

CARTA DE SERVICIOS de **Contratación y Patrimonio** del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA

PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)

Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 3 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 4 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 4 -
3.1. Legislación aplicable	- 4 -
3.2. Derechos	- 5 -
3.3. Responsabilidades	- 6 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 7 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 7 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 8 -
• Tramitación de expedientes de contratación.	- 8 -
• Asesoramiento y asistencia jurídica en materia contractual.	- 8 -
• Información pública.	- 9 -
• Inventario de bienes.	- 9 -
• Adquisición y enajenación de bienes del inventario	- 9 -
• Utilización de bienes de dominio público.	- 10 -
• Asistencia jurídica en materia patrimonial.	- 10 -
• Gestión de seguros.	- 10 -
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 11 -
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 13 -
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 13 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 13 -
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 14 -
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 14 -
9.2. Direcciones de interés	- 14 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de Contratación y Patrimonio.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Contratación y Patrimonio del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los **principales servicios prestados y las condiciones** en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto **un primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/07/2018.





FINES Y OBJETIVOS NORMATIVA DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

2. FINES Y OBJETIVOS

La oficina de Contratación y Patrimonio del Ayuntamiento de Valdepeñas depende directamente de la Secretaría General y **se encarga de la contratación administrativa municipal, con el objetivo de optimizar los recursos y procesos de trabajo, bajo los principios de legalidad, economía, eficacia y eficiencia.**

Así mismo tiene asignada la gestión del patrimonio municipal, manteniéndolo actualizado con el fin de conocer el conjunto de derechos y bienes de los que es titular y su puesta a disposición de las diferentes áreas para el cumplimiento de los fines y competencias que tiene encomendados.

3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc. Se citan de forma no exhaustiva las siguientes:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Reglamento(UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- 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 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Reglamento (UE) nº 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por la que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

De forma no exhaustiva, la **normativa de carácter específico en materia de Contratación** es la siguiente:

- 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.
- **En cuanto no se opongan a la normativa citada o no hayan sido derogados:**
 - El Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.





- Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público y Real Decreto 300/2011, de 4 de marzo, por el que se modifica el anterior.

De forma no exhaustiva, la **normativa de carácter específico en materia de Patrimonio** es la siguiente:

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas (BOE núm. 264, de 04.11.2003).
- Real Decreto 1372/1986, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de bienes de las Entidades Locales.
- Real Decreto 1373/2009, de 28 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 33/2003, de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.

3.2. Derechos

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las personas en sus relaciones con las Administraciones tendrán los siguientes derechos:

1. A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un **Punto de Acceso General electrónico** de la Administración.
2. A ser **asistidos en el uso de medios electrónicos** en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Al **acceso a la información pública, archivos y registros**, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
4. A **ser tratados con respeto y deferencia** por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
5. A **exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades**, cuando así corresponda legalmente.
6. A la **obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica** contemplados en la Ley.
7. A la **protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos** que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
8. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.





3.3. Responsabilidades

Las personas usuarias de los servicios de Contratación y Patrimonio del Ayuntamiento tienen los siguientes deberes y responsabilidades:

1. Facilitar información veraz del perfil contratante.
2. Cumplir las normas, requisitos y procedimientos estipulados en los términos del contrato.
3. Colaborar en el cumplimiento de las disposiciones en términos de plazos y horarios.
4. Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras en los trámites concretos relacionados con la licitación pública.
5. Obligación de relacionarse con el Ayuntamiento de Valdepeñas a través de medios electrónicos.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

Los licitadores y contratistas podrán hacer los trámites de contratación administrativa con absoluta libertad, siempre que lo hagan **de acuerdo a los plazos establecidos y por alguno de los diferentes canales dispuestos a tal fin.**

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias de la Oficina de Contratación y Patrimonio se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.

2. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

3. De forma telemática

- A través de la Carpeta Ciudadana:
 - <https://sedeelectronica.valdepenas.es/Modernizacion/Sede/Sede.nsf/wvDocumentos/5?OpenDocument>
- Por correo electrónico:
 - sugerencias@valdepenas.es
 - contratacion@valdepenas.es

4. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
 - http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppal_3_1

La Oficina de Contratación y Patrimonio se compromete a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por la Oficina de Contratación y Patrimonio del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

• **TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE CONTRATACIÓN.**

Desde la Oficina de Contratación y Patrimonio se lleva a cabo la tramitación de expedientes de contratación del Ayuntamiento de Valdepeñas así como el conjunto de actuaciones complementarias que ello requiere. Las principales actividades que incluye este servicio son las siguientes:

- **Tramitación de expedientes de contratos de:**
 - o Obras
 - o Servicios
 - o Suministros
 - o Concesión de Servicios
 - o Concesiones de Obras
 - o Menores
 - o Administrativos especiales
 - o Contratos privados
- **Tramitación de las actuaciones complementarias que puedan surgir durante la vida de los contratos:** modificaciones, prórrogas, revisión de precios, resoluciones, imposición de penalidades, devolución de garantías, etc.
- **Apoyo a la Mesa de Contratación y realización de funciones de secretariado de la misma.**
- **Seguimiento de los contratos** cuya supervisión se le encomiende mediante la aprobación de certificaciones y facturas, control de documentación generada, etc.

• **ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA JURÍDICA EN MATERIA CONTRACTUAL.**

La Oficina de Contratación y Patrimonio presta asesoramiento y asistencia a los órganos de contratación y a las áreas y unidades del Ayuntamiento para el correcto cumplimiento de los procesos de contratación administrativa. De entre las actividades que incluye este servicio se destacan las siguientes:

- **Asesoramiento previo al expediente administrativo de contratación: tipología de contrato, documentación a aportar, requerimientos legales, asistencia en la elaboración de pliegos y otros, etc.**
- **Tramitación de recursos administrativos en materia contractual.**
- **Preparación de expedientes en materia contractual en caso de interposición de recursos judiciales.**





• INFORMACIÓN PÚBLICA.

La Oficina de Contratación y Patrimonio lleva a cabo el servicio de informar públicamente de los expedientes de contratación, conforme a la legislación vigente, lo que incluye las siguientes actividades:

- Información pública en diarios oficiales, tablones de anuncios y plataformas de contratación
- Gestión del perfil de contratante del Ayuntamiento.
- Información a los interesados.
- Información a otros Organismos Públicos: Registro público de contratos, Tribunal de Cuentas.

• INVENTARIO DE BIENES.

Mediante este servicio la Oficina de Contratación y Patrimonio realiza la gestión, mantenimiento y control centralizado del inventario de bienes del Ayuntamiento de Valdepeñas, realizando las acciones necesarias ante el Registro de la Propiedad y el Catastro, así como poniendo a disposición de otras áreas la información del inventario de bienes.

• ADQUISICIÓN Y ENAJENACIÓN DE BIENES DEL INVENTARIO

La Oficina de Contratación y Patrimonio se encarga de realizar la gestión de los expedientes de adquisición y enajenación de los bienes del inventario, lo que incluye las siguientes actividades:

- Tramitación de expedientes de adquisición y enajenación de bienes.
- Apoyo a la Mesa de Contratación y realización de funciones de secretariado de la misma, cuando conlleven licitación pública.
- Gestión de elevación a Escritura Pública e Inscripción Registral (Notarías y Registro de la Propiedad).
- Actualización de Inventario (bajas y altas por enajenación y adquisición).
- Actualizaciones catastrales derivadas del expediente.





• UTILIZACIÓN DE BIENES DE DOMINIO PÚBLICO.

Mediante este servicio la Oficina de Contratación y Patrimonio realiza la gestión de los expedientes de ejercicio de defensa y utilización de los bienes de inventario, incluyendo principalmente las siguientes actividades:

- Tramitación de expedientes de ejercicio de prerrogativas de la entidad respecto a sus bienes (investigación, deslinde, recuperación de oficio, desahucio administrativo).
- Tramitación de Expedientes de Utilización de bienes de dominio público (autorizaciones, licencias, concesiones administrativas).
- Expedientes utilización de bienes patrimoniales (arrendamiento, cesión de uso, otros títulos).

• ASISTENCIA JURÍDICA EN MATERIA PATRIMONIAL.

La Oficina de Contratación y Patrimonio presta asesoramiento y asistencia a los órganos de contratación y a las áreas y unidades del Ayuntamiento para el correcto cumplimiento de los procesos relativos al patrimonio municipal. De entre las actividades que incluye este servicio se destacan las siguientes:

- Asesoramiento previo al expediente de que se trate (tipología de expediente, documentación a aportar, requerimientos legales, asistencia en la elaboración de pliegos y otros, etc.).
- Resolución de recursos administrativos en materia contractual
- Preparación de expedientes en materia contractual en caso de interposición de recursos judiciales

• GESTIÓN DE SEGUROS.

La Oficina de Contratación y Patrimonio lleva a cabo la contratación de las pólizas de seguros tanto de los bienes del Ayuntamiento, como para cubrir los riesgos del desarrollo de sus actividades. Se realizan las tareas de tramitación de los expedientes de contratación para la concertación de los seguros municipales, así como el contacto entre los distintos servicios municipales y el mediador de seguros contratado por el Ayuntamiento.





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de la Oficina de Contratación y Patrimonio con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados**:

- C
1. **Ofrecer la información o documentación relativa a los expedientes de contratación de forma libre y gratuita, desde el momento de su aprobación y publicación, a través del Perfil de Contratante, Portal de Licitación Electrónica y Plataforma de Contratos del Sector Público, siendo redirigidas las personas interesadas a estos medios en el momento que formulan la consulta o en el plazo máximo de 1 día hábil, quedando a su disposición para cualquier aclaración o duda.**

Indicadores:

- Número de expedientes publicados electrónicamente.
- Plazo máximo (días) entre la aprobación y la publicación.

- C
2. **Poner a disposición las notificaciones de los acuerdos en materia de Contratación y Patrimonio, de forma electrónica a través de la Carpeta Ciudadana. En el caso de notificaciones por medios ordinarios, se emitirán de forma inmediata tras la adopción de los acuerdos.**

Indicadores:

- Porcentaje (%) de acuerdos notificados por vía telemática.
- Porcentaje (%) de acuerdos notificados por medios ordinarios.

- C
3. **En el caso de acuerdos en materia de contratación, también serán objeto de publicación en el Perfil de Contratante el mismo día de su adopción o dentro de los 3 días hábiles siguientes.**

Indicadores:

- Porcentaje (%) de acuerdos en materia de contratación publicados en el mismo día de su adopción
- Porcentaje (%) de acuerdos en materia de contratación publicados en los 3 días siguientes a su acuerdo.





- 4. Fomentar el uso de la Carpeta ciudadana y ofrecer herramientas más optimizadas para mayor facilidad de la ciudadanía, mediante el incremento anual y de forma gradual los trámites personalizados disponibles por vía telemática desde la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Valdepeñas.**

Indicadores:

- Número de trámites disponibles desde la sede electrónica.
- Número de gestiones realizadas de forma telemática a través de la Carpeta Ciudadana.

- 5. Tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones dirigidas a la Oficina de Contratación y Patrimonio con un tiempo de respuesta inferior a 15 días en al menos el 60% de las quejas y reclamaciones y como máximo 2 meses. Las sugerencias deberán responderse en el plazo máximo de 15 días en al menos el 90% de los casos.**

Indicadores:

- Número de sugerencias recibidas.
- Número de quejas y reclamaciones.
- % de sugerencias respondidas en el plazo de 15 días
- % de quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 15 días.
- Tiempo máximo de tramitación de quejas y reclamaciones.





8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en la **memoria anual de la Oficina de Contratación y Patrimonio**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

OFICINA DE CONTRATACIÓN Y PATRIMONIO

Dirección	Ayuntamiento de Valdepeñas Plaza de España 1. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 32 92 00 (Ext. 255)
Email	contratacion@valdepenas.es
Horario de atención al público	De lunes a viernes en horario de de 09:00 h. a 14:00 h.
Otra información de interés	Existen varios parkings en las inmediaciones del Ayuntamiento.

9.2. Direcciones de interés

Carpeta Ciudadana	https://sedeelectronica.valdepenas.es/Modernizacion/Sede/Sede.nsf/wvDocumentos/5?OpenDocument
Portal de licitación electrónica	https://community.vortal.biz/PRODSTS/Users/Login/Index?SkinName=AytoValdepenas
Plataforma de Contratos del Sector Público	https://contrataciondelestado.es/wps/portal/plataforma

