.</p>		<p>Nº expedientes eximidos de aportar documentación</p>		<p><b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b></p>
<p><b>7. La consulta y verificación de datos a través de organismos oficiales, en caso de no existir oposición expresa por la persona interesada, conforme a lo establecido legalmente.</b></p>	<p><b>7.1.</b>Complementar información o eximir, en su caso, de la aportación de documentos, mediante consultas a organismos oficiales, en caso de no existir oposición expresa por la persona interesada, conforme a lo establecido legalmente.  El catálogo de consultas a realizar por el ROLCM se encuentra en el Portal de Contratación de Castilla-La Mancha, dentro del apartado correspondiente a dicho Registro.</p>	<p>Porcentaje de expedientes con exención de aportación documental o complementación de información, por consultas a organismos oficiales</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de consultas a organismos oficiales</p>	<p><b>197</b></p>	<p>Nº expedientes eximidos de aportar documentación</p>	<p><b>197</b></p>	<p><b>100,00%</b></p>
<p><b>8. El asesoramiento y apoyo a las empresas y profesionales en los procedimientos relacionados con la inscripción registral, mediante la atención e información a través de distintos medios, utilizando un lenguaje correcto y comprensible para el solicitante.</b></p>	<p><b>8.1.</b> Atender adecuadamente todas las <b>peticiones de información sobre la inscripción registral</b> que tengan entrada en el ROLCM <b>por correo electrónico</b>, en un plazo no superior a <b>5 días hábiles</b>, a contar desde el día siguiente al de su recepción.</p>	<p>Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de peticiones de información contestadas</p>	<p><b>35</b></p>	<p>Nº de peticiones de información contestadas en plazo</p>	<p><b>35</b></p>	<p><b>100,00%</b></p>
	<p><b>8.2.</b> Atender e <b>informar adecuadamente sobre la inscripción registral, tanto de forma telefónica como presencial</b>, utilizando un trato correcto y un lenguaje claro y adecuado a la persona interesada.</p>	<p>Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.</p>	<p>Cero quejas</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de quejas</p>		<p>Nº de quejas</p>		<p><b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b></p>
	<p><b>8.3.</b> Informar acerca del <b>estado de tramitación de expedientes en curso</b>, siempre que lo solicite la persona interesada o su representante e identifiquen su número de expediente, en un plazo no superior de <b>5 días hábiles</b>, a contar desde el día siguiente al de su solicitud.</p>	<p>Puntuación media en las encuestas de satisfacción.</p>	<p>Puntuación media de 4</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de encuestas de satisfacción</p>		<p>Media obtenida en las preguntas nº 1, 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)</p>		<p><b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b></p>
	<p><b>8.4.</b> Digitalizar y devolver la documentación original presentada en el ROLCM por cualquier medio y cuya devolución solicite el interesado, en el plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> a contar desde que finalice la tramitación del expediente en el que haya sido aportada.</p>	<p>Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de peticiones de información contestadas</p>	<p><b>10</b></p>	<p>Nº de peticiones de información contestadas en plazo</p>	<p><b>10</b></p>	<p><b>100,00%</b></p>
	<p><b>8.4.</b> Digitalizar y devolver la documentación original presentada en el ROLCM por cualquier medio y cuya devolución solicite el interesado, en el plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> a contar desde que finalice la tramitación del expediente en el que haya sido aportada.</p>	<p>Porcentaje de peticiones de escaneo y devolución de documentación original atendidas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de peticiones de escaneo y devolución de documentación original.</p>		<p>Nº de peticiones de escaneo y devolución de documentación original en plazo</p>		<p><b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b></p>
	<p><b>8.4.</b> Digitalizar y devolver la documentación original presentada en el ROLCM por cualquier medio y cuya devolución solicite el interesado, en el plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> a contar desde que finalice la tramitación del expediente en el que haya sido aportada.</p>	<p>Puntuación media en las encuestas de satisfacción.</p>	<p>Puntuación media de 4</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de encuestas de satisfacción</p>		<p>Media obtenida en las preguntas Nº 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)</p>		<p><b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b></p>
	<p><b>8.5.</b> Actualizar la información publicada en el Portal de Contratación de la JCCM sobre la inscripción registral (normativa, formularios, modelos, guías, etc.), en un plazo máximo de <b>5 días hábiles</b> a contar desde el día siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido de la misma.</p>	<p>Porcentaje de actualizaciones del Portal de Contratación de la JCCM realizadas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de la JCCM.</p>		<p>Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de la JCCM en plazo</p>		<p><b>SIN DATOS EN EL PERIODO</b></p>

## II.- Punto de información InfocontrataCLM

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS			GRADO DE CUMPLIMIENTO	
<b>1. El asesoramiento, orientación y apoyo especializado en materia de contratación, mediante la atención de consultas y la resolución de dudas que pueden recaer tanto sobre la interpretación de la normativa en materia de contratación administrativa como sobre aspectos concretos relacionados con la preparación, adjudicación, efectos o extinción de un contrato. Para lo que se analizarán las consultas, se preparará y comunicará la respuesta que proceda y facilita, en su caso, la información solicitada.</b>	<b>1.1.</b> Clasificar en el plazo máximo de 2 días hábiles las consultas en genéricas, en aquellas otras consultas sobre las que el servicio no tiene competencia y finalmente, en consultas sobre las que se entra a analizar el fondo del asunto. Dentro de la categoría de Genéricas se incluyen, básicamente, aquellas consultas en las que se solicita información sobre cómo buscar licitaciones en la Plataforma de Contratación del Sector Público y las relativas al modo de proceder para licitar en Castilla-La Mancha. Dentro de la categoría No competencia, aquellas que requieren asistencia en licitación electrónica, las relativas a incidencias en el procedimiento de licitación, a la tramitación de expedientes concretos, en general todas aquellas cuestiones que si bien están relacionadas con la contratación pública, como por ejemplo solicitud de información sobre demandas de empleo, ayudas, bolsa de trabajo, oposiciones...	Porcentaje de consultas clasificadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas clasificadas.	<b>33</b>	Nº de consultas clasificadas en plazo.	<b>33</b>	<b>100%</b>
	<b>1.2.</b> Una vez clasificadas, las consultas genéricas serán resueltas en el plazo máximo de 2 días hábiles. Las consultas sobre las que el servicio no tiene competencia serán atendidas en el plazo máximo de 1 día hábil. Y las consultas sobre las que se entra a analizar el fondo del asunto serán atendidas en el plazo máximo de 15 días hábiles.	Porcentaje de consultas resueltas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas resueltas.	<b>31</b>	Nº de consultas resueltas en plazo.	<b>30</b>	<b>97%</b>
<b>2. Clasificación y publicación, a través del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha, de aquellas consultas y sus respuestas que se consideren de interés.</b>	<b>2.1.</b> Clasificar y publicar las consultas en el Portal de Contratación de Castilla-La Mancha en el plazo de 7 días hábiles desde su resolución	Porcentaje de consultas clasificadas y publicadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas publicadas.	<b>14</b>	Nº de consultas publicadas en plazo.	<b>14</b>	<b>100%</b>
<b>3. Elevación a la Junta Central de Contratación, a través de su residencia, de aquellas consultas o cuestiones que por su contenido, complejidad o incidencia aconsejen el pronunciamiento de dicho órgano, dando conocimiento de ello a la persona consultante.</b>	<b>3.1.</b> Elevar a la Junta Central de Contratación, a través de su presidencia, aquellas consultas o cuestiones que por su contenido, complejidad o incidencia aconsejen el pronunciamiento de dicho órgano, dando conocimiento de ello a la persona consultante en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.	Porcentaje de consultas o cuestiones elevadas a la Junta Central de Contratación.	100%	Trimestral	Nº de consultas elevadas.		Nº de consultas elevadas en plazo.		<b>SIN DATOS EN EL PERÍODO</b>
<b>4. Canalización de las consultas que planteen las entidades licitadoras hacia un órgano de contratación en relación a un procedimiento concreto en el ámbito de la contratación regional</b>	<b>4.1.</b> Canalizar las consultas que planteen las entidades licitadoras hacia un órgano de contratación en relación a un procedimiento de adjudicación concreto en el ámbito de la contratación regional en el plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción	Porcentaje de peticiones de órganos de contratación, sobre información complementaria a la obtenida del ROLECSP, contestadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de peticiones de órganos de contratación.	<b>4</b>	Nº de peticiones de órganos de contratación atendidas en plazo.	<b>4</b>	<b>100%</b>



Castilla-La Mancha

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA



XIV PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025  
ABRIL-MAYO-JUNIO

SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA									
I.- UNIDAD DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA									
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS				GRADO DE CUMPLIMIENTO
1. Consultas de personal empleado público de las aplicaciones de contratación al servicio de la Unidad de Contratación Electrónica	1.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	1259	Nº de consultas contestadas en plazo	1250	99,29%
	1.2. Gestionar y/o resolver las consultas en un plazo máximo de 4 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas cerradas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas cerradas	1259	Nº de consultas cerradas en plazo	1202	95,47%
2. Consultas de personal empleado público de la Aplicación de Gestión de Pedidos (AGP)	2.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	30	Nº de consultas contestadas en plazo	30	100,00%
	2.2. Gestionar y/o resolver las consultas en un plazo máximo de 4 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas cerradas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas cerradas	30	Nº de consultas cerradas en plazo	30	100,00%
3. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en los procedimientos de licitación electrónica.	3.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de asesoramiento y de información sobre los expedientes de licitación electrónica, en un plazo no superior a 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	44	Nº de consultas contestadas en plazo	44	100%
4. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en el procedimiento de inscripción en el Registro de Proveedores de Castilla-La Mancha (Contrat@pyme)	4.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	12	Nº de consultas contestadas en plazo	12	100%
5. Elaboración y publicación de informes y datos sobre transparencia en la contratación exigidos en la 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de CLM.	5.1. Publicación en formato informe o dato	Porcentaje de informes elaborados en fecha.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados		Nº de informes elaborados en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO



Castilla-La Mancha

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA



XIV PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025  
JULIO-AGOSTO-SEPTIEMBRE

SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA									
I.- UNIDAD DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA									
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS				GRADO DE CUMPLIMIENTO
1. Consultas de personal empleado público de las aplicaciones de contratación al servicio de la Unidad de Contratación Electrónica	1.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	1122	Nº de consultas contestadas en plazo	1118	99,64%
	1.2. Gestionar y/o resolver las consultas en un plazo máximo de 4 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas cerradas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas cerradas	1122	Nº de consultas cerradas en plazo	1098	97,86%
2. Consultas de personal empleado público de la Aplicación de Gestión de Pedidos (AGP)	2.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	32	Nº de consultas contestadas en plazo	32	100,00%
	2.2. Gestionar y/o resolver las consultas en un plazo máximo de 4 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas cerradas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas cerradas	32	Nº de consultas cerradas en plazo	32	100,00%
3. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en los procedimientos de licitación electrónica.	3.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de asesoramiento y de información sobre los expedientes de licitación electrónica, en un plazo no superior a 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	24	Nº de consultas contestadas en plazo	24	100%
	4.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	19	Nº de consultas contestadas en plazo	19	100%
5. Elaboración y publicación de informes y datos sobre transparencia en la contratación exigidos en la 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de CLM.	5.1. Publicación en formato informe o dato	Porcentaje de informes elaborados en fecha.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados	1	Nº de informes elaborados en plazo	1	100%



Castilla-La Mancha

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025  
OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE



XIV PREMIOS  
EXCELENCIA Y CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA									
I.- UNIDAD DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA									
SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS				GRADO DE CUMPLIMIENTO
1. Consultas de personal empleado público de las aplicaciones de contratación al servicio de la Unidad de Contratación Electrónica	1.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	1127	Nº de consultas contestadas en plazo	1119	99,29%
	1.2. Gestionar y/o resolver las consultas en un plazo máximo de 4 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas cerradas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas cerradas	1127	Nº de consultas cerradas en plazo	1072	95,12%
2. Consultas de personal empleado público de la Aplicación de Gestión de Pedidos (AGP)	2.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	21	Nº de consultas contestadas en plazo	21	100%
	2.2. Gestionar y/o resolver las consultas en un plazo máximo de 4 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas cerradas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas cerradas	21	Nº de consultas cerradas en plazo	21	100%
3. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en los procedimientos de licitación electrónica.	3.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de asesoramiento y de información sobre los expedientes de licitación electrónica, en un plazo no superior a 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	33	Nº de consultas contestadas en plazo	33	100%
4. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en el procedimiento de inscripción en el Registro de Proveedores de Castilla-La Mancha (Contrat@pyme)	4.1. Dar respuesta a las consultas en un plazo máximo de 2 días hábiles, a contar desde el siguiente a la fecha de la consulta.	Porcentaje de respuestas realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas contestadas	14	Nº de consultas contestadas en plazo	14	100%
5. Elaboración y publicación de informes y datos sobre transparencia en la contratación exigidos en la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de CLM.	5.1. Publicación en formato informe o dato	Porcentaje de informes elaborados en fecha.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados		Nº de informes elaborados en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO