CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ASORAMIENTO Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

1º Trimestre 2026 (enero-febrero-marzo)

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.	**103**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**103**	**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	**14**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**14**	**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.	**83**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**83**	**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.	**64**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**64**	**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.		Nº de prohibicion es de contratar inscritas y publicadas por el Registro de Licitadores en plazo		**SIN DATOS EN EL PERIODO**

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 contratació n atendidas en plazo		**SIN DATOS EN EL PERIODO**
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	**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 bastanteos emitidos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de bastanteos emitidos.		Nº de bastanteos 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	**22**	Nº de peticiones de información contestada s en plazo	**22**	**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	**3**	Nº de peticiones de información contestada s en plazo	**3**	**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 encuenta 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 actualizacione s 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 normative 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.	**12**	Nº de consultas atendidas en plazo.	**12**	**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.	**4**	Nº de consultas atendidas en plazo.	**4**	**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.	**1**	Nº de consultas atendidas en plazo.	**0**	**0%**
	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 emleo, 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.		Nº de consultas elevadas en plazo.		**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.	**10**	Nº de consultas clasificadas y publicadas en plazo.	**9**	**90%**

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ASORAMIENTO Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

2º Trimestre 2026 (abril-mayo-junio)

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.	**75**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**75**	**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.	**45**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**45**	**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.	**74**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**74**	**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.	**2**	Nº de prohibicion es de contratar inscritas y publicadas por el Registro de Licitadores en plazo	**2**	**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 contratació n atendidas en plazo	**1**	**100,00%**
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	**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 bastanteos emitidos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de bastanteos emitidos.		Nº de bastanteos 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	**5**	Nº de peticiones de información contestada s en plazo	**5**	**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	**7**	Nº de peticiones de información contestada s en plazo	**7**	**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 encuenta 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 actualizacione s 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 normative 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.	**13**	**81%**
	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.		Nº de consultas atendidas en plazo.		**SIN DATOS EN EL PERIODO**
	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.	**5**	Nº de consultas atendidas en plazo.	**4**	**80%**
	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 emleo, cuestiones sobre ayudas, bolsas de trabajo, oposiciones, etc.	Porcentaje de consultas canalizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas canalizadas.		Nº de consultas canalizadas en plazo.		**SIN DATOS EN EL PERIODO**
	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.		Nº de consultas elevadas en plazo.		**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.	**15**	**94%**

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE ASORAMIENTO Y NORMALIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN

3º Trimestre 2026 (julio-agosto-septiembre)

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.	**78**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**78**	**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.	**55**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**55**	**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.	**63**	Nº de expedientes resueltos en plazo	**63**	**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 prohibicion es 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.	**2**	Nº de peticiones de órganos de contratació n atendidas en plazo	**2**	**100,00%**
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	**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 bastanteos emitidos en plazo.	100%	Trimestral	Nº de bastanteos emitidos.		Nº de bastanteos 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	**6**	Nº de peticiones de información contestada s en plazo	**6**	**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 encuenta 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 actualizacione s 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 normative 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.	**11**	Nº de consultas atendidas en plazo.	**10**	**91%**
	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.	**3**	Nº de consultas atendidas en plazo.	**3**	**100%**
	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 emleo, cuestiones sobre ayudas, bolsas de trabajo, oposiciones, etc.	Porcentaje de consultas canalizadas en plazo.	100%	Trimestral	Nº de consultas canalizadas.		Nº de consultas canalizadas en plazo.		**SIN DATOS EN EL PERIODO**
	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.		Nº de consultas elevadas en plazo.		**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.	**11**	Nº de consultas clasificadas y publicadas en plazo.	**11**	**100%**