



**CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA,
OA., MP.**

**Carta de Servicios
2023-2025**

Contenido

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL	3
1.1 Datos identificativos y fines del Centro Español de Metrología, OA., MP. (CEM).....	3
1.2 Relación de los servicios prestados.....	5
1.3 Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios.....	6
1.4 Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios	7
1.5 Forma de presentación de quejas y sugerencias.....	8
1.6 Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.....	9
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES	10
3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	13
4. MEDIDAS DE SUBSANACION, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.....	14
5. INFORMACION COMPLEMENTARIA.....	15

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines del Centro Español de Metrología, OA., MP. (CEM)

El Centro Español de Metrología, OA., MP. es el instituto nacional de metrología de España según establece el artículo 17 de la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, y representa al Estado en las organizaciones internacionales de metrología científica y legal.

En su concepción actual fue creado por la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, de acuerdo con lo previsto en la Ley 3/1985, de 18 de marzo, de Metrología. Su estatuto fue aprobado por el Real Decreto 1342/2007, de 11 de octubre, modificado por el Real Decreto 240/2019, de 5 de abril. Es un organismo autónomo de la Administración General del Estado adscrito al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 100.3 de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de presupuestos Generales del Estado para 1991, y el artículo 17 de la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología, 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.

Sus funciones, recogidas dentro del artículo sexto de su estatuto, son las siguientes:

- Obtención, realización, definición y conservación de los patrones nacionales de las unidades de medida.
- Designación de laboratorios asociados al Centro Español de Metrología y depositarios de patrones nacionales.
- Designación de laboratorios colaboradores que, sin ser depositarios de patrones nacionales, desarrollen actividades metrológicas en magnitudes o rangos de medida determinados que requieren de instalaciones de diseño y especificaciones singulares.
- Cumplimiento de los requisitos establecidos en el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo suscrito por los Institutos Nacionales de Metrología pertenecientes a la Convención del Metro.
- Celebración de convenios de colaboración y cooperación en metrología con entidades públicas y privadas ejerciendo la dirección y coordinación de los trabajos correspondientes.
- Establecimiento y coordinación de las cadenas oficiales de calibración.
- Prestación de servicios de calibración, ensayo y asesoramiento a los usuarios de la metrología.
- Estudio y preparación de los anteproyectos de disposiciones generales en materia

metrológica.

- Llevanza y mantenimiento del Registro de Control Metrológico.
- Redacción de las Directrices técnicas y de coordinación en metrología legal.
- Realización de los ensayos correspondientes a las distintas fases de control metrológico.
- Actuación como Secretaría Técnica del Consejo Superior de Metrología.
- Actuación como organismo notificado, de control metrológico y autorizado de verificación metrológica a los que se refiere el artículo 19 de la Ley 32/2014, de Metrología.
- El ejercicio de las funciones de la Administración General del Estado en el control metrológico del Estado.
- Realización de proyectos de investigación y desarrollo para la realización de nuevos patrones nacionales y materiales de referencia.
- Difusión y transferencia de tecnología.
- Formación de especialistas en metrología, impartición de cursos, seminarios y jornadas por el propio CEM o en colaboración con universidades, otras administraciones públicas y otros organismos y empresas.
- Representación de España en las organizaciones internacionales de metrología, sin perjuicio de las competencias que corresponden al Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación.
- Elaboración y publicación de manuales, procedimientos, guías relativas a instrumentos de medida y otras publicaciones sobre metrología.
- Promoción de la metrología como herramienta fundamental de la infraestructura de la calidad.
- Desempeño de las responsabilidades asumidas con los Organismos de Normalización y Certificación y Entidades de Acreditación como agentes de la infraestructura de la calidad industrial.
- Gestión de la Oficina de Atención al Ciudadano y mantenimiento de la carta de servicios del Organismo.
- Dictar laudos arbitrales en casos litigiosos, cuando oficialmente sea requerido para ello.
- La realización, a petición de las autoridades en materia de tráfico y seguridad vial, de ensayos voluntarios de equipos que aún fuera del ámbito del control metrológico estén relacionados con equipos, sistemas o partes de los mismos que sí lo estén, tales como los de captación y reproducción de imágenes.
- Cualquier otra actividad que redunde en beneficio de sus fines.

El CEM se organiza de la siguiente forma:

- La Presidencia, ejercida por la persona titular de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- El Consejo Rector
- La Dirección del CEM, de la que dependen:
 - La División de Magnitudes Mecánicas e Ingeniería
 - La División de Magnitudes Energéticas, Medioambientales y Salud
 - La Secretaría General



1.2 Relación de los servicios prestados

Entre las funciones que se le asignan al CEM en su estatuto, algunas de ellas se materializan en servicios que se ofrecen al ciudadano, siempre de acuerdo a lo establecido en la normativa aplicable y a los manuales de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales.

Los servicios ofrecidos por el CEM se atienen a las condiciones generales que están disponibles en su página web (www.cem.es) y a las condiciones particulares que se indiquen de forma específica en la oferta que se elabore en respuesta a la solicitud de prestación de servicio. Las condiciones generales y específicas no pueden modificarse a propuesta del solicitante, salvo aceptación expresa del CEM.

Se pueden destacar los siguientes servicios:

- a) Servicios de calibración, ensayo y asesoramiento a los usuarios de la metrología [artículo 4.g) de su estatuto):**
- Calibraciones y ensayos de patrones de medida, de muestras específicas, de materiales de referencia y además de instrumentos y sistemas de medida. La mayoría de las calibraciones tienen reconocimiento internacional a través del acuerdo de reconocimiento mutuo del Comité Internacional de Pesas y Medidas (CIPM).
 - Elaboración y certificación de materiales de referencia.
 - Ensayos y certificaciones relativos a los diferentes procedimientos de evaluación de la

conformidad aplicables a instrumentos de medida sometidos al control metrológico del Estado.

- Ensayos y certificaciones de conformidad a normas o documentos de referencia de instrumentos de medida, evaluación de la conformidad respecto a módulos de instrumentos de medida (software, indicadores, ...) y sistemas de medida.
- Coordinación de comparaciones entre laboratorios o establecimiento del valor de referencia CEM.
- Asesoría técnica.

b) Servicios de formación de especialistas en metrología [artículo 4.q) de su estatuto]:

Impartición de cursos, seminarios y jornadas por el propio CEM o en colaboración con universidades públicas y privadas, otras administraciones públicas y otros organismos y empresas, tanto de forma presencial como online. Prácticas curriculares y no curriculares de estudiantes universitarios y de formación profesional.

c) Servicios para promover la metrología [artículo 4.t) de su estatuto]:

- Divulgación científico-metrológica, a través, entre otros, de publicaciones, incluidos textos de metrología histórica, o la revista electrónica e-medida.
- Respuesta a las preguntas sobre metrología que se reciben a través del buzón de atención al ciudadano.
- Seminarios y eventos divulgativos.
- Visitas a la colección de pesas y medidas.
- Acceso controlado y selectivo a documentos del archivo histórico de la Comisión de Pesos y Medidas.

d) Servicios de información y atención al ciudadano

La información y atención al ciudadano sobre los servicios que presta el CEM, se canalizan a través de un buzón de atención al ciudadano, disponible en la web www.cem.es.

La lista completa de servicios del CEM se encuentra en la página web www.cem.es.

1.3 Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios

Los clientes del Centro Español de Metrología tienen los siguientes derechos:

Derechos genéricos

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un punto de acceso general electrónico de la administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de

acuerdo con lo previsto en esta ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

- 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.
- 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.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la normativa vigente.
- 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.
- A utilizar los medios electrónicos para cumplir sus obligaciones de pago.
- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la normativa vigente.

Derechos específicos de los clientes y usuarios

Derecho a que el CEM

- Mantenga la confidencialidad de las informaciones y resultados obtenidos en la realización de las tareas y servicios que le hayan sido encomendados según lo determinado en las normas o reglamentos que le sean de aplicación.
- Les informe previamente de la información que pretenda poner al alcance del público.
- Les notifique previamente, antes de revelar información confidencial cuando el CEM sea requerido por ley o autorizado por las disposiciones contractuales.
- Le 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 nuestros 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.

1.4 Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios

Los ciudadanos en general, y los usuarios de los diferentes servicios prestados por el CEM en particular, pueden colaborar o participar en la mejora de los mismos por alguno de los siguientes medios:

- 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 satisfacción realizadas periódicamente por el CEM.

- Formulando una queja o sugerencia.

1.5 Forma de presentación de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios en la forma y en los lugares que se indican a continuación:

- De forma presencial, cumplimentando y firmando el formulario de quejas y sugerencias disponible en el registro general del Centro Español de Metrología.
- 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.
- Por medios electrónicos:
 - ✓ Vía Internet: a través del formulario disponible en la página web www.cem.es y en la sede electrónica del buzón de atención al ciudadano <http://www.cem.es/content/oac-formulario-de-contacto>. Éstas deberán estar suscritas mediante la firma electrónica del interesado.
 - ✓ Por correo electrónico a la dirección cem@cem.es. La persona que la recibe solicitará al interesado la información necesaria para cumplimentar el formulario.
 - ✓ En el registro electrónico de cualquier administración y organismo, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Por correo postal, incluyendo la firma del interesado, a la siguiente dirección:

CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA
Secretaría General
C/ Alfar, 2
28760 Tres Cantos
- Por teléfono, la persona que atienda facilitará al interesado información sobre los restantes canales habilitados para la presentación y tramitación de quejas y sugerencias.

Recibida la queja o sugerencia, ésta se tramitará conforme a lo estipulado en el artículo 16 del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, y en el procedimiento del Sistema Integrado de Gestión del CEM. La unidad responsable informará al interesado de las actuaciones a realizar, o ya realizadas, según el caso, en un plazo inferior a 20 días. En caso de no recibir contestación, el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios y Atención al Ciudadano del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.

Las quejas y sugerencias formuladas por cualquiera de los medios indicados, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente para interponerlos.

1.6 Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

Normativa General

- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- 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 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Leyes de Presupuestos Generales del Estado.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 998/2018, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
- Real Decreto 2/2020, de 12 de enero, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.

Normativa específica

- ✓ En el ámbito de la metrología en general:
 - Artículo 149.1.12ª de la Constitución Española de 1978, que establece que el Estado tiene competencia exclusiva en la legislación sobre pesas y medidas.
 - Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.
 - Real Decreto 648/1994, de 15 de abril, por el que se declaran los patrones nacionales de medida de las unidades básicas del Sistema Internacional de Unidades, anexo modificado conforme a Orden ICT/149/2020, de 7 de febrero.
 - Real Decreto 2032/2009, de 30 de diciembre, por el que se establecen las unidades legales de medida (modificado por el Real Decreto 493/2020, de 28 de abril).
 - Real Decreto 244/2016, de 3 de junio, por el que se desarrolla la Ley 32/2014, de 22 de diciembre, de Metrología.
 - Orden ITC/2581/2006, de 28 de julio, por la que se definen los patrones nacionales de las unidades derivadas, del sistema internacional de unidades, de capacidad eléctrica, concentración de ozono en aire, flujo luminoso, impedancia en alta frecuencia, par de

torsión, potencia en alta frecuencia, resistencia eléctrica, ruido electromagnético en alta frecuencia, tensión eléctrica, actividad (de un radionucleído), kerma (rayos X y Y), dosis absorbida, ángulo plano, densidad de sólidos, fuerza, presión, volumen, atenuación en alta frecuencia, humedad e intervalo de medida de alta tensión eléctrica (superior a 1000 V) (modificada por la Orden ICT/149/2020, de 7 de febrero)

- Orden ICT/155/2020, de 7 de febrero, por la que se regula el control metrológico del Estado de determinados instrumentos de medida.
- Resolución de 2 de noviembre de 2017, de la Secretaría General de Industria y de la Pequeña y Mediana Empresa, por la que se publica la Directriz 1/2017, de 31 de octubre, para la designación y control de organismos notificados, de control y autorizados de verificación metrológica.
- ✓ En relación con el Consejo Superior de Metrología:
 - Real Decreto 584/2006, de 12 de mayo, por el que se determina la estructura, composición y funcionamiento del Consejo Superior de Metrología.
- ✓ En relación con el Centro Español de Metrología:
 - 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).
 - Real Decreto 1342/2007, de 11 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Centro Español de Metrología (modificado por el Real Decreto 240/2019, de 5 de abril).
 - Orden ICT/366/2020, de 17 de marzo, por la que se regula la suplencia de la Dirección del Centro Español de Metrología, en el titular de la División de Magnitudes Mecánicas e Ingeniería.
 - Resolución de 2 de febrero de 2017, de la Presidencia del Centro Español de Metrología, por la que se delegan determinadas competencias (contratación, ADOP y modificaciones presupuestarias hasta 301 000 euros IVA excluido, autorización comisiones de servicio del Real Decreto 462/2002, de 24 de marzo, de indemnizaciones por razón del servicio, rendición de cuentas ante el Tribunal de Cuentas, y pagos a justificar).
 - Resolución del Director del CEM de 12 de junio de 2019 por la que designa suplente de la Secretaria General al titular de la División de Magnitudes Energéticas, Medioambientales y Salud.
 - Resolución de 4 de septiembre de 2019, del Centro Español de Metrología, por la que se establecen los precios públicos que han de regir la prestación de servicios metrológicos.
 - Resolución de 30 de marzo de 2020, del Centro Español de Metrología, por la que se designan miembros de la Mesa de Contratación.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

AGILIDAD EN LA GESTIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS de calibración, ensayo y asesoramiento a los usuarios de la metrología

Prestación de servicios:

- Compromiso 1.** El 90 % de las respuestas a solicitudes de ofertas y presupuestos 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 1.a. Porcentaje de respuesta a las solicitudes de ofertas emitido antes de 20 días hábiles desde su recepción en relación con el total.
- Indicador 1.b. Porcentaje de respuestas a solicitudes de ofertas emitidos entre 20 y 30 días hábiles desde su recepción en relación con el total.
- Compromiso 2.** El 90 % de los servicios ofertados y aceptados serán realizados en el plazo de tiempo igual o menor al establecido en la oferta aceptada por el cliente. Este plazo se iniciará desde el momento de la recepción de su aceptación, siempre y cuando no existan retrasos imputables al cliente o a causa de fuerza mayor. En estos casos, se interrumpirán los plazos durante el tiempo que dure el retraso. El 10 % restante serán realizados en un plazo no superior a 10 días hábiles después del establecido en la oferta.
- Indicador 2.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 en relación con el total de los servicios.
- Indicador 2.b. Porcentaje de servicios realizados en un plazo no superior a 10 días hábiles después del plazo de tiempo establecido en la oferta aceptada por el cliente en relación con el total de los servicios.
- Compromiso 3.** El 100 % de los certificados e informes serán emitidos en el plazo de 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos.
- Indicador 3.a. Porcentaje de certificados e informes emitidos en el plazo de 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos en relación con el total.

REALIZACIÓN DE SERVICIOS DE FORMACIÓN DE ESPECIALISTAS EN METROLOGÍA

Problemas técnicos relativos al aula virtual.

- Compromiso 4.** El 100 % de los problemas técnicos (acceso, o similares), relativos al área virtual, se contestarán en el plazo de 2 días hábiles desde la notificación del problema al CEM. La solución del problema concreto dependerá de la naturaleza del mismo.
- Indicador 4.a. Porcentaje de respuestas sobre incidencias relativas al área virtual, emitidas en el plazo de dos días hábiles desde su notificación al CEM en relación con el total.

Cursos del aula virtual.

- Compromiso 5.** El 90 % de las facturas para la expedición del certificado del curso de Aula Virtual será emitidas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud por parte de la unidad gestora. El 10 % restante será emitido entre 10 y 20 días hábiles.
- Indicador 5.a. Porcentaje de facturas emitidas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud en relación con el total de facturas emitidas.
- Indicador 5.b. Porcentaje de facturas emitidas entre 10 y 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud en relación con el total.
- Compromiso 6.** El 90 % de los certificados serán emitidos en el plazo de 10 días hábiles tras la confirmación del pago por parte del Banco de España de la factura correspondiente a su expedición. El 10 % restante será emitido en el plazo entre 10 y 20 días hábiles.

Indicador 6.a. Porcentaje de certificados emitidos en el plazo de 10 días hábiles tras confirmación de pago por el Banco de España, en relación con el total.

Indicador 6.b. Porcentaje de certificados emitidos entre 10 y 20 días hábiles tras confirmación de pago por el Banco de España, en relación con el total.

Compromiso 7. El 90 % de las solicitudes de cursos de organismos o empresas serán respondidas en menos de 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación en el correo cem@cem.es. El 10 % restante será respondido entre 10 y 20 días hábiles desde la recepción de la comunicación en el correo cem@cem.es.

Indicador 7.a. Porcentaje de solicitudes de cursos a medida contestadas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la comunicación en el correo cem@cem.es, en relación con el total de solicitudes.

Indicador 7.b. Porcentaje de solicitudes de cursos a medida contestadas entre 10 y 20 días hábiles desde la recepción de la comunicación en el correo cem@cem.es, en relación con el total de solicitudes.

SERVICIOS PARA PROMOVER LA METROLOGÍA

Calidad en la atención e información.

Compromiso 8. El 100 % de las solicitudes de información recibirán acuse de recibo en los 3 días hábiles siguientes a su recepción a través del formulario de contacto.

Indicador 8.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.

Compromiso 9. El 95% de las consultas y solicitudes de información serán atendidas en un periodo de tiempo inferior a 20 días hábiles desde la recepción del formulario de contacto del CEM. El 5 % restante será respondido entre 20 y 30 días hábiles.

Indicador 9.a. Porcentaje de consultas y solicitudes de información atendidas en el plazo máximo de 20 días hábiles desde la recepción del formulario de contacto del CEM, en relación con el total de solicitudes.

Indicador 9.b. Porcentaje de consultas y solicitudes de información atendidas entre 20 y 30 días hábiles desde la recepción del formulario de contacto del CEM, en relación con el total de solicitudes.

Divulgación científico-metroológica

Compromiso 10. El 100% de las solicitudes de publicaciones serán atendidas en el plazo de 5 días hábiles desde su recepción.

Indicador 10.a. Porcentaje de solicitudes de publicaciones atendidas en el plazo de 5 días hábiles desde su recepción en relación con el total de solicitudes.

Compromiso 11. El 100% de las facturas de publicaciones serán emitidas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el correo cem@cem.es

Indicador 11.a. Porcentaje de facturas de publicaciones emitidas en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el correo cem@cem.es en relación con el total.

Compromiso 12. El 100% de las publicaciones impresas solicitadas serán enviadas en el plazo de 10 días hábiles tras la confirmación del pago por parte del Banco de España.

Indicador 12.a. Porcentaje de las publicaciones impresas enviadas en el plazo de 10 días hábiles tras la confirmación del pago por parte del Banco de España en relación con el total.

Compromiso 13. El 100 % de las convocatorias y eventos públicos del CEM (Webinar, o similares) serán anunciados en la página web del CEM con al menos 7 días naturales de antelación.

Indicador 13.a. Porcentaje de las convocatorias y eventos públicos del CEM (Webinar, etc.) anunciados con al menos 7 días naturales de antelación en relación con el total de convocatorias hechas.

3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

El CEM con objeto de optimizar recursos y el coste de su mantenimiento, tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales que cubre todos los servicios objeto de esta carta y es conforme al Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.

En cuanto al sistema normalizado de gestión de calidad, el CEM tiene un sistema de gestión integral que incluye el cumplimiento de las siguientes normas internacionales:

- UNE-EN ISO/IEC 17025 Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- UNE-EN ISO/IEC 17020 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección.
- UNE-EN ISO/IEC 17021 Evaluación de la conformidad. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión.
- UNE-EN ISO/IEC 17065 para entidades de certificación de productos.
- UNE-EN ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso.
- UNE-EN ISO 17034 Requisitos generales para la competencia de los productores de materiales de referencia.

Respecto a la gestión medioambiental, el CEM está adherido al plan de ahorro y eficiencia energética de los edificios de la Administración General del Estado; realiza actuaciones destinadas a la reducción de la demanda energética y recoge selectivamente los residuos generados.

El CEM se compromete, mediante su sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, con el bienestar y satisfacción en el trabajo de sus empleados. Por este motivo, y con el objetivo de elevar los niveles de la seguridad, salud y bienestar de los empleados públicos, asume las siguientes responsabilidades:

- Continua implantación del sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales y el plan de prevención de riesgos laborales, herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva del CEM en su sistema general de gestión.
- Evaluación de factores de riesgo: generales, específicos y psicosociales y su planificación de la actividad preventiva.

- Vigilancia periódica del estado de salud del personal del CEM en función de los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo.
- Información y formación de sus trabajadores sobre prevención de riesgos laborales.
- Consulta y participación de sus empleados en aquellas materias que afecten a la seguridad y salud en el trabajo.

Respecto a la igualdad y a la no discriminación, el CEM ejerce sus funciones cumpliendo escrupulosamente la normativa vigente, lo que garantiza el trato igualitario a todos los ciudadanos, en especial, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Todos los servicios se prestan conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios hacia ningún individuo o sector concreto.

Adicionalmente, el CEM ha establecido un punto focal de género a donde se puede contactar a través del correo-e igualdad@cem.es.

El centro es accesible para personas con discapacidad.

Para facilitar el acceso a los servicios y conforme a lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas se dispone del buzón de atención al ciudadano y de la página web del CEM donde cualquier ciudadano puede acceder a los servicios prestados por el organismo a través de su web www.cem.es.

4. MEDIDAS DE SUBSANACION, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta de servicios, los usuarios podrán formular la correspondiente queja, dirigiéndola al director del CEM.

Estas quejas podrán formularse a través de los mismos medios especificados para las quejas y sugerencias, o directamente ante la unidad responsable.

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 análisis de los compromisos e indicadores, así como los incumplimientos detectados, serán trasladados a la reunión anual de revisión del sistema de gestión de calidad, donde adicionalmente se planteará un plan de acción adecuado para su corrección.

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

5. INFORMACION COMPLEMENTARIA.

➤ Horario de atención al ciudadano

Información: De lunes a viernes, de 9.00 h a 14.00 h, excepto festivos.

➤ Teléfono de información: 91 8074 700 (centralita)

➤ Fax: 91 8074 807

➤ Correo electrónico: cem@cem.es

➤ Información a través de Internet: www.cem.es

La página web del CEM ofrece información sobre:

- Legislación en materia de metrología.
- Posibilidad de descarga de documentos: procedimientos, guías, diversas publicaciones, proyectos, CMC, comparaciones.
- Lista de servicios ofrecidos.
- Acceso al Registro de Control Metrológico.
- Acceso al aula virtual.
- Otros servicios: tales como avisos y noticias, bolsa de trabajo, estadísticas, memorias de actividades y revista e-medida.

➤ Dónde estamos:

CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA (CEM)

C/ Alfar, 2 - TRES CANTOS CP 28760 MADRID

EL CEM se encuentra situado en el municipio de Tres Cantos, a 21 kilómetros al norte de Madrid (coordenadas 40° 35' 43,584" N; 3° 41' 47,717" W y coordenadas GPS 40.59.54.4 – 3.65.88.3).



➤ Cómo llegar:

En automóvil: Tomar la autovía M-607 en dirección a Colmenar Viejo. Desviarse en la salida 21 a Tres Cantos Sur.

En autobús: Los autobuses nº 712, 713 y 716 salen de la Plaza de Castilla (Intercambiador Metro de Plaza de Castilla) cada 15 minutos. El viaje dura unos 30 minutos. Autobús 723 desde Colmenar Viejo y 827 desde Barajas/Alcobendas/UAM.

En tren: Los trenes de cercanías, línea C-4B dirección Colmenar Viejo, circulan cada pocos minutos con paradas en Atocha, Sol, Nuevos Ministerios y estación de Chamartín. El trayecto dura unos 35 minutos desde Atocha.

Desde el aeropuerto: Tomar la línea de metro nº 8 hasta Nuevos Ministerios y allí conectar con el tren de la línea 4A. El trayecto dura unos 60 minutos. Alternativamente, tomar autobús 827 con parada en la T-4 y dirección a Tres Cantos.

➤ **Unidad responsable de la carta de servicios**

La Secretaría General, responsable de esta carta de servicios, se encarga de velar por el cumplimiento de los compromisos publicados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

La dirección es la siguiente:

Centro Español de Metrología

Teléfono: 91 8074 700

Correo electrónico: cem@cem.es

O a través del formulario de contacto de la web del Centro:
<http://www.cem.es/content/oac-formulario-de-contacto>

➤ **Otros datos de interés**

El CEM, en su relación con los ciudadanos, se somete a la normativa vigente y ofrece información sobre la tramitación y el procedimiento administrativo en relación con los distintos servicios en materia metrológica.

El CEM no tiene competencias para prestar asesoramiento de carácter jurisdiccional y defensa de derechos ante los tribunales.

La información administrativa facilitada al ciudadano y usuario de nuestros servicios no tiene fuerza legal y, por lo tanto, no puede ser alegada ante la jurisdicción.

➤ **Vigencia de la carta de servicios y comunicación de cumplimiento de compromisos**

Los compromisos adquiridos en esta carta de servicios tendrán vigencia trianual.

La presente carta de servicios se considerará prorrogada hasta la publicación o sustitución por una nueva edición de la misma.

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios son evaluados anualmente.



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO



La publicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad anual a través de la página web del CEM, www.cem.es, en la web del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y en el portal de la Transparencia.