



**CARTA DE SERVICIOS COMPLETA**

**Servicio de Contratación**  
(Actualizada a fecha 17/12/2014)

**A) INFORMACION PUBLICA DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL**

**1º) DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES**

El Servicio de Contratación, integrado en el Vicerrectorado de Economía, se encarga de las actividades precisas de gestión, tramitación y asesoramiento para la contratación de obras, suministros, servicios, contratos administrativos especiales y cualquier otro enmarcado en el ámbito de la contratación administrativa, necesarios para la satisfacción de las necesidades de la Universidad incluido los contratos menores de Servicios Centrales. Obviamente, esto se traduce en un apoyo a la docencia, investigación y actividades complementarias de las mismas y que, por razones legales, se encuentran sometidas a la tramitación de expediente administrativo, velando por el cumplimiento de los principios de eficacia y eficiencia en el gasto.

**2º) PRINCIPALES SERVICIOS**

**A) Contratación:**

Contratación administrativa. En este Servicio se tramitan los expedientes necesarios para la contratación de suministros, servicios, administrativos especiales, obras, concesión de obras públicas, gestión de servicios públicos, así como cualquier otro de naturaleza administrativa. Otros contratos. Igualmente, tramitamos otros contratos que pueda suscribir la Universidad de naturaleza privada.

**B) Adquisiciones menores y equipamiento:**

Adquisiciones menores. Se tramitan las compras de material de adquisición centralizada solicitadas por las diferentes Unidades de los Servicios Centrales.

Seguros: Se tramitan los seguros que son necesarios para cubrir los riesgos que conlleva el desarrollo de las actividades tanto académicas como de investigación.

**C) Asesoramiento interno:**

Con carácter previo al inicio del expediente administrativo de contratación, se facilita a los órganos interesados en la formalización de algún tipo de contrato: Información sobre el procedimiento que se ha de seguir, la documentación que han de aportar en función del tipo de contrato de que se trate, la duración estimada de la tramitación del expediente.

**D) Información y ayuda al usuario:**

El Servicio, por una parte, pone a disposición de los usuarios los formularios necesarios para la tramitación de los contratos tales como solicitud de tramitación de expediente de contratación y, por otra, ofrece a los licitadores un conjunto de documentos relacionados con los expedientes de contratación: pliegos, modelos de instancia, modelos de aval, modelos de garantía, etc.

**E) Información y orientación general:**

En esta carta dispone de toda la información de carácter general sobre nuestros servicios, funciones y organización en nuestras dependencias y en Internet a través de la página Web

### 3º) DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir información y orientación personalizada.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Expresar su opinión acerca del servicio y presentar quejas y sugerencias en relación con los servicios recibidos.
- Derecho a la privacidad y confidencialidad de la información de carácter personal que obra en el Servicio, así como a instar la rectificación de los datos inexactos o incompletos.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

### 4º) COLABORACION Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO

Los usuarios colaborarán con el Servicio:

- Respetando a sus miembros.
- Cuidando y usando debidamente los bienes, equipos e instalaciones.
- Cumpliendo la normativa vigente.

Además, los usuarios podrán participar en la mejora del Servicio a través de:

- Las reuniones institucionales para el desarrollo de los diferentes programas.
- La implicación en el Comité de Calidad.
- El sistema de quejas y sugerencias.

### 5º) NORMATIVA REGULADORA DEL SERVICIO

- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público - en adelante TRLCSP- (BOE núm. 276, de fecha 16 de noviembre de 2011). <http://www.boe.es/boe/dias/2011/11/16/pdfs/BOE-A-2011-17887.pdf>
- Real Decreto 1098/2001, de 12 de Octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (BOE núm. 257, de fecha 26 de octubre de 2001). <http://www.boe.es/boe/dias/2001/10/26/pdfs/A39252-39371.pdf>
- Ley 13/2003 de 23 de mayo, Reguladora del Contrato de Concesión de Obras Públicas. <http://www.boe.es/boe/dias/2003/05/24/pdfs/A19932-19954.pdf>
- Normas de ejecución presupuestaria (Ejercicio 2014). <http://www.usal.es/webusal/files/Presupuestos%20USAL%202014.pdf>
- Instrucción de la USAL sobre la gestión de la contratación de servicios. [http://www.usal.es/webusal/files/Instruccion\\_USAL\\_Contratacion\\_Servicios.pdf](http://www.usal.es/webusal/files/Instruccion_USAL_Contratacion_Servicios.pdf)
- Guía de contratación administrativa y formularios para la tramitación de contratos (<http://www.usal.es/webusal/files/Guia%20de%20Contratacion%20Administrativa%20%28I%29%28I%29.pdf>)
- Reglamento del Registro de Licitadores de la Universidad de Salamanca. (BOCyL n.º 138 de 20 de julio de 1999)
- Con carácter general, la normativa de la USAL puede consultarse en la siguiente dirección electrónica: [http://www.usal.es/webusal/usl\\_normativa\\_repositorio](http://www.usal.es/webusal/usl_normativa_repositorio)

## 6º) ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios del Servicio pueden presentar quejas o sugerencias a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca:

<https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/>

## B) COMPROMISOS DE CALIDAD

### 1º) NIVELES DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

#### PLAZOS DE TRAMITACIÓN

1. Informar de modo inmediato a los solicitantes de la tramitación de un procedimiento de contratación administrativa, de la fecha del envío del anuncio de licitación a los Boletines Oficiales procedentes o, en su caso, de la petición de ofertas en los procedimientos negociados.
2. Contestar todas las consultas que nos realicen sobre los procesos de contratación administrativa en un plazo máximo de 48 horas desde la fecha en que se produzcan.
3. Tramitar la petición de adquisición de material o, en su caso, solicitud de presupuesto en un plazo máximo de 4 días laborables, contados desde la recepción en el Servicio del impreso de Relación de Necesidades debidamente cumplimentada. En el supuesto de que no se autorice su tramitación por los órganos competentes, la persona usuaria será informada en el mismo plazo señalado anteriormente.
4. La información requerida por nuestros usuarios telefónica o presencialmente será atendida en el momento, siempre y cuando no requiera de una actuación posterior por parte del servicio, en cuyo caso dicha información se facilitará de manera escrita, telefónica o telemática en un plazo no superior a 48 horas.
5. Revisar y actualizar la información de la carta de servicios al menos cada dos años.
6. La página Web del Servicio, así como los formularios que contiene, tendrán un mantenimiento adecuado para su actualización y mejora permanente.

#### MECANISMOS DE COMUNICACIÓN

- Contacto directo: presencial y telefónico:  
Servicio de Contratación (Edificio Rectorado y Secretaría General).  
Patio de Escuelas, 1. 37008 Salamanca  
Tfno.: 923294400 (Extensiones: 1147, 1141, 1098, 1259, 1287, 1227, 1149). Fax: 923294517
- Otras vías de contacto: dirección postal, correo electrónico y dirección electrónica:  
Dirección postal: Patio de Escuelas, 1. 37008 Salamanca  
Correo electrónico: [serv.contratacion@usal.es](mailto:serv.contratacion@usal.es)  
Dirección electrónica: <http://www.usal.es/webusal/node/3057>  
Perfil de contratante: <http://www.usal.es/perfildecontratante>

## HORARIOS, LUGARES Y CANALES DE ATENCION AL PÚBLICO

- Atención al público: días laborables, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00.

## 2º) MEDIDAS PARA FAVORECER LA IGUALDAD, LA ACCESIBILIDAD Y LA MEJORA DEL SERVICIO

El Servicio se compromete a aplicar el Plan de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 30 de Abril de 2008).

Se facilitará la accesibilidad física y a través de las nuevas tecnologías a los servicios ofertados, conforme a los estándares de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Así mismo, mantenemos el compromiso de mejora continua de la calidad en nuestro servicio mediante:

- La actualización de la información en todos aquellos temas que puedan interesar a los usuarios en relación con los cometidos propios del Servicio.
- La actualización de nuestra web y todos los datos que contiene con la periodicidad necesaria.
- La implementación de las mejoras sugeridas por los usuarios.
- La revisión bianual de la Carta de Servicios.

## 3º) SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El Servicio cuenta con una Comisión, que se encarga de:

- La elaboración y revisión de la Carta de Servicios.
- El análisis de los procedimientos del Servicio.
- La redacción de la Memoria Anual del Servicio.

De la misma manera nos comprometemos a realizar un uso eficiente de los recursos y al cumplimiento Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad de Salamanca (Aprobado por Consejo de Gobierno de 31 de Octubre de 2013)

## 4º) INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

A fin de poder comprobar el nivel de cumplimiento de los compromisos antes citados, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad de los servicios prestados por el Servicio de Contratación.

1. Porcentaje de comunicaciones al interesado sobre tramitación de procedimiento y el envío de anuncios a los Boletines Oficiales procedentes o de petición de ofertas sobre el total de dichas actuaciones.
2. Porcentaje de resolución de consultas relativas al proceso de contratación en un plazo no superior a 48 horas sobre el total de dichas consultas.
3. Porcentaje de adquisiciones o petición de presupuestos realizadas en un plazo máximo de 5 días laborables sobre el total de adquisiciones.
4. Porcentaje de comunicaciones al interesado y remisión de las pólizas de seguros en un plazo máximo de 72 horas sobre el total de solicitudes de seguros.

5. Porcentaje de satisfacción de los usuarios con los servicios que le presta el Servicio de Contratación.
6. Porcentaje de cumplimiento de los plazos de compromiso de la carta de servicios.
7. Número de consultas atendidas durante el año (presenciales, telefónicas, escritas, electrónicas).

### C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

#### FORMULACIÓN DE RECLAMACIONES

Los usuarios podrán formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios a través del sistema general de quejas y sugerencias de la USAL.

#### ACCIONES CORRECTIVAS

En atención a las comunicaciones recibidas a través del buzón de quejas y sugerencias, el Servicio se compromete a analizar las causas del posible incumplimiento y a aplicar acciones correctivas dirigidas a la no repetición del mismo, incluyendo en su caso la correspondiente carta de disculpa. Asimismo, se compromete a proporcionar información puntual de las decisiones tomadas a los usuarios afectados.

La aceptación de las quejas y/o sugerencias no dará en ningún caso lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Universidad.

### D) OTRAS INFORMACIONES DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

#### LOCALIZACIÓN

PLANO: <https://www.google.es/maps/place/Universidad+de+Salamanca/@40.961338,-5.666925,15z/data=!4m2!3m1!1s0x0:0x27cc1f187f3d98d>

#### CONTACTO

Direcciones de correo electrónico:

- Correo electrónico: [serv.contratacion@usal.es](mailto:serv.contratacion@usal.es)
- Dirección electrónica: <http://www.usal.es/webusal/node/3057>
- Perfil de contratante: <http://www.usal.es/perfildecontratante>