

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

Resolución de 15/03/2021, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Servicio de Contratación Electrónica y Registros. [2021/3076]

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 6, define las cartas de servicios como documentos públicos destinados a facilitar a la ciudadanía conocer qué derechos tiene para cada servicio que presta esta Administración y los compromisos de calidad que esta asume. Igualmente, fija un período máximo de dos años de validez para las cartas de servicios, lo que obliga a la revisión y actualización de sus contenidos. En este sentido, su artículo 10 dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, cuyos resultados se publicarán en la sede electrónica de la Junta de Comunidades.

El Servicio de Contratación Electrónica y Registros se encuentra adscrito a la Secretaría General de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, según el artículo 4 del Decreto 80/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, y se encarga de la contratación electrónica en el ámbito de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de la administración funcional del Portal de Contratación Pública de Castilla-La Mancha y del Gestor Electrónico Único de Expedientes de Contratación (Picos), así como de la gestión del Registro Electrónico de Contratos del Sector Público de Castilla-La Mancha y del Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha (ROLCM).

Dicho Servicio de Contratación Electrónica y Registros, en relación con las actividades y servicios que presta, asume una serie de compromisos de cara a los ciudadanos y demás destinatarios, cuyo objetivo es darlos a conocer a través de una Carta de Servicios, y asegurar la calidad en la prestación de los mismos.

Por lo expuesto, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 38.2 de la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha y en el artículo 9.1 del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y de conformidad con las facultades atribuidas por el Decreto 80/2019, de 16 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas,

Resuelvo

Primero. Aprobar la Carta de Servicios del Servicio de Contratación Electrónica y Registros, que a continuación se inserta, cuya vigencia será de dos años.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta de Servicios del Servicio de Contratación Electrónica y Registros a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, www.jccm.es, además de por otros canales que faciliten su conocimiento.

Cuarto. Facultar a la Secretaría General de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas para que actualice la información contenida en la Carta de Servicios.

Quinto. Esta resolución surtirá efectos el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 15 de marzo de 2021

El Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA

Carta de Servicios del Servicio de Contratación Electrónica y Registros

1.- Datos identificativos: ¿Quiénes somos?

El Servicio de Contratación Electrónica y Registros es una unidad adscrita a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, que desarrolla sus funciones bajo la dependencia orgánica y funcional de su Secretaría General, encargándose de la implantación de la contratación electrónica en el ámbito de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de la administración funcional del Portal de Contratación Pública de Castilla-La Mancha y del Gestor Electrónico Único de Expedientes de Contratación (Picos) 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 y del Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha (ROLCM).

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 y Registros, y asegurar la calidad en la prestación de los mismos.

Los fines u objetivos de la Unidad de Contratación Electrónica son 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 transparencia de la contratación y el volumen y calidad de la información y el acceso a la misma por los operadores económicos y la ciudadanía, facilitando soporte en el uso de herramientas y entornos electrónicos a todos los sujetos que intervienen en los procesos de contratación electrónica.

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.

El ROLCM tiene como objetivo tramitar las solicitudes de inscripción en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECSP) que se tramiten ante el mismo y dar soporte a los operadores inscritos y a aquellos que deseen inscribirse, siempre que se trate de personas, nacionales o extranjeras, ya sean jurídicas con domicilio social en Castilla-La Mancha, o físicas que tengan la condición de empresarios, empresarias o profesionales con domicilio fiscal en Castilla-La Mancha. Igualmente, le corresponde acordar la inscripción de las prohibiciones para contratar que proceda inscribir respecto de los operadores económicos referidos. El ROLCM se encuentra integrado en el ROLECSP, manteniendo su estructura organizativa y tramitando aquellos expedientes que sean de su competencia.

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.
- Orden EHA/1490/2010, de 28 de mayo, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público.

b) Autonómica:

- Decreto 28/2018, de 15 de mayo, por el que se regula la Contratación Electrónica en el Sector Público Regional.
- Decreto 8/2021, de 9 de febrero, por el que se modifica el 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 (modificada por Orden de 14/01/2014, de la Consejería de Hacienda, y por Orden de 02/12/2016, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas).
- 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.
- Orden de 27/03/2013, de la Consejería de Hacienda, por la que se establece la estructura y el régimen de funcionamiento electrónico del Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha.

4.- Servicios que se ofrecen

El Servicio de Contratación Electrónica y Registros ofrece los siguientes servicios:

I. Unidad de Contratación Electrónica:

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.
2. Consultas de los operadores económicos a las cuentas de correo electrónico de soporte y al formulario web de la Unidad de Contratación Electrónica.
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 (CRU).
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).
5. Soporte y asesoramiento a operadores económicos en los procedimientos de licitación electrónica.
6. Soporte y asesoramiento a operadores económicos en el procedimiento de inscripción en el Registro de Proveedores de Castilla-La Mancha (Contratapyme).
7. Soporte a otras administraciones del ámbito territorial en materia de contratación electrónica.
8. Mantenimiento del Portal de Contratación Pública de la JCCM. Publicación de guías y documentos de ayuda.
9. Soporte y mantenimiento de Órganos de Asistencia y Mesas de Contratación

II. Registro Electrónico de Contratos del Sector Público Regional de Castilla-La Mancha:

1. Resolución de solicitudes de ciudadanos y ciudadanas en cumplimiento del acceso al Registro de Contratos recogido en el artículo 21.2 del Decreto 54/2011, de 17 de mayo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos y se establecen medidas de organización y de mejora de la transparencia en la contratación del Sector Público de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
2. Resolución de consultas de distintos centros gestores de la JCCM.
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.
4. Elaboración del informe requerido por los artículos 18 y 23 del Decreto 54/2011, de 17 de mayo, para su posterior publicación en el Portal de Contratación del sector público de Castilla-La Mancha.

5. Elaboración del informe sobre contratación exigido en el artículo 23.1.b) del Decreto 54/2011, de 17 de mayo, para la publicación oficial del mismo por parte del Ministerio de Hacienda en la página del Registro de Contratos del Sector Público.
6. Elaboración del informe para su remisión a la Intervención General sobre contratación a incluir en la Cuenta General de la JCCM.
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.
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.

III. Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha:

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.
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.
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.
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.
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.
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 ROLECSP consten efectivamente inscritos en el Registro Mercantil, y que dichos datos se encuentren en vigor.
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.
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.

5.- Compromisos de calidad

Los compromisos adquiridos, en relación con los respectivos servicios, son los siguientes:

I. Unidad de Contratación Electrónica

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. Compromiso:

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.

2. Consultas de los operadores económicos a las cuentas de correo electrónico de soporte y al formulario web de la Unidad de Contratación Electrónica. Compromiso:

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.

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 (CRU). Compromisos:

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.

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.

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). Compromiso:

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.

5. Soporte y asesoramiento a operadores económicos en los procedimientos de licitación electrónica. Compromiso:

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.

6. Soporte y asesoramiento a operadores económicos en el procedimiento de inscripción en el Registro de Proveedores de Castilla-La Mancha (Contratapyme). Compromiso:

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.

7. Soporte a otras administraciones del ámbito territorial en materia de contratación electrónica. Compromiso:

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.

8. Mantenimiento del Portal de Contratación Pública de la JCCM. Publicación de guías y documentos de ayuda. Compromiso:

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.

9. Soporte y mantenimiento de Órganos de Asistencia y Mesas de Contratación. Compromisos:

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.

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.

II. Registro Electrónico de Contratos del Sector Público Regional de Castilla-La Mancha

1. Resolución de solicitudes de ciudadanos y ciudadanas en cumplimiento del acceso al Registro de Contratos recogido en el artículo 21.2 del Decreto 54/2011 de 17 de mayo por el que se regula la utilización de medios electrónicos y se establecen medidas de organización y de mejora de la transparencia en la contratación del Sector Público de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Compromiso:

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.

2. Resolución de consultas de distintos centros gestores de la JCCM. Compromiso:

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.

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. Compromiso:

3.1. Redacción, elaboración y publicación antes del 28 de febrero.

4. Elaboración del informe requerido por los artículos 18 y 23 del Decreto 54/2011 de 17 de mayo para su posterior publicación en el Portal de Contratación del sector público de Castilla-La Mancha. Compromiso:

4.1. Redacción, elaboración y publicación del informe antes del 30 de junio.

5. Elaboración del informe sobre contratación exigido en el artículo 23.1.b) del Decreto 54/2011 de 17 de mayo para la publicación oficial del mismo por parte del Ministerio de Hacienda en la página del Registro de Contratos del Sector Público. Compromiso:

5.1. Redacción y elaboración antes del 28 de febrero.

6. Elaboración del informe para su remisión a la Intervención General sobre contratación a incluir en la Cuenta General de la JCCM. Compromiso:

6.1. Redacción y elaboración antes del 30 de abril.

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. Compromiso:

7.1. Redacción y elaboración antes del 31 de marzo.

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. Compromiso:

8.1. Redacción y elaboración antes del 31 de marzo.

III. Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha

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. Compromisos:

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.

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.

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.

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. Compromiso:

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.

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. Compromiso:

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.

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. Compromiso:

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.

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. Compromiso:

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.

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 ROLECSP consten efectivamente inscritos en el Registro Mercantil, y que dichos datos se encuentren en vigor. Compromiso:

6.1. Complementar información o eximir, en su caso, de la aportación de documentos a los solicitantes de inscripción de datos en el ROLECSP, mediante consultas al RMC, simplificando y agilizando así la tramitación de expedientes.

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. Compromiso:

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.

El catálogo de consultas a realizar por el ROLCM se encuentra en el Portal de Contratación Pública de Castilla-La Mancha, dentro del apartado correspondiente a dicho Registro.

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. Compromisos:

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.

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.

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.

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.

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.

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. 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 los usuarios

Para seguir mejorando los servicios que se ofrecen se necesita su colaboración, pudiendo participar:

- A través de encuestas de satisfacción que estarán a disposición de las personas usuarias en el Portal de Contratación Pública de Castilla-La Mancha.

- También 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 y Registros

C/ Real nº 14 (Edificio "El Nuncio"), 45071, Toledo.

- Mediante el correspondiente formulario de la sede electrónica de la Junta, en la página web <https://www.jccm.es>. Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento, y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas como responsable del servicio.

- 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 nº 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.

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 entra en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, 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 y Registros se puede acceder mediante:

- Correo electrónico, postal, teléfono o internet:
- Correo electrónico: contrata@jccm.es
- Dirección postal: C/ Real nº 14 (Edificio "El Nuncio") 45071 Toledo
- Teléfonos:

Unidad de Contratación Electrónica: 925266217 - 925247415 - 925286405

Registro Electrónico de Contratos del Sector Público Regional de Castilla-La Mancha: 925266422 - 925267547

Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha:

925266407 - 925248760 (Inscripciones)
925389189 - 925267547 (Actualizaciones)
925247415 (Información General)

Horario de atención telefónica: de lunes a viernes no festivos, de 9,00 a 14,00 horas.

- Dirección de Internet: <https://contratacion.castillalamancha.es/>

-Presencialmente:

Calle Real nº 14 (Edificio "El Nuncio"), Toledo.
Horario: de lunes a viernes no festivos, de 9,00 a 14,00 horas.

Cómo llegar:

- En transporte urbano:
- Línea 2 Plaza del Conde-Buenavista. Parada: Paseo de Recaredo
- Línea 2 Buenavista-Plaza del Conde. Parada: Paseo de Recaredo (Fedeto).
- Línea Especial Circular Centro Histórico. Parada: Paseo de Recaredo (Fedeto).
- En vehículo particular: en la página web del Portal de Contratación Pública de Castilla-La Mancha se encuentra un plano de situación.

Anexo
Compromisos e Indicadores
Carta de Servicios del Servicio de Contratación Electrónica y Registros

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
I.- Unidad de Contratación Electrónica						
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.	Seguimiento propio.	Nº de consultas contestadas	100%	Trimestral
	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.	Seguimiento propio	Nº de consultas contestadas	100%	Trimestral
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 (CRU).	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.	Estadística CRU	Nº de consultas contestadas	100%	Trimestral
	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.	Estadística CRU	Nº de consultas cerradas	100%	Trimestral
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.	Seguimiento propio.	Nº de altas y modificaciones activas en la aplicación	100%	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
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.	Seguimiento propio	Nº de peticiones de asesoramiento e información	100 % de peticiones contestadas en plazo	Trimestral
6. Soporte y asesoramiento a operadores económicos en el procedimiento de inscripción en el Registro de Proveedores de Castilla-La Mancha (Contratapyne)	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.	Seguimiento propio.	Nº de consultas contestadas	100%	Trimestral
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.	Seguimiento propio	Nº de peticiones de asesoramiento e información	100 % de peticiones contestadas en plazo	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
8. Mantenimiento del Portal de Contratación Pública de la JCCM. Publicación de guías y documentos de ayuda.	<p>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.</p> <p>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.</p>	Actualizaciones en la página web dentro del plazo establecido.	Seguimiento propio	Nº de actualizaciones realizadas	100 % de actualizaciones en plazo	Trimestral
9. Soporte y mantenimiento de Órganos de Asistencia y Mesas de Contratación.	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo</p> <p>Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo</p>	Seguimiento propio	Nº de peticiones contestadas	100 % de peticiones contestadas en plazo	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
II.- Registro Electrónico de Contratos del Sector Público Regional de Castilla-La Mancha						
1. Resolución de solicitudes de ciudadanos y ciudadanas en cumplimiento del acceso al Registro de Contratos recogido en el artículo 21.2 del Decreto 54/2011, de 17 de mayo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos y se establecen medidas de organización y de mejora de la transparencia en la contratación del Sector Público de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.	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.	Seguimiento propio.	Nº de consultas resueltas en plazo.	100 %	Trimestral.
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.	Seguimiento propio.	Nº de consultas resueltas en plazo.	100 %	Trimestral.
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.	Seguimiento propio.	Nº de informes elaborados.	100 %	Anual.
4. Elaboración del informe requerido por los artículos 18 y 23 del Decreto 54/2011, de 17 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.	Seguimiento propio.	Nº de informes elaborados.	100 %	Anual.
5. Elaboración del informe sobre contratación exigido en el artículo 23.1.b) del Decreto 54/2011, de 17 de mayo, 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.	Seguimiento propio.	Nº de informes elaborados.	100 %	Anual.

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
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.	Seguimiento propio.	Nº de informes elaborados.	100 %	Anual.
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.	Seguimiento propio.	Nº de informes elaborados.	100 %	Anual.
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.	8.1. Redacción y elaboración antes del 31 de marzo.	Porcentaje de informes elaborados antes de la fecha indicada.	Seguimiento propio.	Nº de informes elaborados.	100 %	Anual.

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
III.- Registro Oficial de Licitadores de Castilla-La Mancha						
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.	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.	Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.	Base de datos o registro de expedientes resueltos.	Nº de expedientes resueltos.	100 %	Trimestral
	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.	Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.	Base de datos o registro de expedientes resueltos en plazo.	Nº de expedientes resueltos.	100 %	Trimestral
	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.	Base de datos o registro de expedientes resueltos en plazo.	Nº de expedientes resueltos.	100 %	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
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.	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.	Porcentaje de expedientes resueltos en plazo.	Base de datos o registro de expedientes resueltos en plazo.	Nº de expedientes resueltos.	100 %	Trimestral
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 ROLCM en plazo.	Base de datos de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el ROLCM.	Nº de prohibiciones de contratar inscritas y publicadas por el ROLCM.	100 %	Anual
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.	Base de datos de peticiones de órganos de contratación.	Nº de peticiones de órganos de contratación.	100 %	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
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.	Base de datos o registro de bastantes emitidos.	Nº de bastantes emitidos.	100 %	Trimestral
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 ROLECS se consten efectivamente inscritos en el Registro Mercantil, y que dichos datos se encuentren en vigor.	6.1. Complementar información o eximir, en su caso, de la aportación de documentos a los solicitantes de inscripción de datos en el ROLECS, mediante consultas al RMC, simplificando y agilizando así la tramitación de expedientes.	Porcentaje de expedientes con exención de aportación documental o complementación de información, por consultas al RMC.	Base de datos de expedientes con exención de aportación documental o complementación de información.	Nº de expedientes con exención de aportación documental o complementación de información.	100 %	Trimestral
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.	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. El catálogo de consultas a realizar por el ROLCM se encuentra en el Portal de Contratación Pública de Castilla-La Mancha, dentro del apartado correspondiente a dicho Registro.	Porcentaje de expedientes con exención de aportación documental o complementación de información, por consultas a organismos oficiales	Base de datos de expedientes con exención de aportación documental o complementación de información.	Nº de expedientes con exención de aportación documental o complementación de información.	100 %	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
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.	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.	Porcentaje sobre el total de las respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.	Registro de peticiones de información contestadas en plazo.	Nº de peticiones de información contestadas en plazo.	100 %	Trimestral
	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.	Porcentaje de quejas formuladas sobre el total de personas usuarias atendidas.	Registro de quejas y sugerencias.	Nº de quejas	Cero quejas	Trimestral
		Puntuación media en las encuestas de satisfacción.	Encuesta de satisfacción.	Media obtenida en las preguntas nº 1, 2 y 3 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	
	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.	Porcentaje sobre el total de respuestas emitidas en plazo a las peticiones de información.	Registro de peticiones de información contestadas en plazo.	Nº de peticiones de información contestadas en plazo.	100 %	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores	Forma de Cálculo	Unidad de Medida	Estándar	Periodicidad
	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.	Porcentaje de peticiones de escaneo y devolución de documentación original atendidas en plazo.	Base de datos de peticiones de escaneo y devolución de documentación original.	Nº de peticiones de escaneo y devolución de documentación original.	100 %	Trimestral
		Puntuación media en las encuestas de satisfacción.	Encuesta de satisfacción.	Media obtenida en las preguntas nº 4 y 5 de la encuesta de satisfacción (se valora de 1 a 5)	Puntuación media de 4	
	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.	Porcentaje de actualizaciones del Portal de Contratación de la JCCM realizadas en plazo.	Base de datos de actualizaciones del Portal de Contratación de la JCCM.	Nº de actualizaciones del Portal de Contratación de la JCCM.	100 %	Trimestral