CARTA DE SERVICIOS

Servicio de Contratación Electrónica

Castilla-La Mancha

Consejería de Hacienda
Administraciones Públicas y
Transformación Digital

Castilla-La Mancha

1 DATOS IDENTIFICATIVOS. ¿QUIÉNES SOMOS?

El Servicio de Contratación Electrónica se encarga de la implantación de la contratación electrónica en el ámbito de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, del Gestor Electrónico Único de Expedientes de Contratación y del resto de aplicaciones y servicios relacionados, así como de la gestión del Registro Electrónico de Contratos del Sector Público de Castilla-La Mancha. Depende funcionalmente del Área de Contratación de la Secretaría General de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital.

2 OBJETIVOS Y FINES

La finalidad de la elaboración de esta Carta de Servicios es dar a conocer a la ciudadanía las actividades y servicios que se prestan por la Unidad de Contratación Electrónica, en aras de asegurar la calidad en la prestación de los mismos.

Dentro del Servicio de Contratación Electrónica, se pretende la implantación de la contratación electrónica, como parte esencial de la administración electrónica, tanto en lo que se refiere a la tramitación de expedientes electrónicos de contratación como a la presentación electrónica de proposiciones, su custodia, cifrado y apertura electrónicas, aumentando la trasparencia de la contratación y el volumen y calidad de la información y el acceso a la misma por las licitadoras, facilitando soporte en el uso de herramientas y entornos electrónicos a todas las personas que intervienen en los procesos de contratación electrónica.

Asimismo, el Registro Electrónico de Contratos del Sector Público Regional de Castilla-La Mancha tiene como objetivo facilitar el conocimiento de los contratos suscritos por el sector público regional a efectos de llevar un control estadístico, remitir la información a los organismos interesados, asegurar el acceso de la ciudadanía y promover la adopción de normas, medidas y recomendaciones que se consideren procedentes para la mejora del sistema de contratación.

3 MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Los derechos y obligaciones de las personas usuarias son los derivados de la normativa vigente que a continuación se detalla:

a) Estatal:

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.
- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

b) Autonómica:

- Decreto 28/2018, de 15 de mayo, por el que se regula la Contratación Electrónica en el Sector Público Regional.
- Decreto 74/2018, de 23 de octubre, por el que se regula la Oficina de Contratación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y el sistema de contratación centralizada.
- Decreto 12/2010, de 16/03/2010, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Orden 48/2020, de 27 de marzo, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se regula la utilización del sistema de código seguro de verificación en actuaciones administrativas automatizadas en el ámbito de la contratación electrónica.
- Orden de 22/10/2013, de la Consejería de Hacienda, por la que se acuerda la implantación de un gestor electrónico de expedientes de contratación en todos los órganos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Orden de 22/10/2013, de la Consejería de Hacienda, por la que se establece el sistema de codificación de contratos para la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos autónomos, y se adapta al gestor electrónico de expedientes de contratación.

4 SERVICIOS QUE SE OFRECEN

La Unidad de Contratación Electrónica ofrece los siguientes servicios:

1. Consultas de personal empleado público de las aplicaciones de contratación al servicio de la unidad de Contratación Electrónica.
2. Consultas de personal empleado público de la aplicación de gestión de pedidos.
3. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en los procedimientos de licitación electrónica.
4. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en el procedimiento de inscripción en el Registro de Proveedores de Castilla-La Mancha (Contrat@pyme).
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 COMPROMISOS DE CALIDAD

Los compromisos adquiridos por la Unidad de Contratación Electrónica son los siguientes:

1. Consultas de personal empleado público de las aplicaciones de contratación al servicio de la unidad de Contratación Electrónica.

Compromisos:

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.

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.

2. Consultas de personal empleado público de la aplicación de gestión de pedidos.

Compromisos:

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.

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.

3. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en los procedimientos de licitación electrónica.

Compromiso:

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.

4. Soporte y asesoramiento a las licitadoras en el procedimiento de inscripción en el Registro de Proveedores de Castilla-La Mancha (Contrat@pyme).

Compromiso:

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.

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.

Compromiso:

5.1 Publicación en formato informe o dato.

6 INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el anexo adjunto a la misma. Igualmente se pueden consultar en la sede electrónica www.jccm.es. Los resultados de su cumplimiento se actualizarán con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

7 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Para seguir mejorando los servicios que ofrece la unidad objeto de la presente Carta de Servicios se necesita su colaboración, pudiendo participar mediante la formulación de sugerencias o presentación de quejas, que podrán realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- Por correo electrónico a la siguiente dirección: contrata@jccm.es
- Mediante un escrito dirigido a: Servicio de Contratación Electrónica:
  C\ Real, 14
  45071 Toledo
- Mediante el correspondiente formulario destinado a tal efecto en el Portal de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, al que podrá acceder a través de la siguiente dirección https://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias, y donde podrá obtener más información.
- A través del formulario electrónico de la sede www.jccm.es que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- A través de los formularios impresos presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM n.º 211, de 27/10/2011).
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012 si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma) o marcando el 925 27 45 52 como número de teléfono de la red fija, que las formalizará en soporte electrónico.
- De forma presencial, en cualquier dependencia de la Junta con servicio de registro de entrada, sin tener que acompañar escrito, siendo la Unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el siguiente al de su presentación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

Castilla-La Mancha

8 GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN

Si de la presentación de una queja se evidencia el incumplimiento de alguno o algunos de los compromisos asumidos, el gestor responsable se pondrá en contacto con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente, para solicitar disculpas e informarle de las causas del incumplimiento y de las medidas que hayan de adoptarse, en su caso, para subsanarlo.

9 ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Esta Carta de Servicios, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 20 de junio de 2025, entró en vigor al día siguiente de su publicación, y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años desde su entrada en vigor. Si cumplidos los dos años no se ha publicado una revisión de la Carta de Servicios, los compromisos mantendrán su vigencia hasta que se publique una nueva revisión.

10 FORMAS DE ACCESO

Al Servicio de Contratación Electrónica se puede acceder de manera:

- Presencial:

– C\ Real, 14. Toledo 45071. Horario: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

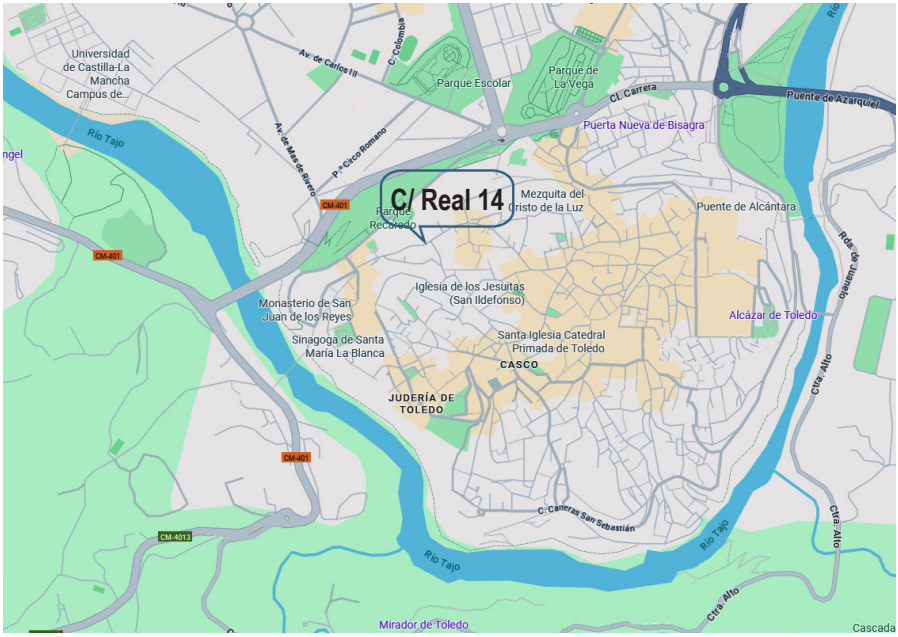
- Telefónica:

– Unidad de Contratación Electrónica: 925266217 – 925286189 – 925286276 – 925286405

– Registro Electrónico de Contratos del Sector Público Regional de Castilla-La Mancha: 925266422

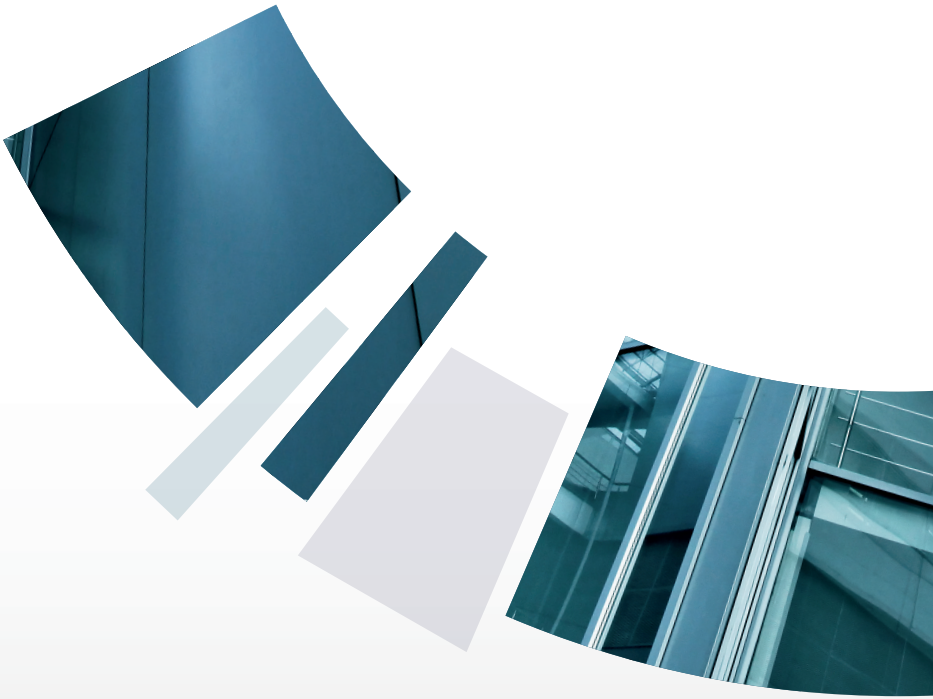
- Electrónica:

– Correo electrónico: contrata@jccm.es. También puede obtener información adicional a través de Internet en la siguiente dirección: https://contratacion.castillalamancha.es


C/ Real 14
Universidad de Castilla-La Mancha Campus de...
Río Tajo
Av. de Carlos III
C. Colombia
Parque Escolar
Parque de La Vega
Cl. Carrera
Puente de Azarquiel
Puerta Nueva de Bisagra
Av. de María Auxiliadora
P.º Circo Romano
CM-401
Parque Recaredo
Mezquita del Cristo de la Luz
Puente de Alcántara
Iglesia de los Jesuitas (San Ildefonso)
Monasterio de San Juan de los Reyes
Sinagoga de Santa María La Blanca
Santa Iglesia Catedral Primada de Toledo
Alcázar de Toledo
CASCO
JUDERÍA DE TOLEDO
Ctra. Alto
C. Carreras San Sebastián
CM-4013
Río Tajo
Mirador de Toledo
Cascada

Servicio de Contratación Electrónica

Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital



D. L. TO 199-2025

Castilla-La Mancha