

Datos identificativos y fines

El CEM es el instituto nacional de metrología de España según establece el artículo 17 de la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, tiene naturaleza jurídica de Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Industria y Turismo, y representa al Estado en las organizaciones internacionales de metrología científica y legal. El Centro Español de Metrología tiene como fines:

- a) La custodia y conservación de los patrones nacionales de medida.
- b) El establecimiento y desarrollo de las cadenas oficiales de calibración.
- c) El ejercicio de las funciones de la Administración General del Estado en el control metrológico del Estado.
- d) El mantenimiento del Registro de Control Metrológico.
- e) La ejecución de proyectos de investigación y desarrollo en materia metrológica.
- f) La formación de especialistas en metrología.
- g) El impulso del desarrollo del Sistema Metrológico Nacional.

Normativa reguladora

- Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, que crea el Centro Español de Metrología, de acuerdo con lo previsto en la Ley 3/1985, de 18 de marzo, de Metrología, (artículo 100)
- Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.
- Estatuto del Centro Español de Metrología, aprobado por el Real Decreto 1342/2007, de 11 de octubre.

Servicios que presta

- Servicios de calibración, ensayo y asesoramiento a los usuarios de la metrología.
- Servicios de formación de especialistas en metrología.
- Servicios para promover la metrología.
- Servicios de información y atención al ciudadano.

Compromisos (C) e indicadores (I) de calidad

Agilidad en la gestión y prestación de servicios de calibración, ensayo y asesoramiento a los usuarios de la metrología:

- C1.** Responder al 90% de las solicitudes de ofertas y presupuestos de calibración, ensayo y asesoramiento en

20 días hábiles desde su recepción. El 10 % restante entre 20 y 30 días.

- I1.a. Porcentaje de respuestas emitidas en menos de 20 días hábiles en relación con el número total de solicitudes de ofertas y presupuestos.
 - I1.b. Porcentaje de respuestas a solicitudes emitidos entre 20 y 30 días hábiles.
- C2.** Prestar el 90% de los servicios respetando el plazo establecido en la oferta aceptada por el cliente. El 10% restante en los 10 días hábiles siguientes a los plazos ofertados.
- I2.a. Porcentaje de servicios ofertados y aceptados realizados en el plazo de tiempo igual o menor al establecido en la oferta aceptada por el cliente.
 - I2.b. Porcentaje de servicios realizados en un plazo no superior a 10 días hábiles transcurrido el plazo de tiempo establecido en la oferta aceptada por el cliente.
- C3.** Emisión del 100% de los certificados en 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos.
- I3.a. Porcentaje de informes y certificados emitidos en 10 días hábiles.

Realización de servicios de formación de especialistas en metrología:

- C4.** Responder en el plazo de 2 días hábiles al 100% de los usuarios en relación con cualesquiera problema técnico (acceso, o similares).
- I4.a. Porcentaje de respuestas sobre incidencias relativas al aula virtual emitidas en 2 días hábiles.
- C5.** Emisión del 90% de las facturas en 10 días hábiles. El 10% restante entre 10 y 20 días.
- I5.a. Porcentaje de facturas emitidas en el plazo de 10 días hábiles en relación con el total de facturas emitidas.
 - I5.b. Porcentaje de facturas emitidas entre 10 y 20 días hábiles en relación con el total.
- C6.** Emisión del 90% de certificados de cursos del aula virtual en el plazo de 10 días hábiles tras la realización del pago. El 10% restante entre 10 y 20 días.
- I6.a. Porcentaje de certificados emitidos en el plazo de 10 días hábiles.
 - I6.b. Porcentaje de certificados emitidos entre 10 y 20 días hábiles.
- C7.** Responder al 90% de las solicitudes de cursos a medida por parte de organismos o empresas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación. El 10% restante entre 10 y 20 días hábiles.

- I7.a. Porcentaje de solicitudes de cursos a medida contestadas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación.

- I7.b. Porcentaje de solicitudes de cursos a medida contestadas entre 10 y 20 días hábiles.

Servicios para promover la metrología:

- C8.** Responder al 100% de las solicitudes de información en 3 días hábiles.
- I8.a. Porcentaje de acuse de recibo de solicitudes de información emitidos en los 3 días siguientes a su recepción.
- C9.** Responder al 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.
- I9.a. Porcentaje de consultas y solicitudes de información atendidas en el plazo máximo de 20 días hábiles.
 - I9.b. Porcentaje de consultas y solicitudes de información atendidas entre 20 y 30 días.
- C10.** Atender al 100% de las solicitudes de publicaciones impresas en 5 días hábiles desde su recepción.
- I10.a. Porcentaje de solicitudes de publicaciones atendidas en el plazo de 5 días hábiles en relación con el total de solicitudes.
- C11.** Emitir el 100% de las facturas de publicaciones en el plazo de 10 días hábiles desde su recepción.
- I11.a. Porcentaje de facturas de publicaciones emitidas en el plazo de 10 días hábiles.
- C12.** Enviar el 100% de las publicaciones en el plazo de 10 días hábiles tras la realización del pago.
- I12.a. Porcentaje de publicaciones impresas enviadas en el plazo de 10 días hábiles.
- C13.** Informar sobre el 100% de las actividades públicas del CEM con al menos 7 días naturales de antelación.
- I13.a. Porcentaje de convocatorias y eventos públicos del CEM (Webinar, o similares.) anunciados con al menos 7 días naturales de antelación.

Sistemas de aseguramiento y otras medidas

El CEM está comprometido con la aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

El CEM dispone de medidas para facilitar el acceso de personas con discapacidad a todas las zonas públicas. Sin embargo, algunos laboratorios no cuentan con accesos adaptados.

El CEM tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales que cubre todos los servicios objeto de esta carta.

Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que se ha producido un incumplimiento de alguno de los compromisos de calidad asumidos en esta carta de servicios, podrán formular sus reclamaciones ante la unidad responsable de la carta (Secretaría General del CEM), indicando el compromiso que se considera no cumplido. Recibida la queja, ésta se tramitará conforme a lo estipulado en el correspondiente Procedimiento del Sistema de Calidad del CEM, y en un plazo máximo de 20 días hábiles, el reclamante será informado de las circunstancias determinantes del incumplimiento, así como de las medidas oportunas que, en su caso, se hubieran adoptado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Quejas y sugerencias

Se podrán presentar:

- De forma presencial, cumplimentando y firmando el formulario de quejas y sugerencias disponible en el registro general del Centro Español de Metrología.
- A través del formulario disponible en la página web www.cem.es y en el buzón de atención al ciudadano, siendo imprescindible disponer de certificado electrónico.
- Por correo postal, incluyendo la firma del interesado, a la siguiente dirección: Centro Español de Metrología OA.MP. Secretaría General C/ Alfár, 2 28760 Tres Cantos.
- En los lugares previstos en el artículo 16.4 la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Derechos de los usuarios

Los usuarios del CEM tienen los derechos reconocidos en el artículo 13, 14 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En el caso de prestación de servicios, los clientes tienen derecho a que el CEM:

- Les trate con respeto y deferencia por sus autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Mantenga la confidencialidad de las informaciones y resultados obtenidos en la realización de las tareas y servicios que le hayan sido encomendados.
- Les informe previamente de la información que pretenda poner al alcance del público.
- Les notifique previamente, antes de revelar cualquier información confidencial, cuando el CEM sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales para revelar dicha información.
- Les garantice que cualquier personal externo subcontratado por el CEM mantendrá la confidencialidad de toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades de sus laboratorios, excepto lo requerido por ley.
- No comercialice los datos que maneja, no realizando, en ningún caso, cesión de los datos facilitados por sus clientes a terceros.

Participación de los ciudadanos

Los ciudadanos podrán ejercer su derecho a la participación ciudadana a través de los siguientes mecanismos:

- Presentación de cualquier iniciativa de manera presencial, a través de la web, del buzón de atención al ciudadano, por correo electrónico o postal o por vía telefónica.
- Expresión de la opinión de los usuarios a través de las encuestas de calidad realizadas periódicamente.
- Formulación de una queja o sugerencia.

Edita: © Ministerio de Industria y Turismo. Secretaría General Técnica
Subdirección General de Desarrollo Normativo, Informes y Publicaciones

eNIPO: 218260103/ NIPO: 218260090

Centro Español de Metrología OA.MP

Calle del Alfár 2, 28760 Tres Cantos

Horario de atención al ciudadano: lunes a viernes, de 9 a 14:00 horas.

Teléfono: 91 807 4700.

Página web: www.cem.es

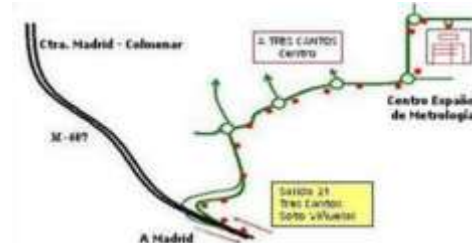
Medios de transporte: Autobuses 712, 713, 723 y 827

Unidad responsable de la carta:

Secretaría General del CEM.

Calle del Alfár 2, 28760 Tres Cantos.

Teléfono: 91 807 4700. Correo electrónico: cem@cem.es



Carta de Servicios 2026-2028

Centro Español de Metrología OA.MP.

