



## ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

**CARTA DE SERVICIOS:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA 2023-2025

**AÑO:** 2024

**ÓRGANO U ORGANISMO:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA

<b>COMPROMISOS ASUMIDOS</b>
C1. Responder al 90 % de las solicitudes de ofertas y presupuestos de calibración, ensayo y asesoramiento serán remitidos antes de 20 días hábiles desde su recepción. El 10 % restante será remitido entre 20 y 30 días hábiles desde su recepción.
C2. Prestar el 90 % de los servicios respetando el plazo establecido en la oferta aceptada por el cliente. El 10 % restante serán realizados en un plazo no superior a 10 días hábiles después del establecido en la oferta.
C3. Emisión del 100 % de los certificados en 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos.
C4. Responder al 100 % de los usuarios en relación a los problemas técnicos (acceso, o similares) relativos al área virtual en 2 días hábiles.
C5. Emisión del 90 % de las facturas en 10 días hábiles. El 10 % restante será emitido entre 10 y 20 días hábiles.
C6. Emisión del 90 % de los certificados de cursos del aula virtual en el plazo de 10 días hábiles tras la confirmación del pago. El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.
C7. Responder al 90 % de las solicitudes de cursos a medida por parte de organismos o empresas en 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación. El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.
C8. Responder al 100 % de las solicitudes de información en 3 días hábiles.
C9. Responder el 95% de las consultas de las empresas, entidades o usuarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción del formulario de contacto. El 5 % restante entre 20 y 30 días hábiles.
C10. Atender al 100 % de las solicitudes de publicaciones impresas en 5 días hábiles desde su recepción.
C11. Emitir el 100 % de las facturas de publicaciones en 10 días hábiles desde su recepción.
C12. Envío del 100 % de las publicaciones en 10 días hábiles tras la confirmación del pago.
C13. Informar sobre el 100 % de las actividades publicadas del CEM con al menos 7 días naturales de antelación.



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR - CASO 1 (Un solo grado de cumplimiento en el indicador)

**CARTA DE SERVICIOS:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA 2023-2025

**AÑO:** 2024

**ÓRGANO U ORGANISMO:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA

**COMPROMISO:** C3. Emisión del 100 % de los certificados en 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos.

**INDICADOR:** I3.a. Porcentaje de informes y certificados emitidos en el plazo de 10 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>6.086</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>5.415</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>89%</b>
------------------------------------------------	------------

**COMPROMISO:** C4. Responder al 100 % de los usuarios en relación a los problemas técnicos (acceso, o similares) relativos al área virtual en 2 días hábiles.

**INDICADOR:** I4.a. Porcentaje de respuestas sobre incidencias relativas al área virtual emitidas 2 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>1</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>1</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100%</b>
------------------------------------------------	-------------



**COMPROMISO:** C8. Responder al 100 % de las solicitudes de información en 3 días hábiles.

**INDICADOR:** I8.a. Porcentaje de acuse de recibo de solicitudes de información emitidos en los 3 días siguientes a su recepción en relación con el total de consultas.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>157</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>157</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100%</b>
------------------------------------------------	-------------

**COMPROMISO:** C10. Atender al 100 % de las solicitudes de publicaciones impresas en 5 días hábiles desde su recepción.

**INDICADOR:** I10.a. Porcentaje de solicitudes de publicaciones atendidas en el plazo de 5 días hábiles desde su recepción en relación con el total de solicitudes.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>6</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>6</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100%</b>
------------------------------------------------	-------------



**COMPROMISO:** C11. Emitir el 100% de las facturas de publicaciones en 10 días hábiles desde su recepción.

**INDICADOR:** I11.a. Porcentaje de facturas de publicaciones emitidas en el plazo de 10 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>5</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>5</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100%</b>
------------------------------------------------	-------------

**COMPROMISO:** C12. Envío del 100 % de las publicaciones en 10 días hábiles tras la confirmación del pago.

**INDICADOR:** I12.a. Porcentaje de las publicaciones impresas enviadas en el plazo de 10 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>5</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>4</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>80%</b>
------------------------------------------------	------------



**COMPROMISO:** C13. Informar sobre el 100 % de las actividades publicadas del CEM con al menos 7 días naturales de antelación.

**INDICADOR:** I13a. Porcentaje de las convocatorias y eventos públicos del CEM (Webinar, etc.) anunciados con al menos 7 días naturales de antelación.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>3</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO</b>	<b>3</b>

**El grado de cumplimiento del indicador sería:**

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100%</b>
------------------------------------------------	-------------



## ANEXO II – CUMPLIMIENTO INDICADOR - CASO 2 (Dos grados de cumplimiento en el indicador)

**CARTA DE SERVICIOS:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA 2023-2025

**AÑO:** 2024

**ÓRGANO U ORGANISMO:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA

**COMPROMISO:** C1. Responder al 90 % de las solicitudes de ofertas y presupuestos de calibración, ensayo y asesoramiento serán remitidos antes de 20 días hábiles desde su recepción. El 10 % restante será remitido entre 20 y 30 días hábiles desde su recepción.

**INDICADOR:** I1. Porcentaje de respuesta emitidas

**PRIMER TRAMO:** en menos de 20 días hábiles en relación con el número total de solicitudes de ofertas y presupuestos.

**SEGUNDO TRAMO:** entre 20 y 30 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>6.086</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>90%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>5.862</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>75</b>

Se calcularán los datos de la siguiente tabla según el fichero Excel adjunto en la pestaña de CALCULOS.

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>149</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>33,48%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>2,45%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>97,55%</b>
------------------------------------------------	---------------



**COMPROMISO:** C2. Prestar el 90 % de los servicios respetando el plazo establecido en la oferta aceptada por el cliente. El 10 % restante serán realizados en un plazo no superior a 10 días hábiles siguientes a los plazos ofertados.

**INDICADOR:** I2. Porcentaje de servicios ofertados y aceptados realizados en el plazo de tiempo.

**PRIMER TRAMO:** igual o menor al establecido en la oferta aceptada por el cliente en relación con el total de los servicios.

**SEGUNDO TRAMO:** no superior a 10 días hábiles después del plazo de tiempo establecido en la oferta aceptada por el cliente.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>6.086</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>90%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>5.077</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>317</b>

Se calcularán los datos de la siguiente tabla según el fichero Excel adjunto en la pestaña de CALCULOS.

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>692</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>92,69%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>31,42%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>11,37%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>86,56%</b>
------------------------------------------------	---------------



**COMPROMISO:** C5. Emisión del 90 % de las facturas en 10 días hábiles. El 10 % restante será emitido entre 10 y 20 días hábiles.

**INDICADOR:** I5. Emisión de las facturas.

**PRIMER TRAMO:** 90 % de las facturas en 10 días hábiles.

**SEGUNDO TRAMO:** 10 % restante será emitidas entre 10 y 20 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>13</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>90%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>11</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>2</b>

Se calcularán los datos de la siguiente tabla según el fichero Excel adjunto en la pestaña de CALCULOS.

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>0</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>94,02%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>94,62%</b>
------------------------------------------------	---------------





**COMPROMISO:** C6. Emisión del 90 % de los certificados de cursos del aula virtual en el plazo de 10 días hábiles tras la confirmación del pago. El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.

**INDICADOR:** I6. Emisión de los certificados de los cursos del aula virtual.

**PRIMER TRAMO:** 90 % de los certificados de cursos del aula virtual en el plazo de 10 días hábiles tras la confirmación del pago.

**SEGUNDO TRAMO:** El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>13</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>90%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>12</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>0</b>

Se calcularán los datos de la siguiente tabla según el fichero Excel adjunto en la pestaña de CALCULOS.

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>1</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>0%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>7,69%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>92,31%</b>
------------------------------------------------	---------------



**COMPROMISO:** C7. Responder al 90 % de las solicitudes de cursos a medida por parte de organismos o empresas en 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación. El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.

**INDICADOR:** I7. Responder a las solicitudes de cursos a medida.

**PRIMER TRAMO:** 90 % de las solicitudes de cursos a medida por parte de organismos o empresas en 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación.

**SEGUNDO TRAMO:** 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>2</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>90%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>1</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>1</b>

Se calcularán los datos de la siguiente tabla según el fichero Excel adjunto en la pestaña de CALCULOS.

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>0</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>55,56%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>60%</b>



**COMPROMISO:** C9. Responder el 95 % de las consultas de las empresas, entidades o usuarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción del formulario de contacto. El 5 % restante entre 20 y 30 días hábiles.

**INDICADOR:** I9. Responder a las consultas de las empresas, entidades o usuarios.

**PRIMER TRAMO:** 95% de las consultas de las empresas, entidades o usuarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción del formulario de contacto.

**SEGUNDO TRAMO:** El 5 % restante entre 20 y 30 días hábiles.

<b>NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR</b>	<b>157</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO</b>	<b>95%</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO</b>	<b>157</b>
<b>NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO</b>	<b>0</b>

Se calcularán los datos de la siguiente tabla según el fichero Excel adjunto en la pestaña de CALCULOS.

<b>NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO</b>	<b>0</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>100%</b>
<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR</b>	<b>0%</b>
<b>PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS</b>	<b>0%</b>

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)</b>	<b>100%</b>
------------------------------------------------	-------------



### ANEXO III – GRADO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISO

**CARTA DE SERVICIOS:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA 2023-2025

**AÑO:** 2024

**ÓRGANO U ORGANISMO:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA

**COMPROMISO:** C1. Responder al 90 % de las solicitudes de ofertas y presupuestos de calibración, ensayo y asesoramiento serán remitidos antes de 20 días hábiles desde su recepción. El 10 % restante será remitido entre 20 y 30 días hábiles desde su recepción.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 1:</b>	97,55%
----------------------------------	--------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	97,55%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	0
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



**COMPROMISO:** C2. Prestar el 90 % de los servicios respetando el plazo establecido en la oferta aceptada por el cliente. El 10 % restante serán realizados en un plazo no superior a 10 días hábiles después del establecido en la oferta.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 2:</b>	86,56%
----------------------------------	--------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	86,56%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

**COMPROMISO:** C3. Emisión del 100 % de los certificados en 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 3:</b>	89%
----------------------------------	-----

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	89%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



**COMPROMISO:** C4. Responder al 100 % de los usuarios en relación a los problemas técnicos (acceso, o similares) relativos al área virtual en 2 días hábiles.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 4:</b>	100%
----------------------------------	------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

**COMPROMISO:** C5. Emisión del 90 % de las facturas en 10 días hábiles. El 10 % restante será emitido entre 10 y 20 días hábiles.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 5:</b>	94,62%
----------------------------------	--------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	94,62%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



**COMPROMISO:** C6. Emisión del 90 % de los certificados de cursos del aula virtual en el plazo de 10 días hábiles tras la confirmación del pago. El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 6:</b>	92,31%
----------------------------------	--------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	92,31%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

**COMPROMISO:** C7. Responder al 90 % de las solicitudes de cursos a medida por parte de organismos o empresas en 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación. El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 7:</b>	60%
----------------------------------	-----

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	60%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



**COMPROMISO:** C8. Responder al 100 % de las solicitudes de información en 3 días hábiles.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 8:</b>	100%
----------------------------------	------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

**COMPROMISO:** C9. Responder el 95% de las consultas de las empresas, entidades o usuarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción del formulario de contacto. El 5 % restante entre 20 y 30 días hábiles.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 9:</b>	100%
----------------------------------	------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	





**COMPROMISO:** C10. Atender al 100% de las solicitudes de publicaciones impresas en 5 días hábiles desde su recepción.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 10:</b>	100%
-----------------------------------	------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

**COMPROMISO:** C11. Emitir el 100% de las facturas de publicaciones en 10 días hábiles desde su recepción.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 11:</b>	100%
-----------------------------------	------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



**COMPROMISO:** C12. Envío del 100% de las publicaciones en 10 días hábiles tras la confirmación del pago.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 12:</b>	80%
-----------------------------------	-----

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	80%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	

**COMPROMISO:** C13. Informar sobre el 100 % de las actividades publicadas del CEM con al menos 7 días naturales de antelación.

<b>CUMPLIMIENTO INDICADOR 13:</b>	100%
-----------------------------------	------

<b>GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)</b>	100%
<b>MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)</b>	
<b>Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)</b>	<b>0</b>
<b>MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)</b>	
<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)</b>	



## ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

**CARTA DE SERVICIOS:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA 2023-2025

**AÑO:** 2024

**ÓRGANO U ORGANISMO:** CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA

COMPROMISO	GRADO DE CUMPLIMIENTO (%)
C1. Responder al 90 % de las solicitudes de ofertas y presupuestos de calibración, ensayo y asesoramiento serán remitidos antes de 20 días hábiles desde su recepción. El 10 % restante será remitido entre 20 y 30 días hábiles desde su recepción.	97,55%
C2. Prestar el 90 % de los servicios respetando el plazo establecido en la oferta aceptada por el cliente. El 10 % restante serán realizados en un plazo no superior a 10 días hábiles después del establecido en la oferta.	86,56%
C3. Emisión del 100 % de los certificados en 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos.	89%
C4. Responder al 100 % de los usuarios en relación a los problemas técnicos (acceso, o similares) relativos al área virtual en 2 días hábiles.	100%
C5. Emisión del 90 % de las facturas en 10 días hábiles. El 10 % restante será emitido entre 10 y 20 días hábiles.	94,62%
C6. Emisión del 90 % de los certificados de cursos del aula virtual en el plazo de 10 días hábiles tras la confirmación del pago. El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.	92,31%
C7. Responder al 90 % de las solicitudes de cursos a medida por parte de organismos o empresas en 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación. El 10 % restante entre 10 y 20 días hábiles.	60%
C8. Responder al 100 % de las solicitudes de información en 3 días hábiles.	100%
C9. Responder el 95% de las consultas de las empresas, entidades o usuarios en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción del formulario de contacto. El 5 % restante entre 20 y 30 días hábiles.	100%
C10. Atender al 100% de las solicitudes de publicaciones impresas en 5 días hábiles desde su recepción.	100%



C11. Emitir el 100% de las facturas de publicaciones en 10 días hábiles desde su recepción.	100%
C12. Envío del 100% de las publicaciones en 10 días hábiles tras la confirmación del pago.	80%
C13. Informar sobre el 100 % de las actividades publicadas del CEM con al menos 7 días naturales de antelación.	100%

CÁLCULO DEL TOTAL:

TOTAL (%) =  $\sum$  GRADO DE CUMPLIMIENTO COMPROMISOS / N° DE COMPROMISOS

**TOTAL = 92,31%**