

**CARTA DE SERVICIOS "CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA" AÑO 2019**

**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	8,3	Febrero 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	7,9	Febrero 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 2019	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 2019	Se cumple.
Responder a todas las solicitudes de información administrativa en un plazo inferior a 10 días.	< 10	1,37	Diciembre 2019	Se cumple.
Notificar la adjudicación del Acuerdo Marco en menos de 5 días desde la fecha que se formaliza.	< 5	1	Diciembre 2019	Se cumple.