

CARTA DE SERVICIOS

CEM

VIGENCIA 2023 – 2025

CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2023

	COMPROMISOS ASUMIDOS	CUMPLIMIENTO
Compromiso 1	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.	96,83
Compromiso 2	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.	91,28
Compromiso 3	Emisión del 100 % de los certificados en 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos.	84,48
Compromiso 4	Responder al 100 % de los usuarios en relación a los problemas técnicos (acceso, o similares) relativos al área virtual en 2 días hábiles .	100
Compromiso 5	Emisión del 90 % de las facturas en 10 días hábiles . El 10 % restante será emitido entre 10 y 20 días hábiles.	100
Compromiso 6	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.	100
Compromiso 7	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.	100
Compromiso 8	Responder al 100 % de las solicitudes de información en 3 días hábiles .	100



Compromiso 9	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
Compromiso 10	Atender al 100 % de las solicitudes de publicaciones impresas en 5 días hábiles desde su recepción.	No aplica
Compromiso 11	Emitir el 100 % de las facturas de publicaciones en 10 días hábiles desde su recepción.	No aplica
Compromiso 12	Envío del 100 % de las publicaciones en 10 días hábiles tras la confirmación del pago.	No aplica
Compromiso 13	Informar sobre el 100 % de las actividades publicadas del CEM con al menos 7 días naturales de antelación.	100

GRADO DE CUMPLIMIENTO TOTAL DE LA CARTA DE SERVICIOS 97,26 %

OBSERVACIONES: