



MODELO GUÍA PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS EN LAS CARTAS DE SERVICIO

El artículo 12 del RD 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el margo general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, establece en su punto 1, *“Los órganos y organismos realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en su carta de servicios, a través de los indicadores establecidos al efecto...”*.

Además, en el punto 2 del mismo artículo, se estipula *“Los órganos y organismos remitirán a la unidad a la que se refiere el artículo 3.3, en el primer trimestre de cada año, un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos en el año anterior... La Inspección General de Servicios del departamento podrá verificar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en las cartas por los procedimientos que estime convenientes”*.

Para dar cumplimiento a dicho artículo, y homogeneizar la forma de cálculo y presentación del grado de cumplimiento de los compromisos, se va a definir un modelo genérico para la cumplimentación y remisión de la información a esta Inspección General de Servicios.

El grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en una carta de servicios, corresponde a la media de todos ellos, de forma que se obtendrá el 100% de cumplimiento cuando todos los compromisos se hayan cumplido al 100%.

La medición de los compromisos de calidad se realiza a través de indicadores, que deben estar directamente relacionados con las necesidades y expectativas de los usuarios y deben ser susceptibles de medición y control. Por tanto, deben ser concretos, precisos, cuantificables e invocables por el usuario.

La información que se debe remitir a esta S.G. de Inspección de los Servicios y Relación con los ciudadanos consta de varios documentos:

1. Cuadro general de la carta de servicios (Anexo I)
2. Cuadro del grado de cumplimiento de cada indicador (uno por cada indicador) (Anexos II – Caso 1 y/o Anexo II –Caso 2)
3. Cuadro del grado de cumplimiento de cada compromiso (uno por cada compromiso (Anexo III)
4. Cuadro resumen del cumplimiento de la carta de servicios (Anexo IV)

El cumplimiento de los compromisos asumidos en una carta de servicios será la media del grado de cumplimiento de cada uno de los compromisos incluidos en ella.

Un compromiso puede medirse por uno o varios indicadores. En el primer caso, con la medición del indicador se tiene el grado de cumplimiento del compromiso, mientras que, en el segundo caso, se debería hacer una media de los indicadores para obtener el grado de cumplimiento de ese compromiso.

Para que resulte más sencilla la cumplimentación de los cuadros, conviene ir desde lo más detallado a lo más general, es decir, primero habría que calcular el grado de cumplimiento de cada indicador; con los resultados obtenidos, se podrá cumplimentar el cuadro de cumplimiento de los compromisos y, por último, el grado de cumplimiento total de la carta de servicios.

CÁLCULO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE CADA INDICADOR

Se deberán cumplimentar tantos cuadros como indicadores tenga la carta de servicio.

El grado de cumplimiento global de un indicador dependerá de si dicho indicador se puede medir directamente, o tiene distintos grados de cumplimiento dependiendo de variables (como puede ser el tiempo de ejecución). Un ejemplo de esta segunda opción sería "Atender al 80% de los ciudadanos en un tiempo máximo de 3 minutos, y al resto en un tiempo máximo de 5 minutos).

Dependiendo de este factor, el cálculo del grado de cumplimiento será diferente tal como se explica a continuación:

1. Caso 1: Si el indicador se puede medir directamente (Anexo II – Caso 1)

En este primer caso, el cálculo del indicador se puede realizar automáticamente (según el Anexo II- Caso 1), debiendo suministrar los siguientes datos:

X = Número total de acciones a medir (correos recibidos, expedientes a tramitar...)

Y = Número de acciones que cumplen con lo especificado en el indicador (correos contestados, expedientes resueltos...)

Grado de cumplimiento = $Y/X * 100$

Así, por ejemplo, si el compromiso fuese contestar el 100% de los correos recibidos en un plazo máximo de 3 días, se calcularía de la siguiente forma:

- Correos recibidos = 100, por lo que X sería 100

- Correos contestados en un plazo máximo de 3 días = 95, por lo que Y sería 95
- Grado de cumplimiento = $95/100 * 100$

$\text{Grado de cumplimiento} = (95/100) * 100 = 95\%$
--

2. Caso 2: Si existen varios grados de cumplimiento dentro del mismo indicador **(Anexo II – Caso 2)**

Un ejemplo de este caso podría ser, resolver 80% de los expedientes que se reciban en 2 meses y el resto en 3 meses.

Los datos que se deben conseguir para el cálculo del cumplimiento global del indicador son: grado de cumplimiento del primer tramo del indicador, grado de cumplimiento del segundo tramo del indicador y el porcentaje de acciones incumplidas en ambos tramos.

Para facilitar el cálculo, se anexa un fichero Excel que permite este cálculo del grado de cumplimiento del indicador directamente, a partir de los siguientes datos que se deben suministrar:

T = Número total de acciones a realizar

X = Porcentaje del número de acciones a realizar en el tramo 1

T₁ = Número de acciones realizadas en el primer tramo

T₂ = Número de acciones realizadas en el segundo tramo

A partir de esos datos, la hoja de cálculo obtiene los siguientes:

D₁ = Acciones que se deben realizar en el primer tramo según el enunciado del indicador: $\rightarrow D_1 = T * X / 100$

D₂ = Acciones que se deben realizar en el segundo tramo: $\rightarrow D_2 = T - T_1$

Y = Porcentaje teórico del número de acciones a realizar en el tramo 2 (Sería el resto de las acciones que no se han realizado en el primer tramo): $\rightarrow Y = 100 - X$

T₃ = Número de acciones sin realizar en ninguno de los dos tramos

Con todos estos datos obtenidos, se pueden calcular los distintos grados de cumplimiento (también realizado automáticamente a partir de la hoja Excel).

- A = Grado de cumplimiento del primer tramo del indicador.

$$A = \frac{T_1 \text{ (Acciones realizadas en el primer tramo)}}{T * X / 100 \text{ (Acciones que se deben realizar en el primer tramo)}}$$

- B = Grado de cumplimiento del segundo tramo del indicador.

$$B = \frac{T_2 \text{ (Acciones realizadas en el segundo tramo)}}{D_2 \text{ (Acciones que se deben realizar en el segundo tramo)}}$$

- C = Porcentaje de acciones incumplidas en ambos tramos

$$C = \frac{T_3 \text{ (Acciones sin realizar en ningún tramo)}}{T \text{ (Número de acciones totales a realizar)}}$$

Una vez definidas y calculadas las variables, se puede obtener el grado de cumplimiento del indicador, en donde existirán dos formas diferentes dependiendo del valor de las variables anteriores.

A. Cuando existen acciones sin realizar en ninguno de los tramos estipulados, pero en el primer tramo se ha superado el porcentaje del compromiso.

En este caso, el grado de cumplimiento se calcula a partir de las acciones que se han quedado sin realizar, de manera que al cumplimiento objetivo del 100%, se le restará el porcentaje de acciones sin realizar en ambos tramos.

$$\text{Grado de cumplimiento} = 100 - C \text{ (\% de acciones sin realizar en ambos tramos)}$$

Ejemplo 1:

COMPROMISO DE CALIDAD: El 80% de las consultas presenciales se atenderá antes de 6 minutos. El 20% restante será atendido antes de 12 minutos.

INDICADOR DE CALIDAD: Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 6 minutos y de consultas atendidas antes de 12 minutos.

Si tenemos que se han recibido 200 consultas, de las que se han contestado 165 antes de 6 minutos, pero se han quedado sin contestar antes de 12 minutos 10, tendríamos:

$$C = \frac{T_3 \text{ (Acciones sin realizar en ningún tramo)}}{T \text{ (Número de acciones totales a realizar)}} * 100 = \frac{10}{200} = 5\%$$

$$\text{Grado de cumplimiento} = 100 - C = 100 - 5 = 95\%$$

B. El resto de los casos.

El resto de los casos son 3:

1. Cuando se han llevado a cabo todas las acciones en cada uno de los tramos.
2. Cuando, aunque en el primer tramo no se hayan realizado todas las acciones previstas, pero no haya quedado ninguna acción sin realizar en el segundo tramo.
3. Cuando existan acciones que no se hayan realizado, y en el primer tramo tampoco se hayan llevado a cabo las acciones previstas.

Para todos estos casos, se ponderará el grado de cumplimiento de cada uno de los tramos por el porcentaje de cumplimiento que se debería realizar en cada uno de ellos.

$$\text{Grado de cumplimiento} = A * X/100 + B * Y/100^1$$

Ejemplo 2:

COMPROMISO DE CALIDAD: El 80% de las consultas presenciales se atenderá antes de 6 minutos. El 20% restante será atendido antes de 12 minutos.

INDICADOR DE CALIDAD: Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 6 minutos y de consultas atendidas antes de 12 minutos.

Si tenemos que se han recibido 200 consultas, de las que se han contestado 155 antes de 6 minutos, pero se han quedado sin contestar antes de 12 minutos 10, se calcularía:

$$A = \frac{T_1 \text{ (Acciones realizadas en el primer tramo)}}{T \text{ (nº total acciones)} * X \text{ (% a realizar en el primer tramo)}} * 100 = \frac{155}{200 * 80} = 96,88\%$$

¹ Nota: Si el grado de cumplimiento del primer tramo supera el 100%, se considerará un cumplimiento del 100%.

$$B = \frac{T_2 \text{ (Acciones realizadas en el segundo tramo)}}{D_2 \text{ (Acciones a realizar en el segundo tramo)}} * 100 = \frac{35}{45} * 100 = 77,78\%$$

Habría que ponderar a A por 80% y a B por el 20%

$$\text{Grado de cumplimiento} = A * X/100 + B * Y/100 = 96,88 * 0,8 + 77,78 * 0,2$$

$\text{Grado de cumplimiento} = 93,06\%$
--

CÁLCULO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE CADA COMPROMISO (Anexo III)

Se cumplimentarán tantos cuadros como compromisos sean asumidos en la carta de servicios. La información a suministrar será, además de los datos generales incluidos en el Anexo I, y con los datos obtenidos del grado de cumplimiento de cada indicador la siguiente:

Por cada compromiso adquirido, se deberá indicar (según el modelo del Anexo III):

- Enunciado del compromiso
- Grado de cumplimiento global del compromiso
- Desviaciones
- Motivo desviación
- Número de reclamaciones recibidas por incumplimiento
- Medidas correctoras realizadas, en su caso
- Medidas de subsanación adoptadas, en su caso

El cálculo del grado de cumplimiento global del compromiso dependerá del número de indicadores que se utilicen para medirlo, siendo el global el promedio del grado de cumplimiento de los indicadores de ese compromiso.

$\text{Cumplimiento del compromiso} = \sum \text{cumplimientos de indicadores} / n^{\circ} \text{ de indicadores}$
--



CUADRO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS (Anexo IV)

En este documento se reflejará el resumen de los compromisos adquiridos en la carta de servicios, junto con el grado de cumplimiento de dichos compromisos.

También se indicará el total del cumplimiento de la carta de servicios, haciendo un promedio del grado de cumplimiento de todos los compromisos asumidos.



ANEXO I – CUADRO GENERAL DE LA CARTA DE SERVICIOS

CARTA DE SERVICIOS: CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA 2023-2025

AÑO: 2025

ÓRGANO U ORGANISMO: CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA

COMPROMISOS ASUMIDOS
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: 2025

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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	6.136
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	5.613

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	91,5%
--	--------------

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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	2
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	1

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	50%
--	------------



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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	130
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	130

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100%
--	-------------

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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	4
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	4

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100%
--	-------------



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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	2
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	2

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100%
--	-------------

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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	2
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	2

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100%
--	-------------



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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	4
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS DE ACUERDO CON EL COMPROMISO	4

El grado de cumplimiento del indicador sería:

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100%
--	-------------



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

CARTA DE SERVICIOS: CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA 2023-2025

AÑO: 2025

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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	6.136
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	90%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	5.922
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	43

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

NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	171
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	100%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	20,09%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	2,79%

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	97,21%
---	--------



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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	6.136
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	90%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	5.208
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	221

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

NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	707
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	94,31%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	23,81%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	11,52%

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	87,26%
---	--------



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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	18
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	90%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	18
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	0

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

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

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100%
---	------



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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	18
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	90%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	18
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	0

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

NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	1
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	100%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	0%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	0%

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100%
---	------



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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	1
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	90%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	1
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	0

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

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

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	100%
---	------



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.

NÚMERO TOTAL DE ACCIONES A REALIZAR	130
PORCENTAJE DE ACCIONES A REALIZAR EN PRIMER TRAMO	95%
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN PRIMER TRAMO	129
NÚMERO DE ACCIONES REALIZADAS EN SEGUNDO TRAMO	0

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

NÚMERO DE ACCIONES SIN REALIZAR EN NINGÚN TRAMO	1
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PRIMER TRAMO DE INDICADOR	100%
GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO TRAMO DE INDICADOR	0%
PORCENTAJE DE ACCIONES INCUMPLIDAS EN AMBOS TRAMOS	0,77%

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL INDICADOR (%)	99,23%
---	--------



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.

CUMPLIMIENTO INDICADOR 1:	97,21%
----------------------------------	--------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	97,21%
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	0
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	



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.

CUMPLIMIENTO INDICADOR 2:	87,26%
----------------------------------	--------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	87,26%
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	0
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR 3:	91,5%
----------------------------------	-------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	91,5%
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	0
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	



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.

CUMPLIMIENTO INDICADOR 4:	50%
----------------------------------	-----

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	50%
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	0
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR 5:	100%
----------------------------------	------

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



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.

CUMPLIMIENTO INDICADOR 6:	100%
----------------------------------	------

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

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.

CUMPLIMIENTO INDICADOR 7:	100%
----------------------------------	------

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



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

CUMPLIMIENTO INDICADOR 8:	100%
----------------------------------	------

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

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.

CUMPLIMIENTO INDICADOR 9:	99,23%
----------------------------------	--------

GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO (%)	99,23%
MOTIVO DE DESVIACIÓN (en su caso)	
Nº RECLAMACIONES POR INCUMPLIMIENTO (en su caso)	0
MEDIDAS CORRECTORAS (en su caso)	
MEDIDAS DE SUBSANACIÓN (en su caso)	



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

CUMPLIMIENTO INDICADOR 10:	100%
-----------------------------------	------

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

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR 11:	100%
-----------------------------------	------

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



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

CUMPLIMIENTO INDICADOR 12:	100%
-----------------------------------	------

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

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

CUMPLIMIENTO INDICADOR 13:	100%
-----------------------------------	------

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



ANEXO IV – CUADRO RESUMEN

CARTA DE SERVICIOS: CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA 2023-2025

AÑO: 2025

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.	97,21%
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.	87,26%
C3. Emisión del 100 % de los certificados en 10 días hábiles desde la finalización de los ensayos.	91,5%
C4. Responder al 100 % de los usuarios en relación a los problemas técnicos (acceso, o similares) relativos al área virtual en 2 días hábiles.	50%
C5. Emisión del 90 % de las facturas en 10 días hábiles. El 10 % restante será emitido entre 10 y 20 días hábiles.	100%
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.	100%
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.	100%
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.	99,23%
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.	100%
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 = 94,24%