

2021-2022

EDICIÓN 00 / SEPTIEMBRE 2021

CARTA DE SERVICIOS CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Servicio de Contratación /

Dirección General de Servicios Corporativos

 **Bizkaia**
foru aldundia
diputación foral



NUESTROS SERVICIOS



Puede consultar la normativa sobre los servicios, derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:

- www.bizkaia.eus/cartasdeservicios

CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA (CCFB)

GESTIÓN DE LA ADHESIÓN A LA CCFB:

Las entidades interesadas (entidades forales y locales, ayuntamientos, ...) deben solicitar su adhesión a la CCFB para la contratación de bienes, servicios y obras por la Diputación Foral de Bizkaia.

PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LOS ACUERDOS MARCO (AM):

- Planificación anual de los procesos para la contratación de bienes, servicios y obras.
- Preparación de los pliegos de condiciones según cada Acuerdo Marco.

LICITACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE UN ACUERDO MARCO (AM):

- Apertura del proceso de licitación para la contratación de bienes, servicios y obras para la Diputación Foral de Bizkaia y entidades adheridas.
- Adjudicación y formalización del Acuerdo Marco.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.bizkaia.eus/cartasdeservicios

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar vía email a central.contratacion@bizkaia.eus o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

Central de Contratación Foral de Bizkaia

NOS COMPROMETEMOS A

- 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.
- Atender a las personas usuarias de forma profesional con conocimientos técnicos/administrativos, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- Atender a las personas usuarias de forma amable, con una puntuación media superior a 8 en la encuesta de satisfacción.
- 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.
- 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.
- Responder por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos a las solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación.

CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la disposición del personal para resolver problemas, dudas y necesidades.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención profesional y con conocimientos.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la amabilidad en la atención.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la transparencia, fiabilidad, claridad en la atención y un asesoramiento adecuado.
- Porcentaje (%) de entidades y ayuntamientos que han recibido respuesta de la CCFB (de aprobación o desestimación) a la propuesta de incorporar nuevos bienes, servicios y obras de adquisición centralizada..
- Porcentaje (%) de solicitudes de información sobre la CCFB y el estado del proceso de contratación contestadas por correo electrónico.

NUESTROS COMPROMISOS



El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:

- www.bizkaia.eus/cartasdeservicios

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar vía email a central.contratacion@bizkaia.eus o a través de los distintos canales de la DFB y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

Central de Contratación Foral de Bizkaia

NOS COMPROMETEMOS A

Responder todas las solicitudes de información administrativa en un plazo inferior a 10 días.

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.

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.

Notificar la adjudicación del Acuerdo Marco en menos de 5 días desde la fecha de su formalización.

CÓMO LO MEDIMOS

Tiempo que tarda la CCFB en responder a las solicitudes de información administrativas

Porcentaje (%) de notificaciones enviadas por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos participantes del Acuerdo Marco sobre la adjudicación y los siguientes pasos a seguir.

Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la notificación por correo electrónico de la justificación y siguientes pasos a seguir.

Tiempo que se tarda en notificar la adjudicación del Acuerdo Marco desde la fecha de su formalización.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

**Servicio de Contratación /
Dirección General de Servicios Corporativos**

—
C/Hurtado de Amézaga, 6 - 2ª Planta (Entrada Calle Canciller Ayala).
48008- BILBAO

Tel.: 94 406 80 00

www.bizkaia.eus/contratacion

