



Castilla-La Mancha

CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025
OCTUBRE-NOVIEMBRE-DICIEMBRE



XIV PREMIOS
EXCELENCIA Y CALIDAD
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

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