



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios de Contratación

Kontratazioaren zerbitzuen gutuna

HOJA 1. ORRIA

El Departamento de Contratación del Ayuntamiento de la Villa de Ermua está comprometido con la tarea de gestionar sus recursos de acuerdo a principios de excelencia.

Somos conscientes de que éste es el camino para conseguir una administración municipal moderna y eficaz, cercana y abierta a todas las personas y empresas que quieran contratar con nosotros.

Para ello, en esta Carta de Servicios reunimos las prestaciones y expresamos los compromisos que asumimos para agilizar nuestros procesos de adquisición, reduciendo al mínimo los requerimientos de participación, simplificando los trámites, con la decidida voluntad de facilitar la accesibilidad a los expedientes de contratación a todas las personas y empresas interesadas.

En definitiva, queremos transmitir la garantía de que nuestra relación se desarrollará en un marco de total fiabilidad y transparencia, y en el respeto a los principios de legalidad y seguridad jurídica.

Misión

El departamento de Contratación del Ayuntamiento de la Villa de Ermua contribuye a la mejora de la gestión municipal y al más adecuado servicio, tanto a los usuarios internos como a los proveedores externos, garantizando no sólo el cumplimiento de la normativa sino, también, la optimización de los recursos, la calidad, la eficacia y la eficiencia en la satisfacción de las necesidades autorizadas de bienes, obras y servicios de las unidades organizativas del Ayuntamiento de la Villa de Ermua, proveyendo a su adquisición en el exterior.

Visión

Queremos que el Departamento de Contratación del Ayuntamiento de la Villa de Ermua contribuya a la satisfacción de las necesidades autorizadas de bienes, obras y servicios que deban adquirirse en el exterior, con objetividad, actuando de acuerdo a los principios de economía, celeridad y eficacia, y al cumplimiento de la legalidad vigente, para lo que gestionaremos nuestros procesos aplicando los principios de la estrategia de gestión de la calidad total/excelencia.

Participación ciudadana

Con el objeto de hacer accesible y transparente nuestro modelo de gestión para cuantas personas y empresas participen en los procesos de contratación que lleve a cabo el Ayuntamiento de la Villa de Ermua, hemos previsto variadas posibilidades de participación, que abarcan desde los mecanismos más rigurosos a aquellos de carácter más informal.

- ✓ Las personas y empresas participantes en los expedientes de contratación abiertos en el Ayuntamiento tienen la posibilidad de darnos a conocer su grado de satisfacción con los servicios que prestamos a través de la encuesta de satisfacción que les enviamos.
- ✓ Cualquier persona podrá manifestar su desacuerdo con los actos o resoluciones que se le notifiquen con ocasión de la adjudicación practicada en la licitación en que haya participado, mediante la interposición de los recursos previstos en las normas.

- ✓ Las personas que lo deseen pueden presentar quejas y/o sugerencias tanto por escrito en la oficina Abiapuntu- Punto de inicio del Ayuntamiento como por medio de la página web del Ayuntamiento (www.ermua.es).

Servicios que prestamos

1. Tramitación y seguimiento de los contratos iniciados por las diferentes áreas.
2. Información directa sobre los procedimientos convocados y sobre los trámites que se van cumplimentando de manera presencial, escrita, telefónica y telemática.
3. Asesoramiento a todas las empresas interesadas en relación con los expedientes de contratación en curso.
4. Asistencia y asesoramiento a los órganos de contratación y a las Áreas municipales para el adecuado cumplimiento de la contratación administrativa.
5. Normalización de los procedimientos y de los documentos a emplear en la gestión de la contratación municipal y posibilidad de disponer de éstos últimos en la oficina Abiapuntu- Punto de inicio y en la web municipal (www.ermua.es/abiapuntu).

Atención al público

- **Oficina Abiapuntu- Punto de inicio**
Información general sobre trámites a realizar, entrega de pliegos y recepción de proposiciones.
- **Casa Consistorial**
En planta primera: Oficina del Departamento de Contratación.
Atención especializada y tramitación administrativa de las contrataciones.

Dirección postal

- **Oficina Abiapuntu- Punto de inicio**
Komentukua, 3 bajo
48260 Ermua, Bizkaia
- **Casa Consistorial**
Marqués de Valdespina 1.
48260 Ermua. Bizkaia.

Dirección telefónica

943179164. Lali Fernández.

Fax

943179155.

Dirección telemática



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios de Contratación

Kontratazioaren zerbitzuen gutuna

HOJA 2. ORRIA

lfernandez@udaldermua.net

Dirección en internet

www.ermua.es

Horario de atención al público en la oficina Abiapuntu- Punto de inicio

De 8 a 15 horas, de lunes a viernes, excepto festivos

Horario de atención al público en la oficina del Departamento de Contratación

- Atención telefónica y presencial especializada sobre licitaciones convocadas: de 11 a 15 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.
- Atención presencial personalizada a visitas de proveedores: los jueves, excepto festivos, de 11 a 13 horas.
- También se podrá solicitar cita previa llamada al teléfono 943179164.

Acceso/Transporte

Las personas que necesiten acercarse a nuestras oficinas en vehículo disponen de un aparcamiento público municipal bajo la plaza del parque de Valdespina. Las dos primeras horas de aparcamiento son gratuitas.

La entrada y salida de vehículos se realiza desde la carretera nacional 634. La entrada y salida de peatones se realiza desde la plaza.

El horario de servicio de este aparcamiento es de 8 a 20 horas, de lunes a viernes, excepto festivos.

Quiénes le atendemos

Asesora Jurídica

Blanca Barragán Alba.

Atención y gestión administrativa

Lali Fernández Fernández.

Normativa reguladora

- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratación del Sector Público.
- Reglamento de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1.098/2001, de 12 de octubre.

- Ley de Bases de Régimen Local 7/1985, de 2 de abril, modificada por la Ley 11/1999, de 21 de abril.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.
- Orden EHA/1.307/2005, de 29 de abril, del Ministerio de Economía y Hacienda, por la que se regula el empleo de medios electrónicos en los procedimientos de contratación.
- Orden de 16 de agosto de 2004, de la Consejería de Hacienda y Administración Pública del Gobierno Vasco, sobre tramitación telemática de determinados procedimientos y actuaciones previstas en la legislación de contratos de las Administraciones Públicas.

Derechos de la ciudadanía

Adaptación del artículo 35 de la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y artículos 14,15 y 16 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal.

- ✓ Ser informados/as, orientados/as y tratados/as respetuosamente.
- ✓ Conocer la identidad de las personas responsables de los trámites.
- ✓ Acceder a los registros y archivos administrativos, siempre que no se lesionen derechos terceros o existan razones de interés público que lo impidan.
- ✓ Obtener copia sellada de los documentos originales que presenten y a su devolución, siempre que deban figurar en el expediente.
- ✓ Conocer el estado de tramitación de los expedientes en que se tenga condición de persona interesada y obtener copias de los documentos.
- ✓ Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia.
- ✓ No presentar documentos que no se exijan en las normas o ya estén en poder de la administración que gestione el asunto.
- ✓ Elegir el lugar y el medio para la entrega de notificaciones.
- ✓ Obtener una respuesta expresa por parte de la administración.
- ✓ Exigir responsabilidades a la administración y personal a su servicio cuando así proceda legalmente.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE ERMUA
ERMUA HIRIKO UDALA

Carta de servicios de Contratación

Kontratazioaren zerbitzuen gutuna

HOJA 3. ORRIA

- ✓ Consultar el Registro General de Protección de Datos sobre el tratamiento y finalidad de sus datos y la identidad de la persona responsable del fichero.
- ✓ Rectificar, cancelar y oponerse al uso de sus datos en las condiciones previstas en la ley.
- ✓ Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Qué esperamos de la ciudadanía

- ✓ Que antes de presentarse en el Departamento de Contratación nos llamen al teléfono 943179164 (Lali Fernández) o consulten nuestra web (www.ermua.es>abiapuntu) para evitar desplazamientos inútiles.
- ✓ Que presenten la documentación correcta y completa para realizar los trámites en el momento, poniéndonos a su disposición para resolver antes cuantas dudas nos quieran hacer llegar.
- ✓ Que no esperen a llamarnos o visitarnos el último día en que venzan los plazos de presentación de proposiciones. La concentración de la demanda dificulta la prestación de un buen servicio.
- ✓ Que si detecta un error, nos lo comunique. Lo corregiremos inmediatamente.
- ✓ Que si no queda satisfecho/a de alguno de nuestros servicios, nos lo haga saber. Recogeremos su queja o sugerencia y le contestaremos.

Quejas y sugerencias

Nuestro deseo es ofrecer el mejor servicio. Por eso necesitamos la opinión de cuantas personas se relacionan con nosotros, y así conocer qué aspecto de nuestro servicio es mejorable.

El Ayuntamiento de la Villa de Ermua dispone de un proceso de quejas y sugerencias a través del cual las personas interesadas pueden hacernos llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos. Existen tres vías de presentación de las mismas:

- Presentando directamente o por correo ordinario en la oficina Abiapuntu- Punto de inicio el impreso normalizado de sugerencias, quejas y reclamaciones. Éste se encuentra disponible en la propia oficina o puede descargarse de la web municipal (www.ermua.es/abiapuntu).

- Por medio de la web municipal (www.ermua.es>Participación ciudadana>Quejas y sugerencias), cumplimentando el formulario on-line.

- Poniéndose en contacto con el departamento de contratación por teléfono (943179155), por e-mail (lfernandez@udalermua.net) o presencialmente en nuestras instalaciones.

También pueden presentarse en aquellos otros lugares previstos en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

El Ayuntamiento de la Villa de Ermua dispone de 20 días para dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas.

La presentación de un escrito de queja no impide la interposición de los recursos previstos en las leyes contra los actos administrativos dictados por el Ayuntamiento de la Villa de Ermua.

Nuestros compromisos y cómo los medimos

1. **Respuesta a todas las consultas formuladas** por las personas interesadas relacionadas con expedientes en tramitación, en el plazo máximo de cinco días hábiles.

Cómo lo medimos: % de consultas resueltas en plazo.

2. **Adjudicación en un plazo máximo de 3 meses** de los expedientes de contratación iniciados.

Cómo lo medimos: % de expedientes formalizados en plazo

3. **Actualización inmediata de los contenidos** publicados en la web siempre que se produzca una modificación de la normativa aplicable, para garantizar su integridad y exactitud.

Cómo lo medimos: Nº de incidencias detectadas

4. Contestación por escrito al 100% de las **quejas y sugerencias** que se nos hagan en el plazo de 20 días.

Cómo lo medimos: % de quejas y sugerencias resueltas en plazo.

5. **Atención adecuada y personalizada a todas las personas** interesadas en participar en las contrataciones convocadas por el Ayuntamiento de la Villa de Ermua:

- ✓ Trato amable y respetuoso.
- ✓ Claridad, exactitud y amplitud de la información suministrada.

Cómo lo medimos: Obtención de, al menos, un 7 en las encuestas de satisfacción de clientes en los ítems correspondientes