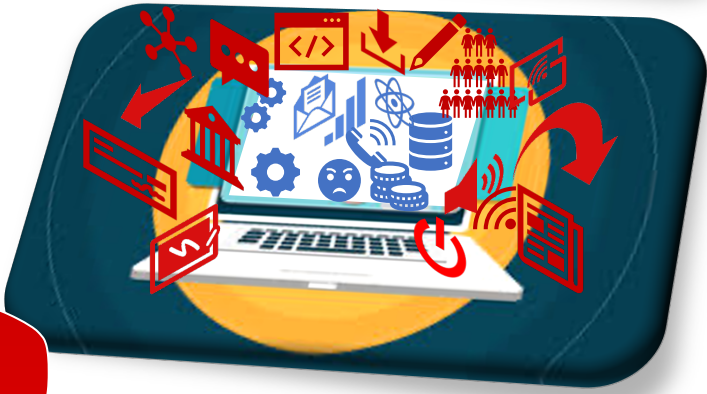




AJUNTAMENT de
RIBA-ROJA DE TÚRIA



CARTA DE
SERVICIOS
RIBALICIT@

Oficina de Atención al Licitador

CARTA DE SERVICIOS AL LICITADOR

Las cartas de servicios son el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administraciones Públicas informan a la ciudadanía y a las personas usuarias sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. En este caso, el Departamento de Contratación del Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria (Ribalicita) a través de su Oficina de Atención al Licitador, cuenta con la siguiente carta de servicios:

ÍNDICE

- 1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES**
- 2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS**
- 3. FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL LICITADOR (OAL)**
- 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**
- 5. MARCO LEGAL Y NORMATIVA APLICABLE.**
- 6. PUBLICACIONES.**
- 7. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD**

1.DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

El Departamento de Contratación del Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria, RIBALICITA, ofrece un conjunto de servicios prestados a través de múltiples canales que permite a cualquier licitador obtener atención personalizada, orientación e información pública, de carácter institucional y administrativa. Facilita, además, la realización de determinados trámites administrativos en relación a los procesos de licitación impulsados por dicho Ayuntamiento.

Todos estos servicios son prestados a través de los siguientes canales de comunicación en cumplimiento del RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

-**Presencialmente**, en el espacio ocupado por este departamento en el Consistorio, con dirección Plaza Ayuntamiento, 9, 46190 Riba-roja de Túria, Valencia. Éste canal permite obtener la información, orientación y atención precisada de parte de cualquiera de los componentes del departamento puesto que todos ellos integran la Oficina de Atención al Licitador. La atención y asistencia no requiere de cita previa (si bien también es posible solicitar dicha cita telefónicamente o por correo electrónico).

-**Telefónicamente**, mediante el número 96 277 00 62.

-Por **escrito**, por registro de entrada, a través del punto de acceso general electrónico o por correo electrónico en la dirección exclusiva para este fin: ribalicita@ribarroja.es

-Por medio de **redes sociales**, a través de nuestros perfiles en Twitter (@Riba_licita), Instagram (Riba_licita), Telegram (Ribalicita) o el canal de YouTube del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria.

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

El Departamento de Contratación del Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria, a través de la Oficina de Atención al Licitador, creada en 2018, y atendida por los propios empleados y empleadas públicas del departamento ofrece un servicio personalizado a los licitadores de atención y consulta, para asistir a todas aquellas personas físicas o jurídicas que deseen licitar en el Ayuntamiento. Enfocado fundamentalmente a los autónomos y PYMES, pero también empresas en general, presta los siguientes servicios:

Estos servicios pretenden realizar una ayuda directa, al licitador o contratista, de una voz al otro lado del teléfono, una cita presencial o a través de videoconferencia, una cara visible a la que se le puedan plantear todas las dudas o inquietudes, ya sean por problemas técnicos en las plataformas de licitación, o cuestiones de los pliegos que rigen el contrato, o de documentación a presentar.

Por otro lado, se pretende aclarar las normas vigentes, en aras de una mayor seguridad jurídica y tratar de conseguir que se utilice la contratación pública como instrumento para implementar las políticas en materia social, medioambiental, de innovación y desarrollo, de promoción de las PYMES, y de defensa de la competencia. Pero también intentar abarcar ese campo virgen que atiende esas necesidades o esa inseguridad de las empresas a las que no se puede llegar a través de una regulación normativa.

-INFORMACIÓN: A través del punto electrónico, facilitar el acceso de las empresas al Perfil de Contratante y, en su caso, a la Plataforma de Contratación del Estado. Pero también consultar aquella información relevante para los contratistas como puede ser la normativa municipal en materia de contratación pública, donde se publiquen las instrucciones aprobadas por los órganos competentes. Además, a través de los distintos perfiles en redes sociales se informará de todo lo posible, aumentando a su vez el grado de transparencia, a todas las empresas, incluso aquellas que no participen directamente en el proceso de licitación.

-FORMACIÓN: Aprovechando las capacidades y experiencia del personal miembro de la OAL, es muy conveniente que se ofrezca formación personalizada (en grupos reducidos) a aquellas empresas que lo soliciten, sobretodo en materia de formación tecnológica para la contratación. Esta formación puede dividirse en formatos tanto presencial como por videoconferencia a través de webinar, y poder tratar gran diversidad de temas (licitar en la administración, interpretación y análisis de los PCAP y PPT, cláusulas sociales y medioambientales, etc.).

-ASISTENCIA: A través de todos los medios posibles, antes citados, y con una atención personalizada y continua, para facilitar así la licitación en la contratación pública. Se intentará mantener el contacto de cada empresa con un mismo miembro del equipo para así procurar una atención más especializada.

-PARTICIPACIÓN: Se primará la implantación de procedimientos que fomenten la participación, tales como: Sistemas dinámicos de adquisición para racionalizar las compras menores, división en lotes de los contratos al objeto de facilitar la participación de las pymes, ajustar las exigencias de solvencia económica y técnica para participar en las licitaciones en base a criterios de proporcionalidad con el objeto del contrato para ampliar la concurrencia de empresas pequeñas y medianas, utilizar de manera estratégica y encaminadas a la reactivación económica y social las condiciones especiales de ejecución reguladas en la LCSP, establecer medidas que faciliten la subcontratación con PYMES, entre otras.

Y se abrirán procesos participativos previos a la aprobación de planes o normas que puedan afectar a los licitadores.

3. FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL LICITADOR (OAL)

-Atención a los licitadores por los distintos canales de comunicación: telefónico, presencial y telemático.

-Mantener actualizado el Portal de Licitador. Es fundamental, puesto que es la ventana a través de la cual se accede a todos los servicios y herramientas de que dispone el órgano de contratación para cumplir con los objetivos de ayudar y simplificar la labor a las empresas.

- Proponer al órgano de contratación una programación anual dirigida a los licitadores, en que se contemple la doble vertiente presencial y on line. Ello requiere de un estudio y planificación que contemple una formación continua y estandarizada que se desarrolle partiendo de un nivel básico.
- Realizar propuestas de mejora en la atención a los licitadores.
- Proponer nuevos canales de comunicación.
- Realizar manuales formativos según los diferentes tipos de procedimiento destinados a los licitadores.
- Todas aquellas que contribuyan a una mejor atención a los licitadores y en especial si se trata de pequeñas y medianas empresas.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

Las empresas o sus representantes, en sus relaciones con la Oficina de Atención al Licitador, tienen derecho, a acceder a la información pública, en los términos previstos por el artículo 105 b) de la Constitución y otras leyes del Estado:

- A recibir información administrativa de carácter general, a través de diversos canales de comunicación, y a elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con la Oficina.
- A la igualdad y no discriminación en el acceso a la información administrativa.
- A ser tratadas con respeto y deferencia y ser atendidas de forma personalizada.
- A obtener la información solicitada de manera eficaz y rápida.

-A una información administrativa veraz y transparente.

-A ser orientadas acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

-A ser auxiliadas en la redacción formal de documentos administrativos que dirijan a las autoridades y órganos de la Administración conforme a la legislación vigente.

-A ser asistidas en el uso de los medios electrónicos.

5. MARCO LEGAL Y NORMATIVA APLICABLE.

-Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

-Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

-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.

-DIRECTIVA 2014/24/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 26 de febrero de 2014 sobre contratación pública y por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE.

6. PUBLICACIONES.

- Elaboración y Publicación de una Memoria anual de gestión y resultados de la contratación. Como fuente general de conocimiento están abiertas las sugerencias desde la ciudadanía y el tejido empresarial para la mejora del mismo.
- Publicación anual del Plan de Contratación y presentación del mismo para que se conozcan las necesidades de contratación del Ayuntamiento y las personas física so jurídicas que deseen contratar con la Administración puedan preparase con tiempo.
- Toda la normativa interna que se apruebe en materia de contratación pública se recogerá en el Portal del Licitador en la página web del Ayuntamiento de Riba-roja de Túria para que con un solo clic cualquier persona pueda acceder a la misma sin necesidad de hacer búsquedas complicadas.

7. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

-7.1 Compromisos de calidad en los distintos canales de comunicación:

a) Información presencial:

- El 80% de las consultas realizadas se atenderá antes de 5 minutos.
- El 20% restante será atendido antes de 10 minutos.
- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal funcionario se facilitará a la persona solicitante por escrito, correo electrónico o teléfono.

b) Información telefónica:

- El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no será superior a un minuto.
- La información para la que se requiera una actuación posterior por parte del personal funcionario se facilitará a la persona solicitante llamándole por teléfono. De



no ser posible contactar con la persona por este medio se le remitirá por correo electrónico tratándola como solicitud de información escrita.

c) Información escrita:

- El plazo de contestación de los escritos recibidos no será superior a 10 días hábiles.
- El 90% de las consultas recibidas a través de correo electrónico se contestarán o se tramitarán para su envío a la unidad competente en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde su recepción.
- El 10% restante se contestarán o tramitarán en un plazo máximo de 5 días hábiles.

d) Información a través de redes sociales:

- Los procedimientos transmitidos a través de estas serán en directo a través de YouTube. Se transmitirán en directo el 100% de las mesas de contratación pública.
- Las nuevas licitaciones se darán a conocer a través del canal de Telegram en un plazo máximo de 24 horas desde su publicación en PLACE.
- Se contestarán el 100% de los mensajes o solicitudes de información enviados a través de Instagram en un plazo máximo de 24 horas.

-7.2 Quejas y sugerencias.

El plazo de contestación de las quejas y sugerencias recibidas no será superior a 20 días y se dará cuenta de las mismas a la Comisión de Contratación.

-7.3 Buzón de denuncias (en trámite).

Este medio de alerta para la detección de malas prácticas se desarrollará por obligación de la normativa europea antes de diciembre. Se establecerán canales de denuncias anónimas para detectar casos de mala praxis, incluso corruptelas, que se den en el ámbito de

actuaciones del Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria, incluido el Departamento de Contratación y la OAL, en cuyo seno pueden darse muy frecuentemente.

8. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

Con el fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos antes reseñados, se establecen los siguientes indicadores sobre los servicios prestados de la Oficina de Atención al Licitador (OAL).

-8.1. Indicadores básicos de calidad

- Tiempo medio de espera en las llamadas atendidas en un mes.
- Porcentaje mensual de consultas presenciales que son atendidas antes de cinco minutos .
- Porcentaje mensual de consultas presenciales que son atendidas antes de diez minutos.
- Porcentaje mensual de consultas escritas atendidas antes de 5 días hábiles.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 10 días hábiles.
- Porcentaje de correos electrónicos contestados o tramitados en un plazo de 48 horas desde su recepción.
- Tiempo medio mensual de actualización de la información.

-8.2. Otros indicadores de gestión del servicio

- Número total de llamadas recibidas en el teléfono de atención en período mensual.
- Tiempo medio de duración de la espera en consulta presencial.
- Número total de visitas a las diferentes plataformas informativas (alcance de las mismas).
- Tiempo medio de respuesta a las peticiones de publicaciones medido mensualmente
- Número de publicaciones mensuales en redes sociales (Twitter, Instagram, Telegram etc.)

- Número total (acumulado) de seguidores/as en las cuentas oficiales en Redes Sociales a último día de cada mes.



Oficina Atención Licitador