

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 de Licitadores, y acrediten el cumplimiento de los requisitos exigidos para contratar con el sector público.	1.1. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de sociedades mercantiles (anónimas y limitadas) mediante un procedimiento simplificado, sin necesidad de aportar documentación, en un plazo máximo de 10 días hábiles , 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.	104	Nº de expedientes resueltos en plazo	104	100,00%
	1.2. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de otras entidades con personalidad jurídica (asociaciones, fundaciones, cooperativas, sociedades civiles, etc ...) mediante un procedimiento ordinario, en un plazo máximo de 20 días hábiles , 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.	7	Nº de expedientes resueltos en plazo	7	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 10 días hábiles , 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 solicitados por las empresas y profesionales ya inscritos en ROLECSP, que tengan su domicilio social y fiscal, respectivamente, en Castilla-La Mancha	2.1. Actualizar, modificar y cancelar los datos registrales solicitados por las empresas y profesionales ya inscritos en ROLECSP , que tengan su domicilio social y fiscal, respectivamente, en Castilla-La Mancha. Dicha actualización, modificación o cancelación se realizará en un plazo máximo de 20 días hábiles , 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. Inscribir de oficio y publicar 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, en un plazo máximo de 5 días hábiles , 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 Registro de Licitadores en plazo.	100%	Anual	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el Registro de Licitadores.	1	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el Registro de Licitadores en plazo	1	100,00%

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.	4.1. Facilitar a los órganos de contratación información adicional a la que ellos pueden obtener del sistema ROLECSP, en el plazo máximo de 5 días hábiles, 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.	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.		Nº de peticiones de órganos de contratación atendidas en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO
5. La emisión de bastantes 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	5.1. Emitir y remitir al solicitante el documento electrónico del bastante en un plazo no superior a 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la documentación acreditativa necesaria.	Porcentaje de bastantes emitidos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de bastantes emitidos.		Nº de bastantes emitidos y remitidos en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO
6. 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.	6.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de información sobre la inscripción registral que tengan entrada en el Registro de Licitadores por correo electrónico, en un plazo no superior a 5 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de su recepción.	Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.	100%	Trimestral	Nº de peticiones de información contestadas	33	Nº de peticiones de información contestadas en plazo	33	100,00%
	6.2. Atender e informar adecuadamente sobre la inscripción registral, tanto de forma telefónica como presencial, utilizando un trato correcto y un lenguaje claro y adecuado a la persona interesada.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Cero quejas	Trimestral	Nº de quejas		Nº de quejas		SIN DATOS EN EL PERIODO
		Puntuación media en las encuestas de satisfacción.	Puntuación media de 4	Trimestral	Nº de encuestas de satisfacción		Media obtenida en las preguntas nº 1, 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)		SIN DATOS EN EL PERIODO
	6.3. Informar acerca del estado de tramitación de expedientes en curso, siempre que lo solicite la persona	Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.	100%	Trimestral	Nº de peticiones de información contestadas		Nº de peticiones de información contestadas en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO

	interesada o su representante e identifiquen su número de expediente, en un plazo no superior de 5 días hábiles , a contar desde el día siguiente al de su solicitud.	Puntuación media en las encuestas de satisfacción .	Puntuación media de 4	Trimestral	Nº de encuestas de satisfacción		Media obtenida en las preguntas Nº 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)		SIN DATOS EN EL PERIODO
	6.4. Actualizar la información publicada en el Portal de Contratación de Castilla-La Mancha sobre la inscripción registral (normativa, formularios, modelos, guías, etc...), en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde el día siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido de la misma.	Porcentaje de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha.		Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha en plazo.		SIN DATOS EN EL PERIODO

II.- Punto de información InfocontrataCLM

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS			GRADO DE CUMPLIMIENTO	
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.	1.1. Atender , en el plazo de 15 días hábiles , las consultas específicas , que son aquellas que precisan el estudio y análisis detallado sobre las mismas, y que se encuentran en el ámbito de competencia del Servicio de consultas Infocontrata.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	16	Nº de consultas atendidas en plazo.	16	100%
	1.2. Atender , en el plazo de 2 días hábiles , las consultas genéricas , que son aquellas 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.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	2	Nº de consultas atendidas en plazo.	2	100%
	1.3. Atender , en el plazo de 2 días hábiles las consultas de no competencia , que son aquellas que requieren asistencia en licitación electrónica, las relativas a incidencias en el procedimiento de licitación, a la tramitación de expedientes concretos, y en general todas aquellas cuestiones que, si bien están relacionadas con la contratación pública, exceden de la competencia del servicio InfocontrataCLM.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	6	Nº de consultas atendidas en plazo.	4	67%
	1.4. Canalizar a otros órganos , en el plazo de 2 días hábiles desde su recepción, aquellas consultas que planteen cuestiones que no guarden relación con la contratación pública, como por ejemplo, solicitud de información sobre demandas de empleo, cuestiones sobre ayudas, bolsas de trabajo, oposiciones, etc.	Porcentaje de consultas canalizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas canalizadas.	3	Nº de consultas canalizadas en plazo.	3	100%
	1.5. Elevar a la Junta Central de Contratación , a través de su presidencia, en el plazo de 2 días hábiles desde su recepción, 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.	Porcentaje de consultas elevadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas elevadas.	SIN DATOS EN EL PERIODO	Nº de consultas elevadas en plazo.	SIN DATOS EN EL PERIODO	SIN DATOS EN EL PERIODO
2. La clasificación y la publicación, a través del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha, de las consultas y respuestas que se consideren de interés.	2.1. 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 clasificadas y publicadas.	16	Nº de consultas clasificadas y publicadas en plazo.	16	100%

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 de Licitadores, y acrediten el cumplimiento de los requisitos exigidos para contratar con el sector público.	1.1. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de sociedades mercantiles (anónimas y limitadas) mediante un procedimiento simplificado, sin necesidad de aportar documentación, en un plazo máximo de 10 días hábiles , 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.	92	Nº de expedientes resueltos en plazo	92	100,00%
	1.2. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de otras entidades con personalidad jurídica (asociaciones, fundaciones, cooperativas, sociedades civiles, etc ...) mediante un procedimiento ordinario, en un plazo máximo de 20 días hábiles , 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 10 días hábiles , 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.	63	Nº de expedientes resueltos en plazo	63	100,00%
2. La actualización, modificación y cancelación de los datos registrales solicitados por las empresas y profesionales ya inscritos en ROLECSP, que tengan su domicilio social y fiscal, respectivamente, en Castilla-La Mancha	2.1. Actualizar, modificar y cancelar los datos registrales solicitados por las empresas y profesionales ya inscritos en ROLECSP , que tengan su domicilio social y fiscal, respectivamente, en Castilla-La Mancha. Dicha actualización, modificación o cancelación se realizará en un plazo máximo de 20 días hábiles , 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.	58	Nº de expedientes resueltos en plazo	58	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. Inscribir de oficio y publicar 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, en un plazo máximo de 5 días hábiles , 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 Registro de Licitadores en plazo.	100%	Anual	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el Registro de Licitadores.	1	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el Registro de Licitadores en plazo	1	100,00%

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.	4.1. Facilitar a los órganos de contratación información adicional a la que ellos pueden obtener del sistema ROLECSP, en el plazo máximo de 5 días hábiles, 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.	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.	1	Nº de peticiones de órganos de contratación atendidas en plazo	1	100,00%
5. La emisión de bastantes 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	5.1. Emitir y remitir al solicitante el documento electrónico del bastanteo en un plazo no superior a 20 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de la recepción de la documentación acreditativa necesaria.	Porcentaje de bastantes emitidos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de bastantes emitidos.	1	Nº de bastantes emitidos y remitidos en plazo	1	100,00%
6. 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.	6.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de información sobre la inscripción registral que tengan entrada en el Registro de Licitadores por correo electrónico, en un plazo no superior a 5 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de su recepción.	Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.	100%	Trimestral	Nº de peticiones de información contestadas	8	Nº de peticiones de información contestadas en plazo	8	100,00%
	6.2. Atender e informar adecuadamente sobre la inscripción registral, tanto de forma telefónica como presencial, utilizando un trato correcto y un lenguaje claro y adecuado a la persona interesada.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Cero quejas	Trimestral	Nº de quejas		Nº de quejas resueltas en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO
		Puntuación media en las encuestas de satisfacción.	Puntuación media de 4	Trimestral	Nº de encuestas de satisfacción		Media obtenida en las preguntas nº 1, 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)		SIN DATOS EN EL PERIODO
	6.3. Informar acerca del estado de tramitación de expedientes en curso, siempre que lo solicite la persona	Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.	100%	Trimestral	Nº de peticiones de información contestadas	4	Nº de peticiones de información contestadas en plazo	4	100,00%

	interesada o su representante e identifiquen su número de expediente, en un plazo no superior de 5 días hábiles , a contar desde el día siguiente al de su solicitud.	Puntuación media en las encuestas de satisfacción .	Puntuación media de 4	Trimestral	Nº de encuestas de satisfacción		Media obtenida en las preguntas Nº 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)		SIN DATOS EN EL PERIODO
	6.4. Actualizar la información publicada en el Portal de Contratación de Castilla-La Mancha sobre la inscripción registral (normativa, formularios, modelos, guías, etc...), en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde el día siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido de la misma.	Porcentaje de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha.	1	Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha en plazo.	1	100,00%

II.- Punto de información InfocontrataCLM

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS			GRADO DE CUMPLIMIENTO	
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.	1.1. Atender , en el plazo de 15 días hábiles , las consultas específicas , que son aquellas que precisan el estudio y análisis detallado sobre las mismas, y que se encuentran en el ámbito de competencia del Servicio de consultas Infocontrata.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	15	Nº de consultas atendidas en plazo.	15	100%
	1.2. Atender , en el plazo de 2 días hábiles , las consultas genéricas , que son aquellas 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.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	5	Nº de consultas atendidas en plazo.	5	100%
	1.3. Atender , en el plazo de 2 días hábiles las consultas de no competencia , que son aquellas que requieren asistencia en licitación electrónica, las relativas a incidencias en el procedimiento de licitación, a la tramitación de expedientes concretos, y en general todas aquellas cuestiones que, si bien están relacionadas con la contratación pública, exceden de la competencia del servicio InfocontrataCLM.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	2	Nº de consultas atendidas en plazo.	2	100%
	1.4. Canalizar a otros órganos , en el plazo de 2 días hábiles desde su recepción, aquellas consultas que planteen cuestiones que no guarden relación con la contratación pública, como por ejemplo, solicitud de información sobre demandas de empleo, cuestiones sobre ayudas, bolsas de trabajo, oposiciones, etc.	Porcentaje de consultas canalizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas canalizadas.	1	Nº de consultas canalizadas en plazo.	1	100%
	1.5. Elevar a la Junta Central de Contratación , a través de su presidencia, en el plazo de 2 días hábiles desde su recepción, 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.	Porcentaje de consultas elevadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas elevadas.	SIN DATOS EN EL PERIODO	Nº de consultas elevadas en plazo.	SIN DATOS EN EL PERIODO	SIN DATOS EN EL PERIODO
2. La clasificación y la publicación, a través del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha, de las consultas y respuestas que se consideren de interés.	2.1. 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 clasificadas y publicadas.	15	Nº de consultas clasificadas y publicadas en plazo.	15	100%

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 de Licitadores, y acrediten el cumplimiento de los requisitos exigidos para contratar con el sector público.	1.1. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de sociedades mercantiles (anónimas y limitadas) mediante un procedimiento simplificado, sin necesidad de aportar documentación, en un plazo máximo de 10 días hábiles , 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.	109	Nº de expedientes resueltos en plazo	109	100,00%
	1.2. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de otras entidades con personalidad jurídica (asociaciones, fundaciones, cooperativas, sociedades civiles, etc ...) mediante un procedimiento ordinario, en un plazo máximo de 20 días hábiles , 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	6	Nº de expedientes resueltos en plazo	6	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 10 días hábiles , 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.	49	Nº de expedientes resueltos en plazo	49	100,00%
2. La actualización, modificación y cancelación de los datos registrales solicitados por las empresas y profesionales ya inscritos en ROLECSP, que tengan su domicilio social y fiscal, respectivamente, en Castilla-La Mancha	2.1. Actualizar, modificar y cancelar los datos registrales solicitados por las empresas y profesionales ya inscritos en ROLECSP, que tengan su domicilio social y fiscal, respectivamente, en Castilla-La Mancha. Dicha actualización, modificación o cancelación se realizará en un plazo máximo de 20 días hábiles , 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.	58	Nº de expedientes resueltos en plazo	58	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. Inscribir de oficio y publicar 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, en un plazo máximo de 5 días hábiles , 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 Registro de Licitadores en plazo.	100%	Anual	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el Registro de Licitadores.	1	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el Registro de Licitadores en plazo	1	100,00%
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.	4.1. Facilitar a los órganos de contratación información adicional a la que ellos pueden obtener del sistema ROLECSP, en el plazo máximo de 5 días hábiles , 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.	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.	1	Nº de peticiones de órganos de contratación atendidas en plazo	1	100,00%
5. La emisión de bastantes 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	5.1. Emitir y remitir al solicitante el documento electrónico del bastaneo en un plazo no superior a 20 días hábiles , a contar desde el día siguiente al de la recepción de la documentación acreditativa necesaria.	Porcentaje de bastantes emitidos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de bastantes emitidos.		Nº de bastantes emitidos y remitidos en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO

6. 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.	6.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de información sobre la inscripción registral que tengan entrada en el Registro de Licitadores por correo electrónico, en un plazo no superior a 5 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de su recepción.	Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.	100%	Trimestral	Nº de peticiones de información contestadas	20	Nº de peticiones de información contestada s en plazo	20	100,00%
	6.2. Atender e informar adecuadamente sobre la inscripción registral, tanto de forma telefónica como presencial, utilizando un trato correcto y un lenguaje claro y adecuado a la persona interesada.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Cero quejas	Trimestral	Nº de quejas		Nº de quejas resueltas en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO
		Puntuación media en las encuestas de satisfacción.	Puntuación media de 4	Trimestral	Nº de encuestas de satisfacción		Media obtenida en las preguntas nº 1, 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)		SIN DATOS EN EL PERIODO
	6.3. Informar acerca del estado de tramitación de expedientes en curso, siempre que lo solicite la persona interesada o su representante e identifiquen su número de expediente, en un plazo no superior de 5 días hábiles, a contar desde el día siguiente al de su solicitud.	Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.	100%	Trimestral	Nº de peticiones de información contestadas	6	Nº de peticiones de información contestada s en plazo	6	100,00%
		Puntuación media en las encuestas de satisfacción.	Puntuación media de 4	Trimestral	Nº de encuestas de satisfacción		Media obtenida en las preguntas Nº 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)		SIN DATOS EN EL PERIODO
	6.4. Actualizar la información publicada en el Portal de Contratación de Castilla-La Mancha sobre la inscripción registral (normativa, formularios, modelos, guías, etc...), en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde el día siguiente al que se produzca una modificación que implique un cambio en el contenido de la misma.	Porcentaje de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha realizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha.		Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha en plazo.		SIN DATOS EN EL PERIODO

II.- Punto de información InfocontrataCLM

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS			GRADO DE CUMPLIMIENTO	
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 responderá y actualizará la respuesta que proceda.	1.1. Atender, en el plazo de 15 días hábiles, las consultas específicas, que son aquellas que precisan el estudio y análisis detallado sobre las mismas, y que se encuentran en el ámbito de competencia del Servicio de consultas Infocontrata.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	18	Nº de consultas atendidas en plazo.	18	100%
	1.2. Atender, en el plazo de 2 días hábiles, las consultas genéricas, que son aquellas 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.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	1	Nº de consultas atendidas en plazo.	1	100%
	1.3. Atender, en el plazo de 2 días hábiles las consultas de no competencia, que son aquellas que requieren asistencia en licitación electrónica, las relativas a incidencias en el procedimiento de licitación, a la tramitación de expedientes concretos, y en general todas aquellas cuestiones que, si bien están relacionadas con la contratación pública, exceden de la competencia del servicio InfocontrataCLM.	Porcentaje de consultas atendidas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas atendidas.	4	Nº de consultas atendidas en plazo.	4	100%

preparara y comunicara la respuesta que proceda y facilita, en su caso, la información solicitada.	1.4. Canalizar a otros órganos, en el plazo de 2 días hábiles desde su recepción, aquellas consultas que planten cuestiones que no guarden relación con la contratación pública, como por ejemplo, solicitud de información sobre demandas de empleo, cuestiones sobre ayudas, bolsas de trabajo, oposiciones, etc.	Porcentaje de consultas canalizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas canalizadas.	3	Nº de consultas canalizadas en plazo.	3	100%
	1.5. Elevar a la Junta Central de Contratación, a través de su presidencia, en el plazo de 2 días hábiles desde su recepción, 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.	Porcentaje de consultas elevadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas elevadas.	SIN DATOS EN EL PERIODO	Nº de consultas elevadas en plazo.	SIN DATOS EN EL PERIODO	SIN DATOS EN EL PERIODO
2. La clasificación y la publicación, a través del Portal de Contratación de Castilla-La Mancha, de las consultas y respuestas que se consideren de interés.	2.1. 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 clasificadas y publicadas.	19	Nº de consultas clasificadas y publicadas en plazo.	19	100%