

CARTA DE SERVICIOS "CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA" AÑO 2022

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer a las personas usuarias la disposición del personal de la CCFB a resolver problemas, dudas y necesidades, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,5	Diciembre 2022	Se cumple.
Atender a las personas usuarias de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	8,5	Diciembre 2022	Se cumple.
Atender a las personas usuarias de forma amable, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	8,8	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias una atención transparente, fiable y clara y un asesoramiento adecuado, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.	> 7,5	8,1	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las entidades y ayuntamientos una respuesta (de aprobación o desestimación) a la propuesta de incorporar nuevos bienes, servicios y obras de adquisición centralizada.	100%	100%	Diciembre 2022	Se cumple.
Responder por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos a las solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación.	100%	100%	Diciembre 2022	Se cumple.
Responder todas las solicitudes de información administrativa en un plazo inferior a 10 días.	< 10	< 10	Diciembre 2022	Se cumple.
Notificar por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco la adjudicación y los siguientes pasos a seguir, con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción.	100%	100%	Diciembre 2022	Se cumple.
Notificar vía correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco la adjudicación, así como los siguientes pasos a seguir, obteniendo una puntuación media superior al 8 en la pregunta correspondiente de la encuesta de satisfacción.	> 8	8,2	Diciembre 2022	Se cumple.
Notificar la adjudicación del Acuerdo Marco en menos de 5 días desde la fecha de su formalización.	< 5	< 5	Diciembre 2022	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA" AÑO 2021

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Ofrecer a las personas usuarias la disposición del personal de la CCFB a resolver problemas, dudas y necesidades, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción	> 8	8,5	Diciembre 2021	Se cumple.
Atender a las personas usuarias de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	8,5	Diciembre 2021	Se cumple.
Atender a las personas usuarias de forma amable, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	8,6	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias una atención transparente, fiable y clara y un asesoramiento adecuado, con una puntuación media superior al 7,5 en la encuesta de satisfacción.	> 7,5	8,1	Diciembre 2021	Se cumple.
Ofrecer a las entidades y ayuntamientos una respuesta (de aprobación o desestimación) a la propuesta de incorporar nuevos bienes, servicios y obras de adquisición centralizada.	100%	100%	Diciembre 2021	Se cumple.
Responder por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos a las solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación.	100%	100%	Diciembre 2021	Se cumple.
Responder todas las solicitudes de información administrativa en un plazo inferior a 10 días.	< 10	3	Diciembre 2021	Se cumple.
Notificar por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco la adjudicación y los siguientes pasos a seguir, con una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción.	100%	100%	Diciembre 2021	Se cumple.
Notificar vía correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco la adjudicación, así como los siguientes pasos a seguir, obteniendo una puntuación media superior al 8 en la encuesta de satisfacción.	> 8	8,3	Diciembre 2021	Se cumple.
Notificar la adjudicación del Acuerdo Marco en menos de 5 días desde la fecha de su formalización.	< 5	1	Diciembre 2021	Se cumple.

CARTA DE SERVICIOS "CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA" AÑO 2020

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Atender a las personas usuarias de forma amable y profesional, con resolución y conocimientos técnicos y administrativos necesarios. La puntuación media en la encuesta de satisfacción debe ser superior a 8.	> 8	8,7	Diciembre 2020	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias información transparente, clara y fiable y un asesoramiento adecuado por parte del personal. La puntuación media en la encuesta de satisfacción debe ser superior a 7,5	> 7,5	8,3	Diciembre 2020	Se cumple.
Dar respuesta (aprobar o desestimar) a las entidades o ayuntamientos sobre sus propuestas de incorporación de nuevos bienes y servicios (incluidos en Anexo 2 del Decreto de Creación).	100%	100%	Diciembre 2020	Se cumple.
Enviar por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos toda la información sobre la CCFB y el proceso de contratación.	100%	100%	Diciembre 2020	Se cumple.
Responder a todas las solicitudes de información administrativa en un plazo inferior a 10 días.	< 10	1,25	Diciembre 2020	Se cumple.
Notificar la adjudicación del Acuerdo Marco en menos de 5 días desde la fecha que se formaliza.	< 5	1	Diciembre 2020	Se cumple.