

CONSEJERÍA DE HACIENDA Y PRESUPUESTO

RESOLUCIÓN de 13 de febrero de 2006, de la Secretaría General, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Registro Oficial de Licitadores” y se dispone su publicación.

Habiéndose elaborado el proyecto de Carta de Servicios del Registro Oficial de Licitadores, de acuerdo con el informe favorable del Servicio de Inspección y Seguimiento de la Calidad, de fecha 11 de enero de 2006, y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada “Carta de Servicios del Registro Oficial de Licitadores”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Registro Oficial de Licitadores para su exposición y distribución a través de la red de Centros de Atención Administrativa y en las dependencias de la Consejería de Hacienda y Presupuesto. Igualmente se podrá acceder a su contenido a través de la dirección de internet <http://sia.juntaex.es/observatorio/observatorio.htm>

En Mérida, a 13 de febrero de 2006.

El Secretario General,
ANTONIO CARRASCO RODRÍGUEZ

A N E X O

CARTA DE SERVICIOS DEL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES

PRÓLOGO

El Registro Oficial de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Extremadura es un órgano dependiente de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa y adscrito a la Secretaría General de

la Consejería de Hacienda y Presupuesto, que desempeña, entre otras, las funciones de facilitar los trámites de licitación mediante la inscripción de las personas físicas o jurídicas que deseen contratar con la administración autonómica.

El objeto de esta Carta de Servicios es alcanzar una mejora sustancial de los servicios prestados por el Registro Oficial de Licitadores a los usuarios del mismo. A tales efectos, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todo el personal implicado.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÓRGANO O UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO

1.1. Datos identificativos

Esta Carta es de aplicación al Registro Oficial de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Extremadura, órgano dependiente de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa y adscrito a la Secretaría General de la Consejería de Hacienda y Presupuesto, según el Decreto 6/2003, de 28 de enero, por el que se crea la Junta Consultiva de Contratación Administrativa y se regula el Registro Oficial de Licitadores y Registro de Contratos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

1.2. Identificación de la unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios del Registro Oficial de Licitadores de la Comunidad Autónoma de Extremadura es el Servicio de Contratación y Legislación de la Consejería de Hacienda y Presupuesto.

1.3. Medios de prestación del servicio

REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES

Secretaría General

Consejería de Hacienda y Presupuesto

Paseo de Roma, s/n., módulo B, 1ª Planta

06800 Mérida

Badajoz

Atención telefónica: 924 00 55 21 - 924 00 53 89

Fax: 924 00 53 80

e-mail: rol@hac.juntaex.es

Horario: 08:00-15:00 horas (de lunes a viernes)

PÁGINA WEB: <http://www.juntaex.es/consejerias/eic/hp/sgt/ROLic/rollic.htm>

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

FINALIDAD DEL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES

Nuestra finalidad es facilitar los trámites de licitación mediante la inscripción de las personas físicas o jurídicas que deseen contratar con la administración autonómica, así como el archivo y custodia de los documentos aportados.

ACCESO AL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES

El acceso al Registro es voluntario y gratuito para los licitadores; para ello se deberá presentar la solicitud de inscripción y la correspondiente documentación acreditativa, tal como se recoge en la "Guía Informativa del Registro Oficial de Licitadores" que ponemos a su disposición en la página web del Registro Oficial de Licitadores.

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Una vez recibida la solicitud y documentación adjunta, procedemos a su revisión y calificación. En caso de ser incompleta o defectuosa requerimos al interesado para subsanación en un plazo de 10 días, y de no hacerlo así, le damos por desistido de su petición mediante resolución que le es notificada.

Si la solicitud y la documentación son correctas procedemos a inscribir al interesado en el registro por el plazo de un año, asignándosele un número registral y expidiendo un certificado acreditativo de la inscripción.

Tanto la resolución acerca de la inscripción como el certificado acreditativo son remitidos al licitador.

Los documentos aportados al Registro por el licitador los archivamos y custodiamos de acuerdo a la legislación vigente.

VENTAJAS DE LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO OFICIAL DE LICITADORES

Durante la vigencia de la inscripción el licitador está exento de presentar cualquier documento que haya sido aportado al Registro en las diferentes licitaciones que se convoquen por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con la consiguiente disminución de costes de gestión.

De cualquier forma, en las licitaciones a las que concurra debe presentar el certificado de inscripción y Declaración Responsable de vigencia de los datos inscritos, en los términos que recoge la "Guía Informativa del Registro Oficial de Licitadores" que ponemos a su disposición en la página web del Registro Oficial de Licitadores.

OBLIGACIONES DE LOS LICITADORES

Los licitadores deben comunicarnos cualquier variación que se produzca en los datos que constan en el Registro en el plazo de

un mes desde su inscripción en los registros públicos, si a ello se vieren obligados, o desde su producción.

A efectos de mantener la vigencia de su inscripción, deben solicitarnos su renovación con anterioridad al plazo de un año desde la resolución.

INFORMACIÓN A LA ADMINISTRACIÓN

Desde el Registro facilitamos a los órganos competentes en materia de contratación de la Administración autonómica información actualizada sobre las personas físicas o jurídicas que se encuentren inscritas.

De la actividad del Registro, informamos a la Junta Consultiva de Contratación Administrativa de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

A) RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Decreto 6/2003, de 28 de enero, por el que se crea la Junta Consultiva de Contratación Administrativa y se regula el Registro Oficial de Licitadores y Registro de Contratos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Orden de la Consejería de Hacienda y Presupuesto, de 19 de mayo de 2004, por la que se regula el funcionamiento del Registro Oficial de Licitadores.

B) RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DE ÁMBITO ESTATAL

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

- Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

4. COMPROMISOS DE CALIDAD

4.1. Compromisos de calidad del Registro Oficial de Licitadores

4.1.1. En relación con las funciones de inscripción, modificación y renovación del Registro Oficial de Licitadores:

- Requerir al interesado dentro de los quince días desde la recepción de la documentación para que subsane los defectos que se adviertan.
- Resolver e Inscribir en el registro en un plazo máximo de veinticinco días desde la recepción de la documentación correcta en el Registro General de la Consejería.
- Atender las consultas en el plazo máximo de tres días.
- Facilitar al interesado los impresos normalizados.

4.1.2. En relación con las funciones de expedición del certificado acreditativo de la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores:

- Expedir el certificado acreditativo en el plazo máximo de dos días desde su firma.

4.1.3. En relación con las funciones de comunicación de información a los órganos de contratación:

- Facilitar a los órganos de contratación la información solicitada en un plazo máximo de dos días.

4.1.4. En relación con las funciones de información a la Junta Consultiva de Contratación:

- Elaborar una memoria anual de la actividad del Registro Oficial de Licitadores.
- Realizar una encuesta anual sobre la satisfacción de los licitadores.

4.2. Indicadores

- Tiempo medio de requerimientos de subsanación de la documentación a los licitadores.
- Porcentaje de los requerimientos de subsanación de la documentación a los licitadores fuera de plazo.
- Tiempo medio empleado para la inscripción de los licitadores en el Registro Oficial de Licitadores.
- Porcentaje de los expedientes fuera de plazo.
- Porcentaje de consultas de los licitadores evacuadas en plazo.

- Número de impresos normalizados puestos a disposición del público.
- Tiempo medio de expedición de certificados acreditativos a los licitadores de estar inscritos en el registro.
- Porcentaje de los certificados acreditativos de inscripción en el registro con plazo excedido.
- Tiempo medio de contestación a los órganos de contratación.
- Fecha límite de realización de la memoria.
- Número de empresas inscritas en el Registro Oficial de Licitadores.
- Número de inscripciones realizadas y denegadas en el Registro Oficial de Licitadores.
- Número de modificaciones realizadas y denegadas en el Registro Oficial de Licitadores.
- Número de renovaciones realizadas y denegadas en el Registro Oficial de Licitadores.
- Número de bajas voluntarias en el Registro Oficial de Licitadores.
- Número de prohibiciones de contratar anotadas en el Registro Oficial de Licitadores.
- Número de suspensiones y cancelaciones de la inscripción en el Registro Oficial de Licitadores.
- Número de subsanaciones requeridas por el Registro Oficial de Licitadores.
- Valoración en encuesta a los licitadores del grado de satisfacción con el Registro Oficial de Licitadores.

5. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

5.1. Derechos de los usuarios

En principio, los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura” y en desarrollo de su Eje II que lleva por título “Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración”; ha elaborado la “Carta de Derechos del Ciudadano”.

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los

sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional.

Quizá sea necesario aclarar previamente que la Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos, convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación, y constituyéndose en el marco general de expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con nuestra Administración.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

- I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.
- II. Derecho a recibir una atención adecuada.
- III. Derecho a obtener información.
- IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.
- V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.
- VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos

Los ciudadanos colaboran con el Registro Oficial de Licitadores a través de los siguientes medios:

— Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.

— Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

5.3. Quejas y Sugerencias

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad, de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas. Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por el que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que represente destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o

sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas):
<http://sia.juntaex.es>

Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de las quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberá dar respuesta en un plazo no superior a un mes.