





ÍNDICE

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN, CALIDAD Y SERVICIOS COMUNITARIOS.....	5
Artículo 1. Objetivos de la Carta.....	5
Artículo 2. La Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios.....	5
Artículo 3. Fines de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios	5
CAPÍTULO II. NUESTROS SERVICIOS	6
Artículo 4. Funciones que realiza la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios, en materia de contratación.	6
CAPÍTULO III. NUESTROS COMPROMISOS.....	6
Artículo 5. Compromiso 1. Acceso al perfil de contratante. Comunicación de contratos en licitación.	6
Artículo 6. Compromiso 2. Asesoramiento personalizado	6
Artículo 7. Compromiso 3. Pago de facturas.....	7
Artículo 8. Compromiso 4. Relación con subcontratistas.....	7
Artículo 9. Compromiso 5. Solvencia con medios externos.	7
Artículo 10. Compromiso 6. Fraccionamiento legal de contrato	7
Artículo 11. Compromiso 7. Concurrencia en los contratos menores.....	7
Artículo 12. Compromiso 8. Preferencias de carácter social en la adjudicación	8
Artículo 13. Compromiso 9. Agilización de trámites.....	8
Artículo 14. Compromiso 10. Transparencia del proceso	8
Artículo 15. Compromiso 11. Motivación de los informes técnicos y propuestas de adjudicación.	9
Artículo 16. Compromiso 12. Empresariado local y contratos menores.	9
Artículo 17. Compromiso 13. Plazos para la tramitación	9
Artículo 18. Compromiso 14. Garantía de respuesta.....	10
CAPÍTULO IV. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	10
Artículo 19. Derechos de los usuarios.....	10
CAPÍTULO V. FORMA DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO EN LA MEJORA DEL MISMO.	11
Artículo 20. Participación de los usuarios.....	11
CAPÍTULO VI. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS.	11
Artículo 21. Normativa de contratación administrativa	11
CAPÍTULO VII. QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	12
Artículo 22. Quejas y sugerencias.....	12
CAPÍTULO VIII. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.....	12
Artículo 23. Mecanismos de comunicación e información	12
CAPÍTULO IX. HORARIOS Y LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	12
Artículo 24. Horarios	12
Artículo 25. Lugares de atención al público e interesados.....	13
CAPÍTULO X. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	13
Artículo 26. Sistema de gestión de la calidad.	13
CAPÍTULO XI. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD.....	13
Artículo 27. Indicadores	13



CAPÍTULO XII. DIRECCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN, CALIDAD Y SERVICIOS COMUNITARIOS, RESPONSABLE DE LA CARTA	15
Artículo 28. Direcciones de servicio	15
CAPÍTULO XIII. CONCLUSIÓN	15



CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CONTRATACIÓN, CALIDAD Y SERVICIOS COMUNITARIOS

Artículo 1. *Objetivos de la Carta*

La carta tiene por objeto la fijación de los compromisos que el Ayuntamiento de Logroño asume respecto de los ciudadanos interesados en la adjudicación de un contrato público o privado de su administración municipal, y se plasma en los siguientes objetivos:

- a) Traducir las expectativas del colectivo de ciudadanos interesados en obtener un contrato público en una mejora de las prestaciones administrativas precisas para conseguirlo.
- b) Implantar una comunicación fluida entre la Organización municipal y sus proveedores, capaz de resolver con prontitud las incidencias que produzca el cumplimiento del contrato.
- c) En definitiva, que el usuario de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios esté en condiciones de conocer por anticipado qué clase de servicio puede esperar y demandar y cuáles son los compromisos de calidad de servicio.

Artículo 2. *La Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios*

La Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios se encuentra ubicada orgánicamente en el área económica del Ayuntamiento, en la que también se inscriben, la Intervención, la Tesorería, las Direcciones Generales de Gestión e Inspección Tributaria e Informática, el Parque de Servicios y la Unidad de Estadística. La Dirección, en el ámbito de la contratación pública, está estructurada en una adjuntía responsable de la contratación de obras y consultorías y una jefatura de sección de compras, además de dos técnicos de gestión dependientes del Director. Forman parte de la Adjuntía, el negociado de obras y consultorías, y de la sección de compras el negociado de suministros, servicios y gestión de servicio público, además de dos técnicos de gestión dependientes del Director.

Artículo 3. *Fines de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios*

El fin esencial de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios, en materia de contratación, es la gestión integral de la



contratación pública del Ayuntamiento de Logroño, iniciando, desarrollando y concluyendo todos los trámites que se suceden en el procedimiento desde su vertiente jurídico-administrativa, para conseguir el contratista cuya oferta resulte más ventajosa para los intereses municipales.

CAPÍTULO II. NUESTROS SERVICIOS

Artículo 4. *Funciones que realiza la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios, en materia de contratación.*

La Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios, en materia de contratación, lleva a cabo la gestión administrativa y de asesoramiento de la actividad contractual pública y privada del Ayuntamiento de Logroño, con el propósito de atender las necesidades de recursos ajenos en la prestación de servicios municipales. Interviene en todas las actuaciones preparatorias de los contratos de obras, de concesión de obras públicas, de gestión de servicio público, de suministro, de los de servicios, de colaboración entre el sector público y privado, mixtos, de los administrativos especiales y de los privados, controlando su ejecución desde la vertiente jurídico-administrativa.

CAPÍTULO III. NUESTROS COMPROMISOS

Artículo 5. *Compromiso 1. Acceso al perfil de contratante. Comunicación de contratos en licitación.*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a difundir puntualmente la información relativa a las licitaciones en curso (procedimientos negociados, abiertos, restringidos o diálogo competitivo), a través de la web municipal, en su Perfil de Contratante. Asimismo, se compromete a informar sobre los contratos en licitación, a las empresas que previamente se hayan inscrito en el Perfil de Contratante, según preferencias de actividad determinadas.

Artículo 6. *Compromiso 2. Asesoramiento personalizado*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a un Asesoramiento personalizado durante las fases de preparación y adjudicación del contrato, así como en la ejecución; especialmente en los aspectos técnico-jurídicos.



Artículo 7. *Compromiso 3. Pago de facturas*

El Ayuntamiento de Logroño, de acuerdo con el Plan de disposición de fondos de la Tesorería Municipal, se compromete a satisfacer el pago de las facturas, y certificaciones de obra emitidas, una vez conformadas, en los siguientes plazos, contados desde su expedición:

- Expedientes de contratación aprobados a partir del 1 de enero de 2012: 40 días.

Artículo 8. *Compromiso 4. Relación con subcontratistas.*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a comunicar por correo electrónico a los subcontratistas, previamente declarados por el adjudicatario del contrato, todo acto de aprobación o reconocimiento de gasto derivado de las prestaciones contratadas, ya esté documentado mediante la expedición de certificación de obra o factura.

Artículo 9. *Compromiso 5. Solvencia con medios externos.*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a que la solvencia adicional exigida de medios personales o materiales suficientes, prevista en el artículo 64 del TRLCSP, pueda justificarse con la solvencia de medios externos, facilitando así el acceso de las PYMES a los contratos públicos.

Artículo 10. *Compromiso 6. Fraccionamiento legal de contrato*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a fraccionar cualesquiera contratos en lotes cuando sean susceptibles de utilización o aprovechamiento separado y constituyan unidad funcional, siempre que dicha operación sea proporcional a su objeto y no se lesionen intereses municipales derivados de la obtención de mejores precios, permaneciendo constante la calidad.

Artículo 11. *Compromiso 7. Concurrencia en los contratos menores.*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete, respecto de los contratos calificados como Menores, cuando el precio del contrato fuere superior a 15.000,00 euros, IVA excluido, para el contrato de obras y de 6.000,00 euros, IVA excluido, para el resto; a solicitar, al menos tres ofertas a empresas capacitadas, solventes y relacionadas con el objeto del contrato.



Artículo 12. *Compromiso 8. Preferencias de carácter social en la adjudicación*

El Ayuntamiento se compromete a observar las siguientes preferencias, de contenido social, en la adjudicación de sus contratos, siempre que las ofertas igualen las proposiciones más ventajosas:

- Empresas con discapacitados que acrediten tener un 2% o más de la plantilla.
- Empresas dedicadas a la promoción e inserción laboral de personas en situación de exclusión social, siempre que contraten no menos del 30% de sus puestos con este personal.
- Entidades sin ánimo de lucro, para contratos de carácter social o asistencial.
- Organización de Comercio Justo, para productos con esta alternativa.

Además, reservará determinados contratos cuyo objeto coincida con el previsto para los Centros especiales de empleo con el 70 % de personal discapacitado.

Artículo 13. *Compromiso 9. Agilización de trámites.*

El Ayuntamiento se compromete a eliminar, agilizar, reducir o hacer más fácil el cumplimiento de los siguientes trámites contenidos en el proceso de contratación pública:

- Eliminación de la exigencia de garantía provisional para poder tomar parte en las licitaciones.
- Eliminación del bastanteo de poderes en fase de licitación del contrato.
- Acreditación de los requisitos de capacidad y solvencia general, mediante certificación de los registros de contratistas del Estado y de la Comunidad Autónoma de La Rioja, sin necesidad de presentar los acreditados en el ámbito estatal por estar a disposición del Ayuntamiento telemáticamente.
- Concreción y suficiente desarrollo de los criterios y subcriterios de valoración, con puntuaciones asignadas y ponderación en el conjunto de los establecidos.
- Se comprobará de oficio el cumplimiento de obligaciones tributarias para con el Ayuntamiento de Logroño y, previa autorización de los licitadores, se recabarán los correspondientes de la Agencia Tributaria y de la Tesorería de la Seguridad Social, directamente por el órgano de contratación.
- Se realizarán, preferentemente, por correo electrónico las peticiones de oferta en procedimientos negociados y menores.

Artículo 14. *Compromiso 10. Transparencia del proceso*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a concretar con suficiente detalle los criterios de adjudicación no cuantificables mediante la aplicación de fórmulas, velando por la máxima objetividad en su expresión y valoración,



evitando al mismo tiempo cualquier práctica discriminatoria o condicionante de la igualdad entre los licitadores.

Artículo 15. *Compromiso 11. Motivación de los informes técnicos y propuestas de adjudicación.*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a motivar los informes técnicos de adjudicación que se presentan a la Mesa de Contratación con basamento en los criterios de adjudicación, desglosando y desarrollando los distintos factores que los componen. Asimismo la Mesa de Contratación motivará su propuesta de adjudicación, interesando cuantos informes de orden técnico, jurídico o económico resulten pertinentes para discernir sobre la proposición más ventajosa para los intereses municipales.

Artículo 16. *Compromiso 12. Empresariado local y contratos menores.*

Siempre que ello sea posible, exclusivamente para los contratos menores, y sobre la base de la proximidad, conocimiento directo de pequeñas necesidades de funcionamiento ordinario de la administración municipal, e inmediata reacción ante eventuales incidencias en la ejecución de las prestaciones, el Ayuntamiento de Logroño se compromete, a seleccionar empresas locales que cumplan los requisitos de capacidad, solvencia y no incursión en supuestos de prohibición para contratar con las administraciones públicas.

Artículo 17. *Compromiso 13. Plazos para la tramitación*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a observar los siguientes plazos para la tramitación de los procedimientos de contratación en los que se incluyen los previstos para la licitación del contrato:

- Procedimiento abierto y restringido sin publicidad comunitaria:
 - Obras: 4 meses
 - Servicios: 4 meses
 - Suministro: 4 meses
- Procedimientos abierto y restringido con publicidad comunitaria: 5 meses
- Procedimientos negociados sin publicidad: 80 días (obras: entre 50.000,00 € y 200.000,00 €; resto: entre 18.000,00 € y 60.000,00 €).

Los citados plazos se computarán desde el inicio del expediente hasta la formalización del contrato.

La plena asunción del compromiso está condicionada a que todas las Direcciones y Unidades del Ayuntamiento que intervienen en el procedimiento



mantengan estándares regulares en el cumplimiento de plazos de los trámites para cuya realización son competentes.

Artículo 18. *Compromiso 14. Garantía de respuesta*

El Ayuntamiento de Logroño se compromete a dar una respuesta motivada, ya sea favorable, desestimatoria, o meramente informativa a todos los escritos presentados por los ciudadanos relativos a la contratación pública de la Entidad, sean producto de procedimientos, actuaciones, trámites y quejas, o reclamaciones.

**CAPÍTULO IV. DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN
CON LOS SERVICIOS PRESTADOS**

Artículo 19. *Derechos de los usuarios*

Sobre la base de los derechos de los ciudadanos recogidos en el artículo 35 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sin perjuicio de otros reconocidos por la legislación vigente, los interesados en los procedimientos seguidos en la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios tienen derecho:

1. A recibir información de los procedimientos ya sea de modo presencial, por escrito, por teléfono, o bien por vía telemática, en un lenguaje claro y comprensible, acerca de los requisitos jurídicos o técnicos y administrativos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que, a través de la Alcaldía, dirijan a la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios.
2. A que las dependencias de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios cuenten con una correcta señalización, y sus accesos sean practicables para las personas con dificultades de movilidad.
3. A ser atendidos y orientados en los procedimientos que les afecten.
4. Al planteamiento de alternativas tendentes a evitar desplazamientos innecesarios a la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios, y a su respuesta motivada en el plazo de 5 días hábiles.
5. A presentar iniciativas y sugerencias tendentes a mejorar la calidad del servicio, y a su respuesta en el plazo de 15 días hábiles.
6. A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios, y a ser auxiliados en la redacción de los documentos administrativos que precisen por razón del procedimiento del que sean interesados.



CAPÍTULO V. FORMA DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO EN LA MEJORA DEL MISMO.

Artículo 20. *Participación de los usuarios*

Los usuarios de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios participan en la continua mejora de las prestaciones a través de la presentación de iniciativas y sugerencias que les son reconocidas como derecho. Pero también, a través de la cumplimentación de encuestas de servicio que, con carácter regular, se realizan desde las Direcciones Generales de Políticas Sociales y Atención al Ciudadano, y de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios.

CAPÍTULO VI. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS.

Artículo 21. *Normativa de contratación administrativa*

Dentro del complejo entramado de normas jurídicas reguladoras de la actividad contractual pública a la que en todo caso queda sometido el Ayuntamiento de Logroño, se citan las siguientes:

Con carácter básico y legislación de desarrollo:

1. R.D. Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
2. Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
3. Texto Refundido de las disposiciones vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por R.D. Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
4. R.D. 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
5. 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.
6. Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
7. Ley 1/2003, de 3 de marzo, de la Administración Local de La Rioja.

Otras normas complementarias:

1. Decreto 3854/1970, de 31 de diciembre, por el que se aprueba el Pliego de cláusulas administrativas generales para la contratación de obras del Estado.
2. Orden de 8 de marzo de 1973 por el que se aprueba el pliego de cláusulas administrativas generales para la contratación de estudios y servicios técnicos competencia del Ministerio de Obras Públicas.



CAPÍTULO VII. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 22. *Quejas y sugerencias*

El Ayuntamiento de Logroño ha establecido una sistemática operativa que permite gestionar adecuadamente las informaciones, tanto de los ciudadanos como de los propios empleados, sobre servicios del propio Ayuntamiento, incluidos los de Contratación pública que, o no se realizan, o se realizan deficientemente, o fuera de plazo, o que, en general, suponen una insatisfacción por parte de los receptores de los mismos.

El procedimiento AYT.PRO.07 de nuestro sistema de gestión de la calidad contempla la identificación y tipificación de las distintas informaciones, la documentación soporte, los registros internos, la notificación a los servicios afectados, el tratamiento de dichas informaciones y la comunicación debida a los ciudadanos en plazos razonables.

CAPÍTULO VIII. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Artículo 23. *Mecanismos de comunicación e información*

Se establecen los siguientes vehículos de información y comunicación de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios con sus usuarios:

1. Publicidad de las licitaciones y de los resultados de adjudicación, según procedimientos y presupuestos, en los boletines oficiales del Estado (B.O.E), de La Rioja (B.O.R.) y de la Unión Europea (D.O.U.E.); y en el Perfil de Contratante.
2. Anuncios en prensa, en su caso.
3. Información en la página web del Ayuntamiento (www.logro-o.org) (Perfil de Contratante)
4. Notificaciones por correo electrónico a todos los participantes en la licitación que den su consentimiento y lo señalen como medio preferente.
5. Comunicación electrónica dirigida a las empresas suscritas en la citada página web informando de las licitaciones de contratos por los procedimientos abierto, restringido y negociado.
6. Otras comunicaciones mediante teléfono o fax.

CAPÍTULO IX. HORARIOS Y LUGARES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Artículo 24. *Horarios*

El horario de atención al público coincide con el general del Ayuntamiento, esto es, de 9 a 14 horas. No obstante si el asunto o la atención demandada lo requieren, pueden concertarse otras horas, fuera de este horario principal.



Artículo 25. Lugares de atención al público e interesados

En las dependencias de la Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios se atienden las peticiones de información de las licitaciones en curso, así como el encauzamiento de las demandas de información u orientación y asesoramiento procedentes tanto de potenciales usuarios del servicio, como de aquellas empresas que tienen la condición de interesadas en el procedimiento, por haber participado en la licitación o, en su caso, haber resultado adjudicatarias del contrato correspondiente.

CAPÍTULO X. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Artículo 26. Sistema de gestión de la calidad.

El Ayuntamiento de Logroño dispone de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2000, certificado por el organismo AENOR, con el núm. de registro: ES-0377/1998, con validez hasta el 23 de julio del 2013. Entre los distintos servicios que comprende, se encuentran los correspondientes a la contratación administrativa, sobre la base de un procedimiento general, el CON.PRO.21, que alcanza a los contratos de obras, concesión de obras públicas, gestión de servicio público, suministros, servicios y colaboración entre el sector público y el sector privado.

CAPÍTULO XI. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

Artículo 27. Indicadores

Relacionados con los compromisos expresados en el Capítulo III, se establecen los siguientes indicadores de proceso asociados a cada uno de los compromisos:

- Compromiso 1. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en el servicio de comunicaciones telemáticas. Objetivo: <2
- Compromiso 2. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en el servicio de asesoramiento personalizado. Objetivo: <2
- Compromiso 3. Número de facturas y certificaciones, en relación con el total de las expedidas, cuyo pago ha sido satisfecho en el plazo de los 40 días (año 2012), siguientes a su presentación de conformidad. Objetivo: >80%
- Compromiso 4. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en el servicio de comunicación a subcontratistas. Objetivo: <2
- Compromiso 5. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en la acreditación de la solvencia con medios externos. Objetivo: <2



- Compromiso 6. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en la aplicación del criterio de fraccionamiento legal de los contratos. Objetivo: <2
- Compromiso 7. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en la aplicación del criterio de consulta a tres en los contratos menores. Objetivo: <2
- Compromiso 8. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en la aplicación del criterio de preferencias sociales en la adjudicación. Objetivo: <2
- Compromiso 9. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en la aplicación del criterio de agilización de trámites. Objetivo: <2
- Compromiso 10. Número de reclamaciones presentadas por incidencias en la aplicación del criterio de transparencia. Objetivo: <5
- Compromiso 11. Número de informes técnicos, en relación con el total de los emitidos, que la Mesa de Contratación considere faltos de motivación suficiente para realizar la propuesta de adjudicación de un contrato. Objetivo<10
- Compromiso 12. Número de adjudicaciones de contratos menores a empresarios locales, cuando ello sea posible. Objetivo>90%
- Compromiso 13. Tiempos medios de tramitación de los expedientes de contratación gestionados durante el período de los seis meses anteriores a la medición, contados desde la fecha de apertura del expediente hasta la formalización del contrato. Objetivo>80%
- Compromiso 14. Número de Acuerdos de adjudicación, en relación con el total de contratos adjudicados, que no hubieran sido debidamente comunicados a las empresas participantes en la licitación. Objetivo<2

La medición se efectuará por semestres naturales, durante el primer mes siguiente a su vencimiento.



**CAPÍTULO XII. DIRECCIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL
DE CONTRATACIÓN, CALIDAD Y SERVICIOS
COMUNITARIOS, RESPONSABLE DE LA CARTA**

Artículo 28. Direcciones de servicio

1. Postal:	Ayuntamiento de Logroño Dirección Gral. de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios. Avda. de la Paz 11 26071-LOGROÑO
2. Telefónica:	941277000
3. Fax:	941246376
4. Página web	www.logro-o.org
5. e-mail:	contratacion@logro-o.org

CAPÍTULO XIII. CONCLUSIÓN

La Dirección General de Contratación, Calidad y Servicios Comunitarios del Ayuntamiento de Logroño trabaja para que las prestaciones que realiza se correspondan con las expectativas de sus usuarios, mejorando continuamente los procesos que lleva a cabo sobre la base de los datos que aquéllos le proporcionan, u obtiene directamente de las consultas de satisfacción que el Ayuntamiento realiza.

Carta aprobada por la Junta de Gobierno Local, en sesión ordinaria celebrada el día 30 de mayo de 2012.