

I.- UNIDAD DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS			GRADO DE CUMPLIMIENTO	
1. Consultas de los usuarios y las usuarias de las aplicaciones de contratación a las cuentas de correo electrónico de soporte 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	33	Nº de consultas contestadas en plazo	32	97%
2. Consultas de los operadores económicos 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 empresas y operadores económicos 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	36	Nº de consultas contestadas en plazo	36	100%
3. Consultas de los usuarios y las usuarias de las aplicaciones de contratación asignadas a las Áreas Funcional PICOS y AGP del Centro de Respuesta a Usuarios (SIGUE).	3.1. 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		Nº de consultas contestadas en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO
	3.2. 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	1040	Nº de consultas cerradas en plazo	1040	100%
4. Altas y modificaciones de las estructuras organizativas (consejerías, unidades administrativas, centros de gasto, lugares de entrega y contratos) y de los usuarios y 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 3 días hábiles , 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	32	Nº de altas y modificaciones activas en la aplicación en plazo	32	100%
5. Soporte y asesoramiento a operadores económicos 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 1 día hábil , 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	50	Nº de peticiones de asesoramiento e información en plazo	50	100%
6. Soporte y asesoramiento a operadores económicos 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 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	42	Nº de consultas contestadas en plazo	40	95%
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 1 día hábil , 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 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. 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	13	Nº de actualizaciones realizadas en plazo	13	100%

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, realizadas durante la celebración de las sesiones de aperturas de sobres electrónicos, de manera inmediata 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 contestadas	5	Nº de peticiones contestadas en plazo	4	80%
	9.2. Atender las peticiones de mantenimiento de los Órganos de Asistencia y Mesas de Contratación que hayan tenido entrada por CRU o correo electrónico, respecto de su alta y operatividad en el Servicio de Licitación Electrónica, en un plazo no superior a 3 días hábiles, 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		Nº de peticiones contestadas en plazo		SIN DATOS EN EL PERIODO

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 10 días hábiles, 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.		SIN DATOS EN EL PERIODO
2. Resolución de consultas de distintos centros gestores de la JCCM.	2.1. Resolución de consultas en 10 días hábiles, 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.		SIN DATOS EN EL PERIODO
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 28 de febrero.	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados	1	Nº de informes elaborados en plazo	1	100%
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 30 de junio.	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados	1	Nº de informes elaborados en plazo	1	100%
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 28 de febrero.	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados	1	Nº de informes elaborados en plazo	1	100%
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 30 de abril.	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	100%	Anual.	Nº de informes elaborados	1	Nº de informes elaborados en plazo	1	100%
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	1	Nº de informes elaborados en plazo	1	100%

<p>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.</p>	<p>8.1. Redacción y elaboración antes del 31 de marzo.</p>	<p>Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.</p>	<p>100%</p>	<p>Anual.</p>	<p>Nº de informes elaborados</p>	<p>1</p>	<p>Nº de informes elaborados en plazo</p>	<p>1</p>	<p>100%</p>
--	--	--	-------------	---------------	----------------------------------	----------	---	----------	-------------

III.- REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES DE CASTILLA-LA MANCHA

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES	ESTÁNDAR	PERIODICIDAD	DATOS REGISTRADOS			GRADO DE CUMPLIMIENTO	
<p>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.</p>	<p>1.1. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de sociedades mercantiles (anónimas y laborales) 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.</p>	<p>Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de expedientes resueltos.</p>	<p>87</p>	<p>Nº de expedientes resueltos en plazo</p>	<p>87</p>	<p>100%</p>
	<p>1.2. Tramitar y resolver solicitudes de inscripción inicial en ROLECSP de otras entidades con personalidad jurídica (asociaciones, fundaciones, cooperativas, sociedades civiles ...) 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.</p>	<p>Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de expedientes resueltos.</p>	<p>6</p>	<p>Nº de expedientes resueltos en plazo</p>	<p>6</p>	<p>100%</p>
	<p>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.</p>	<p>Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de expedientes resueltos.</p>	<p>56</p>	<p>Nº de expedientes resueltos en plazo</p>	<p>56</p>	<p>100%</p>
<p>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.</p>	<p>2.1. Actualizar, modificar y cancelar 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. 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.</p>	<p>Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Nº de expedientes resueltos.</p>	<p>75</p>	<p>Nº de expedientes resueltos en plazo</p>	<p>75</p>	<p>100%</p>
<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Porcentaje de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el ROLCM en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Anual</p>	<p>Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas en ROLCM</p>		<p>Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas en ROLCM en plazo</p>		<p>SIN DATOS EN EL PERIODO</p>
<p>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.</p>	<p>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.</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>Nº de peticiones de órganos de contratación atendidas en plazo</p>		<p>SIN DATOS EN EL PERIODO</p>

<p>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.</p>	<p>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.</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>SIN DATOS EN EL PERIODO</p>
<p>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 ROLECSO consten efectivamente inscritos en el Registro Mercantil, y que dichos datos se encuentren en vigor.</p>	<p>6.1. Complementar información o eximir, en su caso, de la aportación de documentos a los solicitantes de inscripción de datos en el ROLECSO, mediante consultas al RMC, 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>155</p>	<p>Nº expedientes eximidos de aportar documentación</p>	<p>155</p>	<p>100%</p>
<p>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.</p>	<p>7.1. 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.</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>169</p>	<p>Nº expedientes eximidos de aportar documentación</p>	<p>169</p>	<p>100%</p>
<p>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.</p>	<p>8.1. Atender adecuadamente todas las peticiones de información sobre la inscripción registral que tengan entrada en el ROLCM por correo electrónico, en un plazo no superior a 5 días hábiles, 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>22</p>	<p>Nº de peticiones de información contestadas en plazo</p>	<p>22</p>	<p>100%</p>
	<p>8.2. 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</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>0</p>	<p>Nº de quejas</p>	<p>0</p>	<p>100%</p>
	<p>8.2. 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</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>SIN DATOS EN EL PERIODO</p>
	<p>8.3. 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.</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>46</p>	<p>Nº de peticiones de información contestadas en plazo</p>	<p>46</p>	<p>100%</p>
	<p>8.4. Digitalizar y devolver la documentación original presentada en el ROLCM por cualquier medio y cuya devolución solicite el interesado, en el plazo máximo de 5 días hábiles 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>SIN DATOS EN EL PERIODO</p>
	<p>8.4. Digitalizar y devolver la documentación original presentada en el ROLCM por cualquier medio y cuya devolución solicite el interesado, en el plazo máximo de 5 días hábiles 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>SIN DATOS EN EL PERIODO</p>
	<p>8.5. 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 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.</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>SIN DATOS EN EL PERIODO</p>

