

2019-2020

Carta de Servicios completa en [www.bizkaia.eus/cartasdeservicios](http://www.bizkaia.eus/cartasdeservicios)

# 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



Consulta la normativa aplicable a los servicios y los derechos y obligaciones de las personas usuarias en la carta de servicio completa, en:

- [www.bizkaia.eus/cartasdeservicios](http://www.bizkaia.eus/cartasdeservicios)

## CENTRAL DE CONTRATACIÓN FORAL DE BIZKAIA (CCFB)

### GESTIÓN DE LA ADHESIÓN A LA CCFB:

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

### PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LOS ACUERDOS MARCO (AM):

- Planificación de los procesos para la contratación de bienes, servicios y obras de cada año.
- 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 entidades adheridas..
- Adjudicación y formalización del Acuerdo Marco.

# NUESTROS COMPROMISOS



Anualmente se publica el cumplimiento de los indicadores de compromisos en:

- [www.bizkaia.eus/cartasdeservicios](http://www.bizkaia.eus/cartasdeservicios)

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar vía mail [central.contratacion@bizkaia.eus](mailto: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 Carta de Servicios.

## SERVICIO 1: Central de Contratación Foral de Bizkaia

### NOS COMPROMETEMOS A

- 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.
- 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.
- 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).
- Enviar por correo electrónico a las entidades y ayuntamientos toda la información sobre la CCFB y el proceso de contratación.
- Responder a todas las solicitudes de información administrativa en un plazo inferior a 10 días.
- Notificar la adjudicación del Acuerdo Marco en menos de 5 días desde la fecha que se formaliza.

### CÓMO LO MEDIMOS

- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la amabilidad, resolución y profesionalidad en la atención por parte del personal.
- Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la fiabilidad, claridad y asesoramiento adecuado por parte del personal.
- Porcentaje (%) de las entidades y ayuntamientos que han propuesto la incorporación de nuevos bienes y servicios y han recibido respuesta por parte de la CCFB.
- Porcentaje (%) de solicitudes contestadas por correo electrónico de todas las recibidas.
- Tiempo que la CCFB tarda en responder a las solicitudes de información administrativa.
- Tiempo que se tarda en notificar la adjudicación del AM desde su formalización.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

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

—  
C/Gran Vía 25, 2ª Planta,  
48009- BILBAO  
Tel.: 94 406 80 00  
[www.bizkaia.eus/contratacion](http://www.bizkaia.eus/contratacion)

